

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan atau suatu instansi baik negeri maupun swasta pasti memiliki berbagai macam instrumen untuk mendorong tercapainya tujuan dari instansi tersebut. Instrument yang dimaksud ini mulai dari modal, bahan baku, tenaga kerja, perlengkapan, peralatan, dll). SDM ini merupakan aset terpenting untuk memberikan suatu keunggulan selain menjadi penggerak dinamika organisasi atau perusahaan SDM juga merupakan tokoh sentral. Agar administrasi dapat berjalan dengan lancar maka instansi tersebut harus memiliki pegawai yang kompeten dan berkinerja tinggi serta berupaya untuk menjalankan instansi tersebut seoptimal mungkin, sehingga kinerja pegawai akan meningkat (Sondak dkk, 2021).

Karyawan adalah aset vital bagi hampir semua organisasi karena mereka merupakan investasi dan sumber keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan operasi. Karyawan yang terampil dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi, sementara karyawan yang buruk dapat menggagalkan bisnis yang berkembang. Di era globalisasi pasar tenaga kerja yang dinamis saat ini, mempertahankan karyawan yang baik dan mengembangkan retensi karyawan merupakan tantangan yang semakin penting dan konstan. Pasar tenaga kerja yang ketat memaksa perusahaan untuk mengembangkan strategi untuk mempertahankan tenaga kerja mereka yang terampil dan berkualitas. Oleh karena itu, penerapan kebijakan pengelolaan SDM yang baik berpengaruh positif terhadap retensi karyawan (Larastrini & Andyani, 2019).

Karyawan yang loyal sangat berharga karena melalui identifikasi pribadi dengan perusahaan, ia menunjukkan lebih banyak komitmen dalam melakukan pekerjaan dan dengan demikian memenuhi tujuan dan meningkatkan kinerja perusahaan (Stojanovic et al., 2020). Keberlangsungan perusahaan membutuhkan loyalitas karyawan, namun persoalan loyalitas masih menjadi masalah karena dapat memberikan banyak dampak bagi perusahaan (Novia et al., 2020). Loyalitas pada dasarnya adalah pengabdian,

kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diarahkan atau ditunjukkan kepada seseorang yang memiliki rasa cinta dan tanggung jawab serta berupaya memberikan perilaku dan pelayanan yang terbaik.

Dari Wicaksono et al., (2021) menyatakan bahwa loyalitas karyawan adalah perilaku karyawan dalam mewujudkan kemampuannya, kejujuran dalam setiap pekerjaan, kedisiplinan, menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan menggembirakan, serta jangka waktu kerja yang panjang. Loyalitas adalah loyalitas yang dinyatakan dalam kesediaan karyawan untuk mendukung dan membela organisasi baik di dalam maupun di luar pekerjaan. Di setiap perusahaan pasti ada masalah pada setiap karyawan, hal itu disebabkan ketidak konsistenan cara berpikir setiap karyawan. Hal ini dapat menimbulkan masalah yang fatal bagi setiap karyawannya, seperti munculnya konflik yang berujung pada buruknya hubungan antar karyawan, munculnya stress berlebihan yang dirasakan karyawan di perusahaan, yang tidak menimbulkan kepuasan kerja di perusahaan tersebut.

Menurut Simamora (2013) Faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan terdiri dari faktor rasional, faktor emosional dan faktor spiritual. faktor rasional mengacu pada hal-hal yang dapat dijelaskan secara logis, seperti: penghargaan, bonus, karir dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. faktor emosional berhubungan dengan perasaan atau ekspresi diri, seperti: pekerjaan yang menantang, Lingkungan kerja yang menyemangati, merasa aman karena perusahaan merupakan tempat bekerja yang lama, pemimpin yang kharismatik, kebanggaan kerja, penghargaan yang diberikan perusahaan, budaya kerja. Sedangkan faktor spiritual yang berkaitan dengan kebutuhan spiritual adalah sebagai berikut: kepuasan spiritual, kerja spiritual, sikap wirausaha terhadap misi spiritual, tokoh agama, peluang kegiatan spiritual. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan engagement dengan karyawannya agar dapat memberikan kontribusi lebih bagi perusahaan.

Menurut Sondak et al (2019) faktor rasional dapat menjadi faktor penarik bagi karyawan untuk memiliki kinerja yang baik. Rasional adalah kemampuan untuk berpikir dan mempertimbangkan secara logis atau masuk akal untuk melakukan atau bertindak sehingga mempunyai tingkat daya tahan yang baik (Metra & Dewi, 2020). Menurut Sondak et al (2019) faktor emosional kerja tentunya sangat berpengaruh kepada loyalitas setiap pegawai. Emosional adalah keadaan perasaan (baik sadar maupun tidak

sadar) secara biologis maupun psikologis dengan kecenderungan untuk bertindak, atau kecenderungan secara sadar atau tidak sadar untuk bertindak baik positif maupun negatif (Pollock et al., 2019). Menurut Safitri & Asj'Ari (2021) diperlukan adanya faktor spiritual pada tiap individu tersebut agar tiap individu tersebut dapat memikirkan dengan sebaik mungkin tindakan apa yang seharusnya dilakukan. Menurut Fauzi & Siagian (2019) faktor spiritual adalah kearifan yang ada pada setiap manusia sejak lahir yang membuat manusia menjalani hidup ini dengan penuh arti, selalu mendengarkan suara hati nuraninya, tidak pernah sia-sia, segala yang dijalaninya selalu berharga.

Rumah sakit merupakan salah satu instansi penting dari sektor kesehatan untuk keberlangsungan kehidupan bermasyarakat. Rumah Sakit menyediakan berbagai jenis guna membantu masyarakat dalam mencapai kesehatan yang optimal. Rumah Sakit Islam Aminah Blitar adalah salah satu Amal Usaha Muhammadiyah Blitar yang tergabung dalam Jaringan Rumah Sakit Muhammadiyah/Aisyiyah Jawa timur. RSI Aminah merupakan pengembangan sekaligus relokasi dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Aminah Blitar yang semula beralamat di Jalan Veteran No. 12 Blitar. Rumah sakit adalah salah satu jenis organisasi pelayanan kesehatan yang secara khusus bergerak dalam kegiatan kesehatan rujukan dalam mendukung upaya kesehatan Puskesmas. Saat ini rumah sakit berkembang pesat. Persaingan antara rumah sakit pemerintah dan swasta hanya akan meningkat jika harus menaklukkan pasar yang semakin bebas dan terbuka. Selain itu, masyarakat menuntut rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan secara terpusat. Rumah Sakit harus melayani segala kebutuhan kesehatan dan pelayanan yang berhubungan dengan pasien secara cepat, tepat, bermutu dan terjangkau.

Contoh kasus yang terjadi pada Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur terdapat kendala pada loyalitas karyawan di RS tersebut (Alimudin, 2017). Kendala yang dihadapi pada loyalitas karyawan dipengaruhi oleh kepemimpinan spiritual. Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai *T-Count* pengaruh kepemimpinan spiritual terhadap loyalitas karyawan sebesar 0.752 dengan *p-value* sebesar 0,452 > 0,05. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan antara kepemimpinan spiritual terhadap loyalitas karyawan. Artinya jika kepemimpinan spiritual dalam suatu organisasi baik, maka tidak akan berdampak langsung pada kinerja dan loyalitas karyawan. Apabila dikaitkan dengan respon responden mengatakan bahwa pimpinan di Rumah Sakit tersebut belum sepenuhnya memiliki kejujuran yang tinggi.

Pemimpin dianggap kurang jujur oleh karyawan, maka pengaruh kepemimpinan spiritual tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari kasus ini membuktikan bahwa factor emosional pimpinan itu berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada sebuah instansi.

Pentingnya penerapan faktor rasional, emosional dan spiritual pada Rumah Sakit Islam Aminah Blitar guna menjaga kelayakitan karyawan pada Rumah Sakit tersebut sehingga dapat mencegah terjadinya *Turn Over*. Para staf diharapkan sangat peduli terhadap rumah sakit, merasa memiliki organisasi, meningkatkan kinerja karena keberlangsungan rumah sakit, tetap termotivasi dalam bekerja serta meningkatkan profesionalisme dan produktivitas kerja. Hal ini dimungkinkan bila faktor-faktor yang mempengaruhi retensi staf telah diketahui sebelumnya, sehingga pihak rumah sakit dapat mendorong retensi staf agar hal tersebut tidak terjadi *turn over*. Penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu, bahwa Rumah Sakit perlu menerapkan factor rasional, emosional dan spiritual untuk menjaga loyalitas karyawan pada Rumah Sakit tersebut.

Motivasi penelitian ini ingin mengetahui pengaruh factor rasional, emosional, spiritual terhadap loyalitas karyawan di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar karena masih sedikitnya penelitian terdahulu yang melakukan penelitian di sektor kesehatan pada Rumah Sakit Swasta yang mana Rumah Sakit ini dibawah naungan suatu organisasi masyarakat (Muhammadiyah). Salah satu semboyan di amal usaha Muhammadiyah (AUM) yaitu “Hidup hidupilah Muhammadiyah, jangan mencari kehidupan di Muhammadiyah”. Semboyan ini merupakan salah satu cambuk kelayakitan karyawan dalam bekerja di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar. Keterbaruan penelitian ini terletak pada dasar kelayakitan karyawan yakni dari semboyan yang diangkat oleh organisasi masyarakat Muhammadiyah itu sendiri. Selain itu dengan Upah Minimum Kota/Kabupaten Blitar yang rendah, yaitu pada peringkat 21 dan 23 jika diurutkan berdasarkan wilayah provinsi (Jawa Timur). Berbeda dengan penelitian sebelumnya (Alimudin, 2017; Fauzi, 2019; Sondak, 2019; Sejati, 2021; dan Safitri, 2021) karena pada penelitian ini dasar kelayakitasannya menggunakan semboyan dari organisasi masyarakat yang menaungi Rumah Sakit tersebut. Dari penjabaran latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Faktor Rasional, Faktor Emosional, dan Faktor Spiritual Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus di

Rumah Sakit Islam Aminah Blitar”. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan SPSS sebagai alat analisis data.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor rasional berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah?
2. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah ?
3. Apakah faktor spiritual berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah ?
4. Apakah faktor rasional, faktor emosional dan faktor spiritual berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah faktor rasional berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah.
2. Untuk mengetahui apakah faktor emosional berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah
3. Untuk mengetahui apakah faktor spiritual berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah
4. Untuk mengetahui apakah faktor rasional, faktor emosional dan faktor spiritual berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Islam Aminah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan faktor-faktor rasional yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat dijelaskan secara logis, seperti: Gaji, karir dan fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan. Faktor emosional berhubungan dengan perasaan atau ekspresi diri, seperti: Pekerjaan yang menantang, Lingkungan kerja yang menyemangati, Merasa aman karena perusahaan merupakan tempat bekerja yang lama, Pemimpin yang kharismatik, Kebanggaan kerja, Penghargaan yang diberikan perusahaan, Budaya kerja. Sedangkan faktor spiritual yang berkaitan dengan kebutuhan spiritual adalah sebagai berikut: kepuasan spiritual, kerja spiritual, sikap wirausaha terhadap misi spiritual, tokoh agama, peluang kegiatan spiritual. Hal yang sama berlaku untuk pengembangan temuan saat ini, terutama mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi retensi karyawan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Organisasi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang keadaan internal organisasi dan menjadi acuan bagi organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan mengembangkan sumber daya manusia.

#### **2. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan tambahan referensi kepada pembaca, memberikan wawasan baru dan dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas pengetahuan dan informasi terkait kinerja dan loyalitas karyawan serta memberikan masukan bagi peneliti di lapangan.