

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan lembaga yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh bagi individu meliputi, layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat¹. Pendirian dan penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan, tindakan medis, pemeriksaan diagnostik, serta rehabilitasi medis guna memenuhi kebutuhan pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah tercapainya kesembuhan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat². Pada tingkat nasional, rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan berupa meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, keselamatan pasien, serta profesionalisme tenaga kesehatan. Selain itu, persaingan antar rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta menuntut pengelolaan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Kondisi tersebut mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bertahan dan memperoleh kepercayaan masyarakat³.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan sistem kesehatan nasional. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang optimal memerlukan dukungan sumber daya manusia kesehatan (SDMK) yang memadai, baik dari segi jumlah, jenis, kualitas, maupun distribusinya sesuai dengan kebutuhan pembangunan kesehatan. SDM Kesehatan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sehingga

¹ Abd. Rohman Taufiq, *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit*, *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan* 12, no. 1 (2019): 56.

² Endang Wahyati Yustina, *Mengenal Hukum Rumah Sakit* (Bandung: CV Keni Media, 2012), 9 -10

³ Mayasari Rahmadhani et al., *Manajemen Rumah Sakit: Konsep dan Implementasi* (Jakarta: PT Bukuloka Literasi Bangsa, 2025), 24 - 25

keberadaannya sangat menentukan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat⁴. Oleh karena itu, kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia kesehatan yang dimiliki, termasuk tenaga perawat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada pasien.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan serta menjadi garda terdepan dalam pelayanan rumah sakit. Selain menjadi tenaga kesehatan dengan jumlah terbesar, perawat juga memberikan pelayanan secara langsung dan berkesinambungan kepada pasien selama proses perawatan. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator yang mencerminkan mutu dan citra rumah sakit⁵. Oleh karena itu, perawat dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Kinerja perawat yang optimal tidak hanya berpengaruh terhadap keberhasilan proses penyembuhan pasien, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata Masyarakat.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja perawat di RSI Aminah Blitar yang dilakukan menggunakan Evaluasi Kinerja Karyawan (EKK) pada tahun 2024, ditemukan 21 perawat yang memiliki catatan negatif. Catatan negatif tersebut terkait *service excellence*, disiplin dan komunikasi antar rekan kerja yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada pasien dan hubungan dengan rekan masih perlu ditingkatkan. Data ini menjadi indikasi bahwa kinerja perawat perlu mendapatkan perhatian khusus agar pelayanan rumah sakit dapat berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki sehingga rumah sakit perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat sebagai dasar dalam menyusun upaya peningkatan kualitas pelayanan.

⁴ Rizkiy Shofiah et al., "Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Puskesmas di Kabupaten Jember," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 13, no. 3 (2019): 182.

⁵ Sri Melfa Damanik et al., *Bunga Rampai: Kontribusi Tenaga Kesehatan dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Berkualitas* (Optimal Untuk Negeri, 2026), 39.

Agar dapat memahami kondisi tersebut, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam konteks perawat, kinerja mencakup kemampuan memberikan pelayanan keperawatan yang optimal, berinteraksi dengan pasien secara profesional, dan bekerja sama dengan tim medis.⁶ Kinerja perawat menjadi aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan mutu pelayanan rumah sakit. Kinerja yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai standar. Sebaliknya, penurunan kinerja perawat dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, kedisiplinan kerja, serta pelayanan kepada pasien⁷. Oleh karena itu, peningkatan kinerja perawat menjadi hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Hasil Evaluasi Kinerja Karyawan tahun 2024, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa perawat yang memperoleh catatan pada aspek *service excellence*. Catatan tersebut berkaitan dengan kurangnya kepedulian kepada pasien, mudah tersinggung saat berinteraksi dengan pasien dan menggunakan tutur kata kurang lembut. Selain itu, pada aspek disiplin masih ditemukan perawat yang belum melakukan dinas sesuai jadwal operan dan keliling yang telah ditetapkan rumah sakit. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat perawat yang belum secara konsisten menjalankan tanggung jawab dan memberikan pelayanan sesuai dengan nilai serta standar yang diterapkan oleh rumah sakit. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti menduga bahwa komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat.

Komitmen organisasi menggambarkan keterikatan emosional, kewajiban moral, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi⁸. Menurut

⁶ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perbankan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 67

⁷ Heni Uumbu Kulli Walangara et al., Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit: Studi Literatur, *Jurnal Keperawatan* 14, no. 2 (2022): 72.

⁸ Endang Sulastri, Peran Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi, *Jebital: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 2, no. 1 (2025): 9.

Meyer dan Allen, komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang menggambarkan hubungan antara individu dengan organisasi serta memengaruhi keputusan individu untuk tetap berada dalam organisasi⁹. Individu yang memiliki komitmen organisasi tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang optimal, memiliki loyalitas terhadap organisasi, serta berupaya memberikan kontribusi terbaik dalam pekerjaannya. Sebaliknya, rendahnya komitmen organisasi dapat berdampak pada menurunnya kualitas kerja dan meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi¹⁰.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak SDM RSI Aminah Blitar diketahui bahwa tingkat *turnover* perawat relatif rendah sehingga menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu mempertahankan tenaga keperawatan. Meskipun demikian, hasil Evaluasi Kinerja Perawat tahun 2024 masih menunjukkan adanya beberapa catatan terhadap kinerja perawat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan tenaga keperawatan belum tentu diikuti dengan optimalnya kinerja yang ditampilkan. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti menduga bahwa retensi karyawan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pada perawat.

Retensi karyawan merupakan upaya organisasi dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas dan memiliki potensi bagi perkembangan organisasi agar tetap menunjukkan loyalitas terhadap organisasi. Melalui retensi yang baik, karyawan terdorong untuk tetap bertahan dan terus memberikan kontribusi secara optimal bagi organisasi. Retensi karyawan yang baik juga dapat menciptakan stabilitas kerja sehingga perawat mampu bekerja secara lebih efektif dan optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, organisasi perlu mengoptimalkan strategi retensi agar karyawan bertahan

⁹ John P. Meyer dan Natalie J. Allen, *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application* (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997), 11.

¹⁰ Zainuddin Mustapa, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai," *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 10, no. 1 (2021): 94.

bukan karena keterpaksaan, melainkan karena adanya keinginan dan komitmen untuk tetap menjadi bagian dari organisasi¹¹.

Penelitian Dewi dan Diwati menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan retensi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui *turnover intention* sebagai variabel intervening¹². Namun, penelitian sebelumnya masih melibatkan *turnover intention* sebagai variabel intervening dan dilakukan pada sektor keuangan sehingga memiliki karakteristik yang berbeda dengan lingkungan rumah sakit. Lingkungan kerja di rumah sakit khususnya pada profesi perawat, memiliki tuntutan kerja yang lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan pelayanan kesehatan kepada pasien. Oleh karena itu diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat di rumah sakit.

Penelitian ini dilakukan di RSI Aminah Blitar, yaitu rumah sakit swasta berbasis islam yang menerapkan budaya pelayanan CINTA (Cepat, Islami, Nyaman, Tepat, Aman dan Bermutu) serta semboyan “Layananku, Ibadahku” sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Nilai-nilai tersebut diharapkan mampu membentuk perilaku kerja yang profesional, ramah, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas. Namun dari hasil EKK tahun 2024 masih menunjukkan adanya catatan pada aspek service excellence, disiplin dan komunikasi antar rekan kerja. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara budaya pelayanan yang diterapkan organisasi dengan implementasinya dalam praktik. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh

¹¹ Hanum Aula Rahmawati, “Pengaruh Manajemen Talenta terhadap Kinerja Karyawan melalui Retensi Karyawan pada PD. BPR Bank Daerah Lamongan,” *Jurnal Ilmu Manajemen* 7, no. 2 (2019): 426–427.

¹² Kamila Noor Seto Dewi dan Dyah Pikanthi Diwanti, “Pengaruh Komitmen Organisasi, Retensi Karyawan, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Turnover Intention* sebagai Variabel Intervening,” *Jebital: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 1, no. 3 (2024): 11.

komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat di RSI Aminah Blitar menjadi penting untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat di RSI Aminah Blitar tanpa menggunakan variabel intervening. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kinerja perawat melalui penguatan komitmen organisasi dan kebijakan retensi karyawan serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat sesuai dengan kondisi yang terjadi di RSI Aminah Blitar.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diketahui bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini adalah kinerja perawat di RSI Aminah Blitar yang belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dari hasil EKK tahun 2024 yang menunjukkan adanya catatan negatif terkait aspek *service excellence*, kedisiplinan, dan komunikasi antar rekan kerja. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja perawat masih perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak rumah sakit.

Faktor - faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat adalah komitmen organisasi dan retensi karyawan. Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana perawat memiliki keterikatan emosional, rasa memiliki, dan loyalitas terhadap rumah sakit tempat perawat bekerja. Perawat yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan tanggung jawab dan dedikasi yang lebih besar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, retensi karyawan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan perawat yang kompeten agar tetap bertahan dan berkontribusi secara optimal. Oleh karena itu penting untuk mengetahui bagaimana pengaruh

komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat di RSI Aminah Blitar.

Agar penelitian lebih terarah, peneliti membatasi kajian hanya pada pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat tanpa membahas faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja perawat secara mendalam.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja pada perawat RSI Aminah Blitar?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara retensi karyawan terhadap kinerja pada perawat RSI Aminah Blitar?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja pada perawat RSI Aminah Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja pada perawat RSI Aminah Blitar.
2. Mengetahui pengaruh signifikan retensi karyawan terhadap kinerja pada perawat RSI Aminah Blitar.
3. Mengetahui pengaruh signifikan secara simultan komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja pada perawat RSI Aminah Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi serta manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat memperkuat pemahaman tentang pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja khususnya perawat,

sehingga dapat menjadi dasar bagi pengembanagn teori dan penelitian selanjutnya mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam konteks pelayanan kesehatan.

b. Kegunaan Praktis

- a) Memberikan masukan bagi manajemen RSI Aminah Blitar untuk meningkatkan komitmen organisasi, retensi karyawan, dan kinerja perawat.
- b) Menjadi bahan pertimbangan dalam merancang strategi pengembangan SDM keperawatan termasuk pelatihan, supervise, dan evaluasi kinerja.
- c) Membantu tenaga perawat memahami pentingnya komitmen organisasi dan retensi karyawan dalam menunjang kinerja dan kualitas pelayanan kepada pasien.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSI Aminah Blitar dengan subjek penelitian yaitu perawat. Pemilihan subjek ini didasarkan pada perawat yang memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien dibandingkan dengan karyawan lainnya. Kondisi ini menjadikan perawat sebagai salah satu unsur penting dalam pemberian pelayanan kesehatan serta sebagai penentu kualitas pelayanan rumah sakit.

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat. Komitmen organisasi dan retensi karyawan masing-masing ditetapkan sebagai variabel bebas (independen), sedangkan kinerja perawat ditetapkan sebagai variabel terikat (dependen). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini dilaksanakan dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai

pengaruh komitmen organisasi dan retensi karyawan terhadap kinerja perawat di lingkungan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar.

G. Penegasan Variabel

a. Variabel Komitmen Organisasi

- a) Penegasan konseptual : Menurut Meyer dan Allen, komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang menggambarkan hubungan antara individu dengan organisasi serta memengaruhi keputusan individu untuk tetap berada dalam organisasi¹³.
- b) Penegasan operasional : Komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan keterikatan individu terhadap organisasi melalui keyakinan dan penerimaan terhadap nilai serta tujuan organisasi, kesediaan memberikan kontribusi terbaik demi kepentingan organisasi, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

b. Variabel Retensi Karyawan

- a) Penegasan konseptual : Menurut Mathis dan Jackson, retensi karyawan merupakan kemampuan organisasi dalam mempertahankan karyawan yang memberikan kontribusi positif agar tetap bertahan dan menunjukkan loyalitas terhadap organisasi¹⁴.
- b) Penegasan operasional : Retensi karyawan merupakan serangkaian kebijakan, praktik, dan strategi yang diterapkan organisasi untuk mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi dan memberikan kontribusi positif agar tetap bekerja serta menjadi bagian dari organisasi dalam jangka waktu yang lebih lama.

¹³ Meyer dan Allen, *Commitment in the Workplace*, 11.

¹⁴ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*, terj. Dian Angelia (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 126.

c. Variabel Kinerja

- a) Penegasan konseptual : Menurut Bernardin dan Russel, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu melalui pelaksanaan fungsi pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam kurun waktu tertentu¹⁵.
- b) Penegasan operasional : kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu melalui melaksanakan tugas atau aktivitas pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja tersebut tercermin dalam tindakan dan perilaku kerja serta pencapaian hasil, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam kurun waktu tertentu.

H. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan digunakan untuk memberi informasi secara rinci mengenai pembahasan yang terdapat pada tiap bab. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

a. Bab I: Pendahuluan

Bab ini merupakan awal yang menerangkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan Batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel, dan sistematika penulisan.

b. Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini berisi teori - teori yang mencakup teori – teori yang membahas variabel/sub variabel, penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

c. Bab III: Metode penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi, smpling, dan sampel

¹⁵ H. John Bernardin dan Joyce E. A. Russell, *Human Resource Management: An Experiential Approach* (New York: McGraw-Hill, 2007), 179.

penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahapan penelitian.

d. Bab VI: Hasil Penelitian

Pada bab ini hanya berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

e. Bab V: Pembahasan

Bagian ini memberikan penjelasan dan temuan penelitian lalu membandingkan temuan penelitian dengan teori serta penelitian terdahulu.

f. Bab VI: Penutup

Bab ini berisikan tentang dua hal pokok yaitu, kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan peneliti.