

BAB I

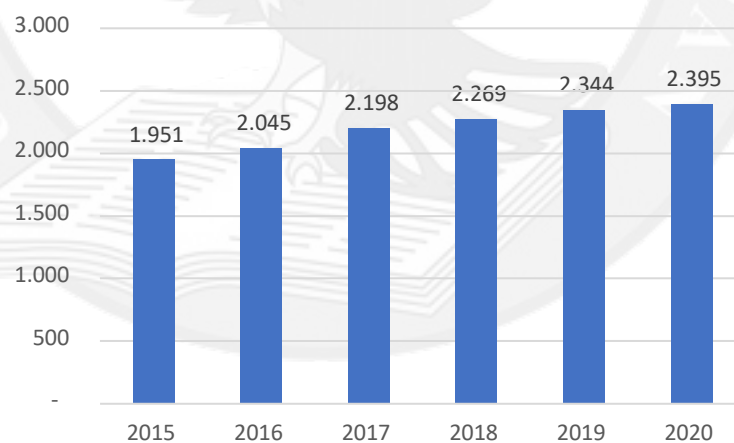
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Zaman yang kian moderen ini, adanya pertumbuhan kompetitif yang merupakan fenomena pesat di beberapa sektor perekonomian. Perkembangan ini dipicu oleh kemajuan teknologi, yang membuat masa depan akan sulit untuk diprediksi. Hal ini menuntut semua sektor perekonomian untuk bergerak lebih adaptif dan lincah supaya dapat menyesuaikan dengan kondisi tersebut, hal ini berguna untuk menjaga pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan pada masa mendatang. Untuk itu, sumber daya manusia (SDM) berkualitas sangat dibutuhkan. Adapun kriteria SDM yang dimaksud antara lain yang memiliki sifat adaptif, memiliki berbagai keterampilan, dan mampu untuk berkompetisi. Berhasil atau gagalnya perusahaan dipengaruhi oleh seberapa besar andil dari sumber daya manusianya. Sebagai penggerak organisasi, manusia harus selalu menjadi sumber daya yang kompetitif. Kualitas sumber daya merupakan tujuan utama suatu organisasi untuk mencapai visi dan misinya. Dalam dinamika perubahan bisnis, organisasi harus bereaksi secara cepat dan tepat demi kepentingan terbaik perusahaan dan juga masyarakat (Budiyono, 2019). Menurut Edison et al. (2018) manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang mempunyai fokus dalam menciptakan kemampuan anggota dan karyawan secara maksimal dengan langkah efektif yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan agar cita-cita organisasi menjadi lebih optimal.

Tidak hanya perusahaan, rumah sakit umum juga harus mengelola sumber daya manusianya. Sebagai perusahaan yang berkecimpung pada jasa pelayanan, sumber daya manusia sangat berperan guna keberhasilan rumah sakit. Terutama pada rumah sakit swasta yang beban kerjanya berbeda dari rumah sakit umum pemerintah. Sedangkan, rumah sakit umum swasta tidak hanya berfungsi sosial namun juga berorientasi pada keuntungan. Sehingga, menjaga kinerja sumber daya manusianya adalah salah satu upaya agar tidak kalah bersaing dengan rumah sakit lainnya. Pengembangan produktivitas kerja adalah sebuah usaha untuk menciptakan daya saing lebih tinggi. Sebuah organisasi perlu pendekatan secara khusus, terutama pada karyawan sebagai sumber daya manusia, guna mendapatkan peningkatan dalam produktivitas kerja. (Hairo, 2019).

Gambar 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit Umum di Indonesia 2015-2020



Sumber : tempo.co.id & Ditjen Yankes Kemenkes, 2021

Pada tahun 2015 jumlah rumah sakit umum (RSU) di Indonesia mencapai 1.951 RSU, 2016 mengalami peningkatan menjadi 2045 RSU, pada tahun 2017 jumlah RSU

naik signifikan dengan penambahan 153 RSUD baru sehingga jumlah total 2.198 RSUD, 2018 total jumlah RSUD 2.269, dan 2019 sebanyak 2.344 RSUD, sampai dengan tahun 2020 ada penambahan 51 RSUD baru sehingga total jumlah RSUD di Indonesia mencapai 2.395, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 264.208 TT dengan rata-rata pertumbuhan per tahun 4% (Tempo, Ditjen.Yankes Kemenkes, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa bertahan di industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik dan mampu bersaing dengan para kompetitor untuk mendapatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan.

Rumah Sakit XYZ adalah sebuah rumah sakit lingkungan (*Community Hospital*) didirikan pada tanggal 29 Juni 1990 dengan visi dan misi yaitu “kesehatan dan kenyamanan adalah yang utama untuk melaksanakan program kesehatan primer bagi seluruh masyarakat”. Rumah sakit ini terletak di daerah strategis dan memiliki akses yang mudah bagi masyarakat karena berada di tengah perkantoran dan apartemen atau tempat tinggal. Rumah Sakit ini bermula dari praktek umum yang beroperasi selama 24 jam kemudian berkembang jadi praktek dokter dengan kelompok ahli. Pada tahun 1992 secara penuh Rumah Sakit XYZ mulai beroperasi dengan kapasitas 60 tempat tidur dan 19 ruang konsultasi. Pada tanggal 17 Maret 1993 rumah sakit ini memperoleh ijin sementara dan disusul pada tanggal 18 Juni 1997 rumah sakit ini mendapatkan ijin tetap untuk operasional dari pemerintah. Berdasarkan peraturan kementerian

kesehatan, rumah sakit ini merupakan lembaga dari layanan kesehatan yang menyediakan berbagai jasa pelayanan bagi pasien. Pada pelaksanaannya, rumah sakit diminta untuk selalu menyediakan pelayanan yang terbaik untuk kesehatan dan keselamatan pasien, hal berhubungan dengan pelayanan yang diberikan menyangkut kesehatan dan keselamatan jiwa pasiennya. Menurut UU RI No. 44, tahun 2009 untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia secara cepat merupakan peran utama rumah sakit secara strategis. Rumah sakit ini memiliki peran strategis karena merupakan fasilitas kesehatan yang memiliki teknologi yang dimana terdapat banyak tenaga kesehatan yang ahli dibidangnya.

Perawat merupakan tulang punggung dari sistem kesehatan pada industri rumah sakit karena berada pada garda terdepan dalam perawatan pasien (Chen dkk, 2009). Perawat adalah salah satu tenaga medis yang memiliki tanggung jawab tinggi untuk menjaga kualitas mutu pelayanan kepada pasien. Menurut Depkes RI (2005) upaya dalam pelayanan kesehatan secara keseluruhan meliputi pelayanan keperawatan yang profesional. Perawat adalah salah satu peran yang penting dalam pelayanan kesehatan karena seorang perawat harus siap sedia selama 24 jam dalam merawat pasien, maka mutu dari seorang perawat dapat menjadi cerminan dari mutu pelayanan dari suatu rumah sakit.

Berikut adalah data jumlah perawat pada Rumah Sakit XYZ Jakarta Selatan selama tahun 2017 hingga 2021 :

Tabel 1.1 Jumlah Perawat dan Kehadiran Rumah Sakit XYZ Jakarta Selatan (2017-2021)

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Perawat	105	92	89	78	72
Jumlah Keterlambatan Perawat (jumlah/tahun)	33	55	29	93	110

Berdasarkan data jumlah perawat selama lima tahun terakhir mengalami pengurangan yang cukup signifikan. Hasil wawancara dengan bagian *human resources department* Rumah Sakit XYZ, diperoleh informasi bahwa perawat meninggalkan RS disebabkan beberapa faktor diantaranya disebabkan karena perawat merasa kurang puas dengan organisasi dan faktor kesejahteraan. Setiap orang menginginkan kesejahteraan (*well-being*) di dalam hidupnya. Menurut Page (2009) *employee well-being* terdiri dari tiga komponen yaitu *subjective well-being* (rasa puas dalam hidup dan *dispositional affect*), *workplace well-being* (*job satisfaction* dan *work related affect*) dan yang akhir merupakan *psychological well-being* (rasa menerima pada pribadi, relasi yang baik, beradaptasi pada lingkungan, kekuasaan, arah tujuan dari hidup, dan dinamisasi kehidupan). Adapun tiga hal yang tertera diatas, peneliti berasumsi bahwa *wokrplace well-being* adalah komponen memiliki hubungan erat

dengan pekerja serta lingkungan kerja dan keadaan psikis atau psikologi suatu individu pada tempat kerja. Dalam risetnya dari Danna dan Griffin (2009) dinyatakan bahwa *workplace well-being* memiliki kemampuan untuk suasana kerja yang nyaman, membentuk sikap karyawan secara baik, menurunkan potensi *stress* sehingga kecenderungan terjadi *turnover* juga menurun.

Workplace well-being perlu diperhatikan oleh rumah sakit secara lebih serius. Menurut Page (2009) rasa sejahtera dalam *Workplace well-being* yang didapatkan oleh pekerja dari pekerjaan mereka, yang dapat dikaitkan secara umum dengan perasaan (*core affect*) oleh pekerja dan nilai intrinsik serta ekstrinsik suatu pekerjaan (*work values*). Berdasarkan pernyataan Slem, Kern, dan Vella-Brodrick (2015), *workplace well-being* merupakan elemen utama tercapainya keberhasilan suatu organisasi serta dapat berkontribusi agar hasil yang dicita-citakan perusahaan seperti adanya peningkatan hasil kerja dari karyawan. Karyawan yang memiliki *well-being* tinggi akan menjadi lebih menghasilkan kinerja banyak sehingga *well-being* bagi karyawan ialah bagian *urgent* bagi sebuah rumah sakit. Apabila tercipta *well-being* yang baik pada karyawan akan meningkatkan keuntungan dan produktifitas pada perusahaan atau rumah sakit (Harter, Schimdt, Asplund, Killham, & Agrawal, 2010). Kesejahteraan dalam tempat kerja akan memiliki keuntungan yaitu karyawan akan banyak bertahan di perusahaan, motivasi serta semangat kerja karyawan meningkat, dan tingkat kesetiaan karyawan pada suatu perusahaan akan meningkat (Karim, Kaunang, & Londa, 2015).

Berdasarkan penelitian oleh Wei Qi, et al (2021) pada 243 karyawan di kota Jiangsu, Zhejiang, dan Anhu China, hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dan *high performance work system* (HPWS) adalah faktor yang berpengaruh terhadap *employee well-being*. Eisenberger., et al (1986) berpendapat *perceived organizational support* (POS) diasumsikan oleh para pekerja terkait penilainnya dalam suatu beban kerja yang diberikan serta keperdulian perusahaan kepada karyawannya. Berdasarkan pandangan *social exchange theory*, POS merupakan wujud timbal balik dari organisasi kepada pekerjanya sedangkan karyawan berkewajiban untuk membalas hal tersebut sehingga menguntungkan kepada organisasi tersebut. Apabila kontribusi yang telah diberikan karyawan telah dirasakan perusahaan dengan cara memberinya *reward* maka karyawan pasti bersikap baik dan lebih produktif tentunya (Watson & Hewem 2006). Penelitian lainnya oleh Ahmed, Mashal et al(2018) penelitian pada 1.340 karyawan di China. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) menjadi lebih baik dan dirasakan oleh karyawan hingga berdampak positif terhadap *well-being*. Berdasarkan penelitian Brunetto et al (2013) *perceived organizational support* (POS) yang berperan dalam menentukan lingkungan pekerja serta berdampak pada sikap pekerja yang *well-being*.

Selain *perceived organizational support* (POS) *high performance work system* (HPWS) juga berpengaruh pada *employee well-being*. Menurut penelitian terdahulu oleh Huang, Liang-Chih et al (2016) melakukan penelitian pada 451 karyawan dan 50 orang HR *manager* pada tiga industri *manufacturing*, *finance* dan *service* di Taiwan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *high performance work system* (HPWS) berdampak positif terhadap *employee well-being*. Miao, Rentao & Cao, Yi. (2019), penelitian pada 266 karyawan di Cina, hasil penelitian mengindikasikan bahwa *high performance work system* (HPWS) memiliki dampak positif terhadap *employee well-being*. Dalam kegiatan promotif, kuratif dan preventif, sumber daya yang penting adalah perawat. Kinerja perawat atau tenaga kesehatan tersebut memiliki efek kepada kesehatan dan keselamatan pasien. Mahmoud dan El Sayed (2017) menyatakan bahwa salah satu faktor dalam upaya peningkatan kinerja perawat adalah menerapkan *high performance work system* (HPWS). *High performance work system* (HPWS) merupakan alat dalam menaikkan *skill*, hasil kerja karyawan dan motivasi karyawan. HPWS terdiri dari rangkaian kerja nyata dari para SDM dalam bersaing yang meliputi fleksibilitas kerja, pemberdayaan kerja, prosedur seleksi dan rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penilaian kerja, dan kompensasi serta upah tinggi (Chen et al., 2016).

Emotional Intelligence (EI) juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap *employee well-being* selain *high performance work system* (HPWS) dan *perceived organizational support* (POS). Menurut Patton (2013), tingginya kecerdasan emosional mampu membuat terjadinya pencapaian keberhasilan di tempat kerja. Patton mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang mengelola atau menggunakan emosi secara efektif untuk menggapai suatu tujuan. Maka, semakin baik *emotional intelligence* seseorang akan berdampak positif terhadap *employee well-being*. Selaras dengan riset Akanni et al ,2021; Agrawal & Khan, 2015; dan Akhtar et al., 2017. Kesuksesan sebuah organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki

kemampuan dan sikap organisasi yang baik, sehingga mampu untuk mengembangkan dan menerapkan nilai-nilai sosial demi keberhasilan karyawan dan keberhasilan organisasinya. Kemampuan karyawan untuk menerapkan nilai-nilai sosial di lingkungan kerja mereka dapat menjadi faktor penentu keberhasilan dalam karir karyawan dan juga dapat memiliki dampak positif pada tercapainya tujuan organisasi yang efisien dan efektif. Untuk menerapkan nilai-nilai tersebut karyawan harus mampu mengenal diri individu untuk mengelola diri dalam berinteraksi dengan orang lain. Kemampuan mengenal dan mengelola diri individu dapat disebut juga *emotional intelligence* Menurut Salovey and Mayer (1990) dalam Akanni et al (2021), *emotional intelligence* adalah ketepatan dalam menata emosional dengan baik demi tercapainya suatu tujuan, relasi yang baik, serta memperoleh kesuksesan dalam bekerja.

Penelitian untuk mengetahui pengaruh *high performance work system* (HPWS) dan *emotional intelligence* terhadap *employee well-being* telah banyak diteliti oleh penelitian sebelumnya (Akanni et al., 2020; Wei Qi, et al., 2021; Akhtar et al., 2017; Liang-Chih et al., 2016). Namun *perceived organizational support* sebagai mediator terhadap relasi dari *high performance work system* (HPWS) dan *employee well-being* belum banyak ditemui. Oleh karena itu, dari paparan problematika yang ada diatas maka peneliti berkeinginan melakukan riset tentang pengaruh *high performance work system* dan *emotional intelligence* terhadap *employee well-being: perceived organizational support* sebagai mediator pada perawat RS XYZ di Jakarta Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi dari masalah yang diperoleh sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan data Ditjen Yankes Kemenkes, 2021 di tahun 2020 total jumlah RSU di Indonesia mencapai 2.395 dengan rata-rata pertumbuhan per tahun 4%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa bertahan di industri pelayanan kesehatan.
- 2) Berdasarkan data jumlah perawat rumah sakit XYZ selama lima tahun terakhir mengalami pengurangan yang cukup signifikan.
- 3) Tingkat pelanggaran kedisiplinan perawat juga meningkat hal ini terindikasi dari jumlah perawat terlambat mengalami kenaikan
- 4) Hasil wawancara dengan bagian *human resources department* Rumah Sakit XYZ, diperoleh informasi bahwa perawat meninggalkan RS disebabkan beberapa faktor diantaranya disebabkan karena perawat merasa kurang puas dengan organisasi dan faktor kesejahteraan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan diskusi sebelumnya, disusunlah pertanyaan penelitian yang relevan dibawah ini:

- 1) Apakah *high performance work system (HPWS)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan?

- 2) Apakah *emotional intelligence (EI)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan?
- 3) Apakah *perceived organizational support (POS)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan?
- 4) Apakah *high performance work system (HPWS)* berpengaruh positif terhadap *perceived organizational support (POS)* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan?
- 5) Apakah *high performance work system (HPWS)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* melalui *perceived organizational support (POS)* Pada perawat di rumah sakit XYZ di Jakarta Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari paparan masalah yang ada maka riset ini bertujuan untuk:

- 1) Apakah *high performance work system (HPWS)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan
- 2) Apakah *emotional intelligence (EI)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan
- 3) Apakah *perceived organizational support (POS)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan
- 4) Apakah *high performance work system (HPWS)* berpengaruh positif terhadap *perceived organizational support (POS)* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Jakarta Selatan

- 5) Apakah *high performance work system (HPWS)* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* melalui *perceived organizational support (POS)* Pada perawat di rumah sakit XYZ di Jakarta Selatan

1.5 Manfaat Penelitian

Dari diselenggarakannya riset ini memiliki suatu manfaat yang diharapkan antara lain:

- 1) Manfaat Teoritis

Untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, referensi teori, wawasan baru khusus yang berkaitan dengan *employee well-being* dari faktor *high performance work system* dan *emotional intelligence*. Selain itu, penelitian ini juga menjawab *gap* penelitian dengan menganalisis *peran perceived organizational support* sebagai mediator antara *high performance work system* terhadap *employee well-being* pada Perawat RS XYZ di Jakarta Selatan. Dan menjadi sumber informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya.

- 2) Manfaat Praktis

Dengan mengetahui pengaruh *high performance work system* dan *emotional intelligence* terhadap *employee well-being: perceived organizational support* sebagai mediator, harapannya riset ini menjadi bahan tambahan sebagai saran masukan oleh rumah sakit XYZ di Jakarta Selatan agar faktor yang berpengaruh *Employee Well-Being* pada perawat bisa ditingkatkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini akan disusun dengan sistem urutan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah yaitu tingginya tingkat *turn over intention* pada perawat Rumah Sakit XYZ, faktor yang telah diketahui dapat menyebabkan keinginan pindah kerja, tujuan dilakukam penelitian, serta manfaat melakukan penelitian bagi peneliti, lingkup pendidikan, dan lingkup manajemen rumah sakit.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup referensi yang selaras pada penelitian. Referensi didapatkan dari *study library* yang menjadi pondasi riset ini mengenai pengaruh *high performance work system, emotional intelligence, employee well-being* dan *perceived organizational support*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian menyajikan bahasan tentang *step by step* dari perjalanan riset. Langkah tersebut terdiri atas metodologi penelitian yaitu pendekatan kuantitatif, unit analisis, operasional variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data yang diperoleh dari data primer yang diambil dengan teknik *convenient sampling*, Selain itu, pada bab tiga akan dibahas mengenai pengolahan data, teknik analisis data secara deskriptif dengan *partial least square - structural equation modelling* (PLS-SEM). dan inferensial, interpretasi data, serta hipotesis riset sekaligus analisa data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil data atas temuan riset yang sudah didapatkan melalui kuesioner secara daring pada perawat RS XYZ di Jakarta Selatan. Hasil penelitian terdiri dari statistik deskriptif dan inferensial yang diperoleh dari outer dan inner model dan pengujian hipotesa menggunakan PLS-SEM.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas terkait kesimpulan dari penelitian ini bahwa semua hipotesanya di dukung, namun masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi variabel untuk diteliti lebih lanjut. Pada bab ini juga terdapat saran dari peneliti yang akan direkomendasikan kepada RS XYZ sehingga dapat mengurangi fenomena yang terjadi.