

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai bagian dari jaringan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan serta meningkatkan sumber daya kesehatan yang diperlukan. Hal ini dicapai dengan memastikan bahwa kompetensi (keterampilan, pengetahuan, perilaku, dan nilai) dari tenaga medis sesuai dengan perkembangan pengetahuan dan permintaan pasar (Sedarmayanti et al., 2020). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/208 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit menjelaskan bahwa rumah sakit memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitas kesehatan untuk masyarakat (Lewaherilla & Hiariej, 2023). Oleh karena itu, rumah sakit memiliki peran yang signifikan dalam menjaga kesehatan masyarakat dengan memerlukan tenaga medis yang kompeten. Kompetensi karyawan yang baik akan berdampak pada kinerja karyawan dirumah sakit, yang mana akan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dirumah sakit tersebut.

Peran penting dalam mensejahterakan dan kinerja karyawan menjadi penting dalam mencapai tujuan rumah sakit dalam menentukan sejauh mana efektivitas keseluruhan kinerja perusahaan tersebut. Menurut Frimayasa & Lawu, (2020) kinerja keseluruhan perusahaan dipengaruhi positif oleh kinerja yang baik, namun sebaliknya jika kinerja pegawai rendah dapat mencerminkan rendahnya moral kerja yang ditunjukkan oleh penurunan semangat dan antusiasme dalam bekerja. Dari uraian tersebut kinerja karyawan yang rendah dapat mempengaruhi pencapaian perusahaan. Kinerja yang rendah tentunya dapat menurunkan kepuasan pelayanan pasien. Sedangkan tujuan rumah sakit sebagai organisasi non profit

adalah untuk memberikan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu banyak peneliti yang berusaha meneliti berbagai faktor yang mendorong peningkatan kinerja karyawan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti *human capital*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kompensasi.

Pada penerapannya di dalam kinerja, *human capital* berperan penting karena menjadi sumber dan penguatan strategi yang dapat dihasilkan melalui peningkatan atau pengembangan keterampilan tenaga kerja. Human capital merupakan gabungan dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan, serta semangat inovasi yang dimiliki oleh individu dalam sebuah organisasi (Chiganze & Sağsan, 2022). Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Hal ini karena karyawan tersebut memiliki pemahaman yang mendalam tentang pekerjaannya berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. Pengetahuan bisa berupa dari pengetahuan ilmiah maupun pengetahuan karena pengalaman. Karyawan yang memiliki pengalaman yang luas dalam bidangnya cenderung lebih efisien karena mereka telah menguasai tugas-tugas yang sering mereka lakukan. Selain itu, karyawan yang memiliki pengalaman dalam suatu bidang akan menyesuaikan diri dengan lebih cepat dan memberikan kontribusi yang lebih besar (Frimayasa & Lawu, 2020). Pengalaman membantu mereka mengantisipasi dan mengatasi masalah dengan lebih baik, mengurangi risiko kesalahan dan waktu terbuang dalam pekerjaan. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan modal manusia menjadi kunci strategis bagi keberhasilan dan pertumbuhan organisasi.

Human capital menjadi penting dalam kinerja suatu organisasi karena kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan memungkinkan mereka untuk menjalankan tugas sesuai dengan potensi terbaiknya. Jika karyawan dapat berkontribusi sesuai dengan keahlian dan kemampuannya, efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan dapat meningkat. Selain itu karyawan yang memiliki keterampilan yang baik cenderung lebih produktif, lebih inovatif dan

menghasilkan pekerjaan yang lebih baik. Menurut (Taufik et al., 2023) *human capital* ini memiliki daya dorong yang kuat guna memperbaiki produktivitas individual pegawai, sekaligus bisa meningkatkan kinerja organisasi melalui kemampuan sumber daya manusia (SDM) mengkomunikasikan pengetahuan (*softskills*), terampil serta professional dalam bekerja dan mampu membangun nilai relasional.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sosial yang positif yang dilakukan oleh karyawan dengan memberikan kontribusi pada organisasi dan lingkungan kerjanya yang melebihi tuntutan peran atau posisi dalam bekerja (Khoirun Nisa et al., 2018). Namun untuk fenomena OCB masih menjadi tantangan untuk diteliti karena tidak semua karyawan menunjukkan dalam melakukan OCB. Untuk karyawan yang menerapkan OCB tentunya dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi, karena demikian karyawan akan melakukan pekerjaan diluar dari peran karyawan itu bekerja sehingga akan meningkatkan efisiensi pekerjaan. Pelayanan rumah sakit yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien. Prestasi pelayanan yang memuaskan juga dapat tercermin dari performa positif para karyawan. Melalui OCB akan meningkatkan mutu pelayanan, karena karyawan yang melibatkan diri dalam perilaku tersebut menjalankan kinerjanya melampaui tuntutan pekerjaannya yang seharusnya.

Imbalan atas pencapaian kinerja karyawan menjadi suatu kebutuhan penting perusahaan untuk meningkatkan motivasi dan efektivitas kerja mereka. Pemberian kompensasi yang adil dan tepat diperlukan perusahaan untuk dapat menciptakan kegairahan kerja pada karyawan yang nantinya akan membuat semangat kerja dan pastinya meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri (Astuti, 2019). Besarnya kompensasi dapat tercermin dari kontribusi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, jika seorang karyawan menerima imbalan yang lebih besar, hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerjanya juga lebih baik. Peningkatan kinerja dapat terjadi karena adanya kesepakatan antara perusahaan dengan karyawan terkait

pemberian imbalan, yang dapat memberikan dorongan motivasi kepada karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Lewaherilla & Hiariej (2023) dengan menambahkan variabel kompensasi karena menurut penelitian Astuti & Suhendri (2019) kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Astuti & Suhendri (2019) pada penelitian Alfiansyah (2021) kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Alfiansyah (2021) rendahnya gaji atau tunjangan yang diberikan dapat berpotensi mengurangi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari sikap kurang cekatan dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Para karyawan merasa bahwa kompensasi yang diterima tidak sebanding dengan kebutuhan hidup mereka, dan hal ini diyakini dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dimiliki oleh Persyarikatan Muhammadiyah dan dikelola oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping saat ini telah mendapatkan sertifikasi akreditasi rumah sakit dari Komisi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat paripurna. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan rumah sakit dengan klasifikasi kelas B yang telah mendapatkan ijin operasional dari Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2021. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping terletak di Jln. Wates Km. 5,5 Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan maslah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *human capital* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

2. Apakah *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap positif kinerja karyawan?

1.3 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat membatasi diri pada pengukuran variabel utama seperti *human capital*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompensasi dan kinerja, tanpa mendalam ke variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kinerja.
2. Penelitian ini dapat tidak memasukkan beberapa variabel lain yang mungkin memiliki dampak pada kinerja karyawan, seperti faktor lingkungan kerja atau aspek-aspek psikologis.
3. Objek pada penelitian ini adalah RS PKU Muhammadiyah Gamping.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *human capital* terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji pengaruh *Organization Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan bukti empiris pengaruh *human capital*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kompensasi pada kinerja dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memotivasi dan meningkatkan kinerja dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Selain itu penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori organisasi dengan menyelidiki bagaimana *human capital*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kompensasi saling berinteraksi dan mempengaruhi kinerja karyawan di konteks rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat mengetahui bagaimana *human capital*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kompensasi berdampak pada kinerja karyawan dapat membantu rumah sakit mengambil tindakan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan para tenaganya. Kemudian penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks rumah sakit.