

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Saat ini mengelola rumah sakit adalah hal yang cukup sulit apalagi yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Agar menjadi rumah sakit yang memiliki pelayanan optimal, pengelola rumah sakit sering dihadapkan dengan masalah kinerja karyawan yang belum optimal. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh kesejahteraan karyawan yang belum terjamin (Aini, 2018a)

Pelayanan yang optimal merupakan salah satu cara agar dapat berdifferensiasi dengan pesaing-pesaing yang ada dalam suatu wilayah. Pelayanan yang optimal dapat terjalin dari sumber daya manusia yang unggul. Contohnya pada rumah sakit untuk menentukan keberhasilannya dapat dilihat dari nilai *Bed Occupation Ratio* (BOR) yang harus lebih dari 60%. Untuk mencapai target tersebut dibutuhkan pengelolaan yang baik terutama pada karyawan. (Prasetio et al., 2015)(kementrian kesehatan, 2011)

Pada umumnya karyawan akan merasa puas bila diberikan remunerasi yang tinggi, tetapi apakah rumah sakit akan selalu memberikan remunerasi tinggi tanpa mempertimbangkan keuangan dari rumah sakit. Kepuasan kerja karyawan tidak dapat hanya dirasakan melalui remunerasi yang tinggi, tetapi bagaimana cara pemimpin mereka dapat memberikan rasa nyaman pada karyawan juga berperan penting dalam kepuasan kerja. Pada beberapa negara berkembang, banyak karyawan yang merasakan tidak puas dalam bekerja dikarenakan atasan mereka tidak memberikan rasa nyaman pada saat memimpin meskipun pendapatan mereka diatas rata-rata pendapatan pekerja di negara tersebut.

Problem yang terjadi saat ini kebiasaan karyawan lebih cenderung menuntut remunerasi yang tinggi dengan beban yang juga akan tinggi. Karyawan selain membutuhkan gaji yang besar mereka juga perlu menyesuaikan dengan lingkungan tempat bekerja. Pola kepemimpinan juga dapat meningkatkan kinerja dari karyawan selain memberikan remunerasi yang sesuai bagi karyawan. Bila pola kepemimpinan dapat merubah suatu mind set dari karyawan yang hanya mengharapkan pendapatan yang besar, makanya akan terbentuk rasa pengabdian yang tinggi bagi karyawan terhadap rumah sakit. (Baragina Widyaningrum, 2008)

Perlu adanya penelitian lebih lanjut bagaimana dampak antara remunerasi dan pola kepemimpinan yang bagaimana agar dapat memberikan pengaruh pada kepuasan kerja. Pada beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan memberikan dampak terhadap kinerja dari karyawan tersebut. Dari situ peneliti ingin melakukan penelitian hal apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan (Aini, 2018b)

*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan salah satu pola pendorong agar karyawan mendapatkan kepuasan saat bekerja. Prilaku OCB memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan suatu perusahaan. Pada penelitian sebelumnya ada kaitannya antara OCB dengan kepuasan kerja karyawan dan OCB ini juga akan tercipta bila lingkungan kerja saat karyawan melakukan pekerjaan kondusif. Harapannya dengan membentuk lingkungan kerja yang inklusif terutama dilingkungan rumah sakit, karyawan akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja (Panicker et al., 2018)

Perusahaan dalam memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan agar meningkatkan kinerja pelayanan, bila dipadukan dengan pola kepemimpinan yang baik maka dapat membantu perusahaan dalam mencapai target. Pola kepemimpinan adalah hal yang penting sehingga perlu adanya penelitian tentang kepemimpinan seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. (Satriani et al., 2012)

Pola kepemimpinan yang baik akan mewujudkan tingkat koordinasi yang baik antar karyawan. salah satu kepemimpinan yang dapat memberikan efek kekompakan adalah dengan *Islamic leadership* atau kepemimpinan Islam. *Islamic leadership* memberikan rasa percaya dan taat dari karyawan terhadap pemimpin terutama di rumah sakit. Pola *Islamic leadership* memberikan kepatuhan karyawan terhadap ajaran Islam. (Aini, 2021)

Suatu perusahaan baik dalam bidang barang atau pun jasa pelayanan terutama rumah sakit akan dapat bersaing dengan kompetitornya bila karyawan yang pekerja didalamnya menerapkan perilaku OCB. Menerapkan perilaku OCB disuatu rumah sakit, secara tidak langsung karyawan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi perusahaan, meskipun perusahaan tidak memberikan imbalan lebih atas jasa karyawan tersebut (Saerah et al., 2020)

Remunerasi yang tinggi tidak selamanya menjadi tolak ukur bahwa karyawan akan puas dengan pekerjaannya, pasalnya di negara berkembang banyak para pekerja merasakan tingkat stress yang berlebihan meskipun pendapatan mereka tinggi. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut bagaimana upaya yang harus di tingkatkan dalam membentuk kepuasan kerja bagi karyawan.

Berdasarkan beberapa alasan tersebut, mendorong peneliti ingin melakukan penelitian tentang apakah dengan *Islamic leadership* atau Remunerasi yang tinggi di rumah sakit, akan berdampak pada OCB. Penelitian-penelitian terdahulu menyebutkan bahwa pendapatan yang tinggi dapat meningkatkan kinerja dari karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas namun bila diimbangi dengan kepemimpinan yang baik, makanya tingkat kepuasan akan lebih meningkat. (Shobastian & Aini, 2020)

Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten adalah rumah sakit swasta yang terletak di jalan pedan-juwiring km 1, Pedan, Klaten Jawa tengah yang sedang berkembang dengan jumlah karyawan 142 orang. RSUD Mitra Keluarga Husada Klaten memiliki 64 tempat tidur, namun dalam hal pengembangannya masih sangat jauh dari optimal. *Bed Occupancy Ratio* (BOR) untuk tiap bulannya hanya berkisar antara 30%-40% padahal rumah sakit optimalnya BOR diatas 60% (kementrian kesehatan, 2011). Berdasarkan data yang diperoleh dari HRD bahwa 6%-10% karyawan di RSUD Mitra keluarga Husada Klaten tidak puas dengan pekerjaannya sehingga mereka mengajukan *resign*.

Remunerasi karyawan Rumah sakit ini memiliki tingkat variasi yang cukup beragam terutama pada unit rawat jalan dan rawat inap. Berdasar pada tingkat Remunerasi yang beragam tersebut, penelitian akan meneliti apakah mereka mempunyai tingkat puasan yang beragam dan bagaimana bila dikaitkan dengan *Islamic leadership* mereka di tiap unitnya. Beberapa unit masih belum dapat bekerja secara bersinergi dengan unit-unit lain dikarenakan tingkat toleransi yang belum tinggi dilingkungan rumah sakit. Jiwa OCB di rumah sakit tersebut juga akan menjadi perbandingan dari tingkat kepuasan kerja di rumah sakit ini. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa, seiring dengan peningkatkan jiwa OCB pada karyawan makanya tingkat kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Rumah sakit ini dalam melakukan pelayanannya memerlukan karyawan-karyawan yang baik agar dapat memiliki jiwa saing dengan kompetitor-kompetitor disekitarnya serta dapat memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bagi pasien-pasien yang berobat ke rumah sakit ini. Pelayanan rumah sakit yang baik akan

memberi pengaruh pada program kesehatan nasional, maka dari itu perlu adanya cara untuk meningkatkan pelayanan kesehatan tersebut (Panicker et al., 2018).

Dari uraian diatas, makanya peneliti akan melakukan penelitian terhadap dampak *Islamic leadership* dan Remunerasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dengan kepuasan kerja karyawan rumah sakit umum mitra keluarga husada klaten.

## **2. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti oleh peneliti

1. Apakah *Islamic Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten.
2. Apakah remunerasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten.
3. Apakah *Islamic Leadership* dan remunerasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten.
4. Apakah *Islamic Leadership* dan remunerasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan dampaknya terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten

## **3. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisa pengaruh *Islamic leadership* dan Remunerasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan dampaknya terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten

### **2. Tujuan Khusus**

- a) Menganalisa Pengaruh *Islamic Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten.
- b) Menganalisa Pengaruh remunerasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten.
- c) Menganalisa Pengaruh *Islamic Leadership* dan remunerasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten.
- d) Menganalisa Pengaruh *Islamic Leadership* dan remunerasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan dampaknya terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten

## **4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

- a. Dapat digunakan sebagai media untuk menambah wawasan, pengetahuan, informasi dan masukan terhadap penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat praktisi

- a. Memberikan referensi dan sumbangan pemikiran bagi manajemen Rumah sakit umum Mitra Keluarga Husada Klaten dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di rumah sakit di masa yang akan datang.
- b. Diharapkan dapat memberikan referensi dan wawasan bagi program Pasca Sarjana Administrasi Rumah Sakit , Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- c. Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti terutama dalam meningkatkan pengetahuan dalam melakukan manajemen sumber daya manusia