

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Instansi yang beroperasi pada sektor publik maupun komersial agar tetap berhasil terdeterminasi oleh nilai asset manusia yang berkualitas, tidak terkecuali Rumah Sakit Islam. Hal tersebut tidak lepas karena sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam mengimplementasikan *service* dan religiusitas islami dalam melakukan tugas sebagaimana tenaga kesehatan. Faktor determinasi kunci dalam menginkresi nilai *service* pada instansi kesehatan ialah bagaimana para karyawan atau petugas medis saling bantu membantu atau bekerja secara ekstra dalam memberikan layanan atau sering dikenal dengan nama (*Organizational Citizenship Behavior*).

OCB ialah atau sikap suka membantu karyawan kepada rekan kerja di luar deskripsi pekerjaan karyawan tersebut tanpa mengharapkan penghargaan atau sanjungan dari siapa pun (Organ, 2006). Karyawan yang bekerja secara *ekstra role* (OCB) memiliki kesediaan untuk bekerja di luar pekerjaannya. Perilaku karyawan dalam memberikan layanan secara *extra role* merupakan jembatan dalam menjawab pelayanan kesehatan. Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa selama ini masih banyak Rumah Sakit dengan mempunyai konsep nilai-nilai Islami justru kurang

sesuai dengan apa yang menjadi tujuannya. Nilai-nilai komersial justru banyak terjadi, seperti sikap negatif dari karyawan atau petugas medis bagi pasien yang kurang mampu, tingginya keluhan dari masyarakat terhadap layanan petugas, hingga sikap yang kurang komunikatif dalam memberikan layanan dan cenderung kurang memperhatikan keluhan pasien. Rendahnya sikap karyawan untuk bekerja secara ekstra tidak lepas karena kurang kuatnya komitmen karyawan atau petugas medis dalam memajukan rumah sakit. Layanan kesehatan yang berkualitas dibutuhkan ikatan (*engagement*) yang kuat bagi petugas. Asset SDM yang mempunyai nilai keterikatan yang kuat terhadap organisasi tentu berusaha mau bekerja secara ekstra dalam memajukan organisasi. Menurut Mowday *et al.* (1979) mengeksplanasi bahwa hubungan pribadi yang solid dengan organisasi dapat digambarkan sebagai bentuk keyakinan dan dukungan untuk nilai-nilai dan tujuan yang perlu dicapai organisasi, yaitu perilaku karyawan yang tinggi secara spesifik untuk memimpin organisasi. Agar karyawan mau bekerja secara ekstra tidak lepas karena peran manajemen dalam menerapkan spiritual di tempat kerjanya serta kepribadian dari karyawan itu sendiri.

*Workplace spiritual* merupakan usaha individu untuk menghadapi nilai-nilai sepenuhnya dalam lingkungan kerja serta menunjukkan bagaimana membangun dirinya untuk mendukung pekerjaan berdasarkan nilai spiritualitas dan religiusitas (Azizah, 2018). *Spiritual* di tempat kerja yang diterapkan manajemen mampu menjaga dan menjunjung tinggi nilai-nilai perilaku spiritual karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Ke, et.al (2017) juga menjelaskan aspek ini dapat mempengaruhi hasil keluaran organisasi lainnya, salah satunya *organizational citizenship behavior*. Kepribadian kombinasi fisik dan mental yang merupakan tanda yang dipertimbangkan, dijalankan, dan dirasakan orang tersebut. Identitas orang-orang dalam organisasi bergeser secara luas karena dapat membentuk perilaku dalam organisasi, termasuk perilaku kerja. Dalam sebuah organisasi tentunya menampilkan *job description*, SOP dan struktur organisasi, akan tetapi pribadi orang-orang dalam organisasi yang berperan penting menimbulkan kecenderungan perilaku kerja yang berbeda. Menurut MaçShane dan Von Glnow (2010) dalam Sarie (2019) bahwa kepribadian dalam diri seseorang dapat membentuk perilaku menetap. Nilai pribadi yang baik diharapkan dapat menciptakan perilaku yang baik terhadap organisasi. RSI Sultan Agung Semarang dapat menjadi pusat pengobatan syariah yang memberikan pendekatan kepada pasiennya dalam bentuk pelayanan yang mengedepankan nilai-nilai Islam. Karyawan berperilaku secara ekstra di Rumah Sakit Islam sangat diperlukan guna memberikan terbaik bagi organisasinya serta karyawan mampu memainkan peran dinamis dalam latihan kerja. Hal ini akan dilakukan melalui hubungan yang sesuai antara organisasi dan pekerja seperti memberikan nasehat dari perwakilan ke klinik, memberikan lebih banyak administrasi sebagai bagian dari klinik, dan memiliki pengabdian yang tinggi kepada instansi.

Rumah Sakit Islam dalam kompetisi global diharapkan bisa dan mampu bersaing dengan klinik berbasis konvensional lainnya dengan memberikan administrasi yang berbeda yang mampu memenuhi kebutuhan pasien yang pada saat itu dapat

mempengaruhi tingkat kesehatan pasien itu sendiri. Kehadiran arah pemahaman akan membuat ketenangan yang lebih menjalani penyakit yang diderita pasien pasien. Hal ini dapat dimanfaatkan sebagai keuntungan bagi *Islamic Healing Center* berbasis syariah sehingga melalui hal tersebut dapat dilakukan langkah-langkah pengobatan yang tenang dari segi dampak psikoterapi yang konsisten yang dapat berdampak pada kesembuhan pasien.

**Tabel 1. 1**

**Kotak Saran Kinerja Layanan Rsi Sultan Agung Semarang Tahun 2017 –2019**

| No | Keluhan  | Kotak Saran   |
|----|--|---------------|
| 1. | Kurang ramahnya karyawan dalam memberikan layanan  | 2017 dan 2018 |
| 2. | Kurang sabarnya karyawan   | 2017          |
| 3. | Karyawan kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan                                      | 2017 - 2019   |
| 4. | Masih rendahnya respon tenaga medis dan karyawan dalam memberikan informasi                  | 2019          |
| 5. | Kelalaian dokter terhadap standar profesional dan pelanggaran                                | 2017 dan 2018 |
| 6. | Sikap membedakan dari kelas social   | 2017 dan 2018 |
| 7. | Pasien menunggu terlalu lama dikarenakan dokter atau petugas belum ada atau datang terlambat | 2019          |

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang , 2020

Berdasarkan kotak saran selama tahun 2017 hingga 2019 tersebut menunjukkan bahwa masih banyak keluhan yang dialami pasien selama menjalani pengobatan di RSI Sultan Agung dimana indikasi ini menjadi tanda bahwa realita lapangan masih belum

sesuai dengan visi misi RSI Sultan Agung yang mengedepankan nilai islami dalam memberikan pelayanan terbaik.

Riset terkait OCB sudah banyak direalisasikan oleh periset terdahulu meliputi Kutcher, et.al (2010), Gupta, et.al (2014), Sanoubar, et.al (2014), Mahadewi (2016) yang mengambil konklusi bahwa *workplace spiritual* berdampak pada inkresi OCB. Begitu halnya dengan penelitian Azizah (2018), Mardianto (2018), Sunarso, dkk (2019) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa *workplace spiritual* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Riset lain oleh Harper (2015) mengkonklusikan bahwa *workplace spiritual* tidak memberikan dampak terhadap nilai OCB. Hasil penelitian Rahmawati dan Prasetya (2017), Zain, dkk (2017) menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Begitu dengan penelitian yang dilakukan oleh Sambung (2014), Sarie (2018), Kailola (2018), Hayati (2019) menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif terhadap OCB. Berbeda dengan penelitian Rasidhi dan Tafreshi (2015) menunjukkan bahwa kepribadian justru tidak berpengaruh terhadap OCB.

Berpedoman pada diferensiasi hasil analisis studi maka periset akan menganalisis dan menstudi kembali mengenai aspek yang mampu memberikan pengaruh pada OCB sehingga judul riset ini adalah “PERAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DALAM MEMEDIASI *WORKPLACE SPIRITUAL* DAN KEPERIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berpedoman atas uraian pada penjabaran sebelumnya maka periset menetapkan 5 rumusan permasalahan riset untuk dikaji antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *workplace spiritual* terhadap *employee engagement*?
2. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap *employee engagement*?
3. Bagaimana pengaruh *workplace spiritual* terhadap *organizational citizenship behavior*?
4. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*?
5. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *workplace spiritual* terhadap *employee engagement* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kepribadian terhadap *employee engagement* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang .
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *workplace spiritual* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

5. Menguji dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, terutama:

##### 1. Manfaat Teoritis

- 1.) Hasil riset yang diperoleh mampu menjadi nilai referensi penting pada studi yang berkelanjutan.
- 2.) Bagi civitas akademika, dapat menambah pengetahuan terutama dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior*

##### 2. Manfaat Praktis

- 1.) Bagi peneliti  
Untuk menghasilkan nilai keilmuan terkait pentingnya aspek OCB dalam menunjang nilai produktivitas organisasi.
- 2.) Bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang  
Analisis riset mampu menjadi pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk meraih implementasi OCB yang lebih maksimal.