

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah komponen penting dari satu organisasi sosial yang bertanggung jawab untuk memberikan perawatan kesehatan yang komprehensif dalam melakukan deteksi dini penyakit dan tindakan pencegahan (World Health Organization, 2016). Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pelatihan kesehatan dan tempat konseling kesehatan mental. Republik Indonesia (2009) menyatakan bahwa rumah sakit mempunyai tugas untuk menyediakan pelayanan kesehatan kepada perorangan, lebih difokuskan kepada upaya pemulihan, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya ditujukan kepada individu, tetapi juga kepada keluarga dan masyarakat umum, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan bersifat paripurna (*komprehensif*).

Upaya rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalamnya, oleh karena itu SDM yang ada di rumah sakit harus dikelola secara efektif agar dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tugas dan tujuannya. Rivai (2008) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan seseorang dalam suatu organisasi yang memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Salah satu SDM yang berperan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit, yaitu perawat (Andriani et al., 2020). Gunarso, (1995) menyatakan perawat sebagai individu yang memiliki kemampuan dan tanggung jawab untuk menyembuhkan orang

sakit dan mencegah penyakit, baik secara mandiri maupun di bawah kontrol dokter.

Perawat menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan di suatu rumah sakit. Oleh karena itu, perawat diharapkan memiliki kemampuan untuk memberikan kinerja yang berkualitas, tidak hanya kepada individu (pasien), tetapi juga kepada keluarga pasien. Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang memberikan kontribusi bagi perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan (S. Robbins, 2016). Kinerja perawat menjadi suatu acuan pelayanan kesehatan yang bertugas untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Kualitas kinerja perawat dalam pelaksanaan tugasnya menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan keperawatan (Andriani et al., 2020). Menurut Porotu'o et al., (2020) perawat yang memiliki kinerja memuaskan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian visi dan misi suatu rumah sakit. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien di rumah sakit akan dapat memuaskan dan terpelihara dengan baik, jika perawat memiliki kinerja yang baik pula. Seorang perawat dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik dan memuaskan, apabila mendapatkan hasil kerja yang lebih tinggi daripada standar kinerja (Meylin R. & Irwana, 2020). Dengan demikian, seorang perawat akan dikatakan berhasil dalam menjalankan tanggung jawabnya, apabila memperoleh hasil kerja yang melebihi dari standar kinerja, oleh karena itu, agar

dapat memiliki hasil kerja yang optimal, perlu memperhatikan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dapat berasal dari pihak internal ataupun eksternal, maupun dari diri seorang perawat itu sendiri. Mangkunegara (2017) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Selain itu, kinerja perawat juga dapat dipengaruhi oleh faktor personal (*personal factors*) yang digambarkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi, motivasi dan komitmen seseorang (Wibowo, 2017).

*Self efficacy* atau keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimiliki juga menjadi salah satu penyebab dalam peningkatan kinerja (Jose *et al.*, 2020). *Self efficacy* menggambarkan keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya. Bandura (1977) menyatakan bahwa *self efficacy* merupakan suatu konsep psikologis yang mencerminkan keyakinan diri seseorang akan kemampuannya dalam menghadapi permasalahan dan mencapai hasil yang diinginkan di berbagai situasi. Dalam lingkungan kerja, *self efficacy* perawat menggambarkan sejauh mana mereka mampu untuk mencapai suatu keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya.

Seorang perawat yang memiliki tingkat *self efficacy* yang tinggi dapat menyelesaikan tugasnya dengan peningkatan motivasi diri dan hasil yang baik (Findriyani & Parmin, 2021). Mereka juga lebih mampu untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul di lingkungan kerja. Sebaliknya, Ramadhani (2020) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki *self efficacy* yang rendah akan kesulitan dalam mengatasi hambatan dan rintangan yang dihadapi,

sehingga akan mengalami kecemasan yang berlebihan dan dapat menurunkan kualitas kerja perawat. Dalam konteks ini, *self efficacy* dianggap menjadi salah satu faktor internal karyawan dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Berdasarkan penelitian terdahulu tentang pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Ramadhani (2020) dan Findriyani & Parmin (2021) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Ali et al., (2021) dan Rizana (2019) menyatakan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Selain *self efficacy*, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang, yaitu hubungan sosial. Robbins (2007) menyatakan bahwa hubungan sosial adalah interaksi seseorang dengan individu lain dalam dunia kerja dan organisasi yang dijadikan motivasi untuk bekerja sama secara produktif, agar dapat mencapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial. Manusia akan selalu membutuhkan dan berjumpa dengan individu yang lain di dalam hidupnya, khususnya dalam dunia kerja. Agar dapat beradaptasi dengan baik, manusia harus menjalin hubungan sosial yang baik pula dengan orang lain.

Syamsudin (2009) mendefinisikan hubungan sosial sebagai proses dimana seseorang membiasakan kepekaan dirinya terhadap sensitivitas-sensitivitas, terutama dorongan-dorongan dan tuntutan kehidupan (kelompoknya), belajar berinteraksi dan bersikap di lingkungannya. Dari definisi yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa hubungan sosial adalah proses yang dapat mengarahkan suatu individu ke arah perkembangan sosial dan menjadi seseorang yang bertanggung jawab. Dengan demikian, hubungan antara

individu yang berinteraksi senantiasa merupakan hubungan timbal balik atau ketergantungan.

Hameli & Ordun (2022) menyebutkan bahwa hubungan sosial dapat mempengaruhi kinerja secara positif maupun negatif bergantung pada bentuk hubungan sosial yang terjadi. Sarlito (2010) mengatakan bahwa hubungan sosial terbagi menjadi ke dalam dua bentuk, yaitu asosiatif dan disosiatif. Hubungan sosial asosiatif mengacu pada hubungan positif yang berpotensi meningkatkan dan membentengi solidaritas antar perawat. Sedangkan hubungan disosiatif mengacu pada hubungan yang bersifat negatif atau merugikan, yang berpotensi melemahkan kekompakan antar perawat. Berdasarkan penelitian terdahulu tentang pengaruh hubungan sosial terhadap kinerja yang dilakukan oleh Findriyani & Parmin (2021) dan Hameli & Ordun (2022) menyatakan bahwa hubungan sosial berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2019) menyebutkan bahwa hubungan sosial tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Pengaruh *self efficacy* dan hubungan sosial terhadap kinerja tidak selalu bersifat secara langsung. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor mediasi yang dapat menjelaskan hubungan antara *self efficacy* dan kinerja perawat (Ali et al., 2021). Seorang perawat yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi terhadap kemampuan yang dimiliki akan mendapatkan kepuasan kerja yang dapat berpengaruh positif terhadap kinerja (Findriyani & Parmin, 2021). Kreitner & Kincki (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu respon emosional karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan. Bagi seorang perawat, kepuasan kerja tentu menjadi salah satu kunci utama dalam menentukan sikap

positif terhadap pekerjaan. Perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan dapat dengan mudah bekerja secara optimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Modesta & Management (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, tetapi Nabawi (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Alwali et al., (2022) dan Liu et al., (2023) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *self efficacy* dan hubungan sosial terhadap kinerja. Namun, Ramadhan (2023) menyebutkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan tidak dapat memediasi pengaruh *self efficacy* dan hubungan sosial terhadap kinerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fauziek & Yanuar (2021) disebutkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Azhari et al., (2021) menyebutkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, tetapi dapat berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara *self efficacy* dan kinerja (Ramadhan, 2023). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka penulis memutuskan untuk menjadikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan kerja dapat menjadi faktor yang memediasi pengaruh *self efficacy* dan hubungan sosial terhadap kinerja karyawan.

Objek penelitian ini dilakukan pada Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Pamekasan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan staf bidang

pelayanan keperawatan RSUD Pamekasan pada bulan September 2023, diketahui bahwa kinerja perawat di RSUD Pamekasan mengalami penurunan penilaian kinerja. Hal ini terlihat dari cukup banyaknya perawat yang kurang teliti dalam melakukan pekerjaannya, seperti pengkajian data pasien yang kurang sistematis dan dicatat sesuai dengan format.

Terjadinya fenomena penurunan kinerja pada perawat RSUD kabupaten Pamekasan dapat disebabkan berbagai faktor. Taslim et al., (2023) menyatakan terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat, yaitu *self efficacy*, kecerdasan emosional, beban kerja, hubungan sosial dan kompensasi kerja. Temuan selanjutnya diperoleh dari pra survey yang dilakukan terhadap 20 perawat RSUD Pamekasan, yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja perawat.

**Tabel 1.1 Hasil 20 Responden Mengenai Faktor-Faktor yang Berkontribusi pada Kinerja**

No	Faktor	Jumlah Jawaban	%
1	<i>Self Efficacy</i>	11	27,5
2	Kecerdasan emosional	1	2,5
3	Beban kerja	4	10
4	Hubungan Sosial	16	40
5	Kompensasi kerja	8	20
Jumlah		40	100

(Sumber: Penyebaran kuesioner kepada 20 perawat)

Setiap masing-masing responden memilih dua jawaban mengenai faktor-faktor yang sebaiknya lebih diperhatikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pamekasan dalam rangka meningkatkan kinerja perawat. Para responden diwajibkan memilih dua jawaban karena penelitian ini bertujuan untuk berkonsentrasi pada dua faktor utama yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kinerja perawat. Berdasarkan hasil pra survey

tersebut dapat dilihat bahwa hubungan sosial memiliki persentase tertinggi sebesar 40% atau sebanyak 16 responden. Dan faktor yang memiliki jumlah jawaban paling banyak kedua, yaitu *self efficacy* dengan persentase 27,5% atau sebanyak 11 responden.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada objek penelitian dan adanya kesenjangan hasil dari penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada objek dan beberapa variabel penelitian. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu *self efficacy* dan hubungan sosial sebagai variabel independen, kinerja perawat sebagai variabel dependen dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Maka dari itu, penulis memilih judul penelitian “Pengaruh *Self Efficacy* dan Hubungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada RSUD Kabupaten Pamekasan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang ada, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pada perawat?
2. Apakah hubungan sosial berpengaruh terhadap kinerja pada perawat?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada perawat?
4. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada perawat?
5. Apakah hubungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada perawat?

6. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pada perawat?
7. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh hubungan sosial terhadap kinerja pada perawat?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan runusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja perawat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh hubungan sosial terhadap kinerja perawat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pada perawat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh hubungan sosial terhadap kepuasan kerja pada perawat.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara *self efficacy* terhadap kinerja perawat.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara hubungan sosial terhadap kinerja perawat.

### D. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti telah membatasi ruang lingkup penelitian ini. Penelitian ini hanya berfokus tentang *self efficacy*, hubungan

sosial, kinerja perawat dan kepuasan kerja pada perawat di RSUD Kabupaten Pamekasan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi atau bahan pegambil keputusan bagi manajer RSUD Pamekasan agar dapat secara efektif menangani masalah yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, khususnya permasalahan yang terjadi pada kinerja perawat.

### **2. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas tentang kinerja perawat.

