

Hubungan antara Budaya Organisasi Dengan Loyalitas Karyawan di Rumah Sakit Islam Surakarta

Nur Rahman Aji Wicaksono¹, Bagus Wicaksono², Pratista Arya Satwika³

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sebelas Maret Surakarta
nrawicaksono@gmail.com¹, baguswiuns@gmail.com³, pratista_arsat@yahoo.com³

Abstract. *One of aspects that need more attention while operating a hospital is employee, because they directly serve the patient. Those services will be converted as an appraisal by the patient to hospital. These employee's important role makes the organization have to keep their employees loyalty so the employee can stay and feel comfort while working. RSIS fall of conflict within YARSIS with YWRSIS which cause RSIS closed for 8 month. But after that, YARSIS carry the conflict and RSIS re-opened. 90% of employees (371 people) back to work after being off for few months.*

This research aim to find out the relationship between organizational culture with employee's loyalty in Surakarta Islamic Hospital. This study using random sampling technique with 161 participants. The instruments used in this study are organizational culture scale using aspect from Denison and Mishra (1995) (Cronbach's Alpha $r=0,867$) and loyalty scale using aspect from Guillon and Cezanne (2014) (Cronbach's Alpha $r=0,871$).

Based on the result of the data analysis using product moment Pearson correlation shows result of $r=0,14$ and $p=0,077$, conclude that there is no relation between organizational culture with employee's loyalty.

Keywords: *Organizational culture, loyalty.*

Abstrak. Salah satu aspek penting dalam beroperasinya sebuah rumah sakit adalah karyawan, dikarenakan karyawan berhubungan secara langsung dengan pasien. Pemberian layanan dari karyawan pada pasien inilah yang nantinya memberikan penilaian terhadap rumah sakit. Pentingnya peran karyawan membuat organisasi harus menjaga loyalitas karyawan agar tetap bertahan dan nyaman dalam bekerja. RSIS mengalami konflik antara YARSIS dengan YWRSIS yang menyebabkan RSIS tutup selama 8 bulan. Namun setelah itu YARSIS memenangkan konflik dan RSIS kembali dibuka. 90% karyawan (371 orang) kembali bekerja di RSIS setelah sekian lama dirumahkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan loyalitas karyawan di Rumah Sakit Islam Surakarta. Populasi pada penelitian ini merupakan karyawan lama yang kembali bekerja sebanyak 285 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah subjek sebanyak 161 orang. Alat ukur penelitian ini menggunakan skala budaya organisasi dengan aspek dari Denison dan Mishra (1995) (Cronbach's Alpha $r=0,867$) dan skala loyalitas dengan aspek dari Guillon dan Cezanne (2014) (Cronbach's Alpha $r=0,871$).

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* menunjukkan hasil $r=0,14$ dan $p=0,077$, sehingga dinyatakan bahwa tidak ada hubungan antara budaya organisasi dengan loyalitas karyawan.

Kata kunci: Budaya organisasi, loyalitas.

Pendahuluan

Kesehatan bagi kehidupan seseorang merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dalam menjalani kehidupannya, kebanyakan manusia akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai taraf kesehatan yang prima. Seseorang yang sedang terjangkit suatu penyakit akan berusaha semampunya untuk mengobati penyakitnya hingga sembuh. Dalam upaya untuk menyembuhkan penyakit tersebut dapat dilalui dengan beberapa cara. Salah satu diantaranya adalah dengan melakukan pengobatan di rumah sakit (Adisasmito, 2009).

Rumah sakit merupakan suatu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan terhadap perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010).

Pada saat ini pelayanan rumah sakit merupakan suatu permasalahan yang penting untuk dikaji dengan tujuan agar taraf kesehatan masyarakat meningkat. Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap rumah sakit tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari (2014), dimana kualitas pelayanan karyawan dalam rumah sakit dapat mempengaruhi kepercayaan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun kepercayaan pasien saja tidak cukup untuk dapat merepresentasikan penilaian kualitas pelayanan pada rumah sakit. Selain kepercayaan pasien, kepercayaan karyawan terhadap rumah sakit juga berperan penting karena dengan meningkatnya kepercayaan karyawan, maka meningkat pula kinerja karyawan.

Mc Allister (dalam Hui, Yao-Yao & Meng-Na, 2015) membedakan kepercayaan karyawan dalam dua dimensi, yaitu *emotional trust* atau kepercayaan emosional yang meliputi perhatian, kepedulian, dan kebebasan untuk *sharing* mengenai perasaan; dan *cognitive trust* atau kepercayaan kognitif yang meliputi kompetensi, kehandalan, dedikasi, dan pengalaman kerja. Hal-hal tersebut sangat penting dan harus diperhatikan dalam membangun kepercayaan karyawan terhadap organisasi, karena dengan meningkatnya kepercayaan maka meningkat pula loyalitas karyawan. Ardiansyah (2017) menyatakan bahwa apabila karyawan telah loyal pada suatu organisasi, maka karyawan tersebut telah bersedia untuk mengabdikan dirinya pada organisasi. Loyalitas itulah yang dapat menyokong karyawan untuk meningkatkan peran sertanya di dalam organisasi.

Rahmah (2013) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan merupakan perilaku karyawan dalam mengimplementasikan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, jujur dalam setiap pekerjaan, disiplin, menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan mendukung, serta adanya sikap sedia untuk bekerja dalam jangka panjang. Loyalitas merupakan kesetiaan yang

diperlihatkan dengan kesediaan pegawai dalam menjaga dan membela organisasi baik ketika bekerja maupun di luar pekerjaan (Hasibuan 2011).

Loyalitas karyawan dapat terbentuk dari kebiasaan yang dilakukan oleh karyawan selama bekerja dalam suatu organisasi. Kebiasaan-kebiasaan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung akan menciptakan sebuah budaya. Budaya yang tercipta ini merupakan kebiasaan-kebiasaan yang sesuai aturan dan norma yang diterima oleh setiap anggota organisasi tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa loyalitas karyawan merupakan suatu implikasi yang dihasilkan oleh budaya organisasi yang diterapkan pada organisasi tersebut (Gunawan, 2017). Achmad (2018) menyatakan bahwa dengan adanya budaya organisasi maka akan meningkatkan loyalitas karyawan. Budaya organisasi memiliki dampak yang tinggi dengan peningkatan loyalitas karyawan.

Robbins (2006) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu “pengertian” yang secara langsung maupun tidak langsung disetujui oleh anggota organisasi, dimana pengertian tersebut merupakan salah satu hal yang dapat membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain. Budaya organisasi ini mengacu pada nilai-nilai, norma-norma dan kepercayaan yang dianut oleh orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut (Ardiansyah, 2017).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Surakarta yang berada di Kabupaten Sukoharjo. Rumah sakit ini telah berdiri sejak tahun 1983 dan berkembang pesat setelah 10 tahun beroperasi. Namun pada tahun 2014, rumah sakit tersebut mengalami konflik internal yang mengakibatkan penurunann jumlah pasien secara drastis hingga akhirnya ditutup pada bulan Juli 2018, sehingga semua karyawan dengan terpaksa harus dirumahkan. Namun setelah melalui beberapa kali proses hukum, akhirnya rumah sakit tersebut kembali dibuka pada tanggal 11 Maret 2019. Saat dibukanya kembali rumah sakit ini, terdapat sekitar 90 persen karyawan yang kembali bekerja setelah dirumahkan selama 8 bulan tanpa diberikan insentif sama sekali. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan yang bekerja di RSIS, yaitu D menjelaskan bahwa ada sebuah kegiatan yang sangat berdampak dalam meningkatkan kekeluargaan antar karyawan, yaitu mengadakan *anjangsana* setiap sebulan sekali bertempat di salah satu rumah karyawan dan bergantian dengan karyawan lainnya. Kegiatan *anjangsana* tersebut berisi kegiatan arisan karyawan dan juga pengajian. D menjelaskan juga bahwa dari kegiatan tersebut kekeluargaan antar karyawan terbentuk dan membuat karyawan RSIS menjadi *solid*. Selain menjelaskan tentang kegiatan *anjangsana*, D juga menjelaskan bahwa dia senang dan nyaman untuk bekerja di RSIS dikarenakan D nyaman dalam beribadah disela-sela kegiatan pekerjaan di RSIS. Karyawan juga membentuk Serikat

Pekerja RSIS untuk menampung semua karyawan yang bekerja di RSIS dan untuk mempermudah komunikasi antar karyawan serta antara karyawan dengan atasan.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengambil desain penelitian kuantitatif korelasional yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel bebas berupa budaya organisasi dengan variabel terikat berupa loyalitas karyawan. Populasi penelitian ini adalah semua karyawan yang pernah bekerja di RSIS sebelum ditutup yang kembali bekerja di RSIS yang berjumlah 285 karyawan. Sampel penelitian ini mengambil 161 karyawan secara acak.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala Likert dengan 4 pilihan jawaban, SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju). Skala pertama adalah skala budaya organisasi yang berjumlah 11 aitem dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,867 dan skala kedua adalah skala loyalitas yang berjumlah 17 aitem dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,871.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis menggunakan uji korelasi *product moment pearson* guna melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Proses analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi pada hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi dengan dengan loyalitas karyawan di Rumah Sakit Islam Surakarta. Guna melihat adanya hubungan antara kedua variabel tersebut, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis korelasi Pearson dengan syarat data telah memenuhi uji asumsi. Dari uji asumsi yang dilakukan, ditemukan bahwa data berdistribusi normal dan linear.

Berdasarkan analisis data hasil uji hipotesis didapatkan bahwa hipotesis yang diajukan penulis ditolak, sehingga tidak terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan loyalitas karyawan. Hal ini dapat diketahui dari nilai korelasi (r) sebesar 0,14 dengan nilai signifikansi 0,077 ($p > 0,05$). Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Razali (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan loyalitas kerja pada karyawan hotel bintang 5 dan hotel bintang 4. Perbedaan ini dapat terjadi dikarenakan perbedaan pengertian budaya organisasi yang diangkat dalam melakukan penelitian. Pada penelitian Razali (2018) menggunakan dimensi budaya organisasi yang terdiri dari birokrasi, inovatif, dan suportif, sedangkan dalam penelitian ini mengangkat topik budaya islami. Hal tersebut mengakibatkan perbedaan aspek yang diambil dalam membahas variabel

budaya organisasi sehingga dapat menjadi salah satu faktor yang membedakan hasil penelitian yang dilakukan oleh Razali (2018) dengan penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2017) juga ditemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas, dimana hal tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2017) tidak terdapat fenomena yang sama dengan penelitian ini. Pada penelitian ini terdapat fenomena dimana instansi yang diteliti pernah ditutup dikarenakan konflik internal yang terjadi pada yayasan yang menaungi instansi tersebut, lalu akhirnya dibuka kembali setelah konflik internal tersebut telah selesai, dan karyawan yang telah dirumahkan selama 8 bulan kembali bekerja. Konflik internal yang terjadi dapat membuat nilai-nilai dan aturan dalam organisasi mengalami perubahan sehingga membuat karyawan mempersepsikan budaya organisasi secara berbeda. Nilai dan norma yang belum tertanam cukup kuat dikarenakan konflik internal dan keputusan merumahkan karyawan membuat karyawan menjadi kebingungan dalam mempersepsikan budaya organisasi yang ada di organisasi. Hal ini dapat menjadi hal yang mendasari perbedaan hasil dari penelitian dengan penelitian Ardiansyah (2017).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kompensasi. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2017) yang menyatakan bahwa kompensasi dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. *Victory International Futures*. Gunawan (2017) menyatakan bahwa dengan meningkatkan kompensasi karyawan dapat pula meningkatkan loyalitas karyawan. Pada saat YARSIS mengalami konflik dengan YWRSIS beberapa kali terjadi penurunan gaji karyawan. Hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas yang terjadi pada karyawan RSIS.

Selain analisis untuk menjelaskan hipotesis utama penelitian, peneliti juga melakukan analisis tambahan untuk memperkaya hasil penelitian. Analisis tambahan yang dilakukan yaitu dengan melakukan perbandingan jenis kelamin, umur dan masa kerja karyawan berdasarkan biodata pada skala psikologi yang diberikan. Pada perbandingan jenis kelamin ditemukan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan pada tingkat loyalitas antara karyawan laki-laki dengan karyawan perempuan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mehta (2010) dimana pada penelitiannya dijelaskan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara guru profesional laki-laki dengan guru profesional perempuan.

Perbedaan masa kerja juga mempengaruhi tingkat loyalitas karyawan. Pada penelitian ini diketahui bahwa karyawan yang telah bekerja lebih dari 15 tahun memiliki loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang masa kerjanya lebih sedikit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2014) yang menjelaskan bahwa karyawan

yang memiliki masa kerja lama memiliki hubungan positif dengan *job engagement*. Kreitner dan Kinicki (2004) menyatakan bahwa masa kerja yang lebih lama akan membuat karyawan menjadi lebih nyaman dan cenderung loyal pada suatu organisasi atau perusahaan, hal ini dikarenakan semakin lama karyawan tersebut bekerja di suatu instansi, maka karyawan tersebut telah lebih beradaptasi dengan lingkungan kerjanya sehingga karyawan tersebut lebih nyaman bekerja di instansi tersebut.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan loyalitas karyawan di Rumah Sakit Islam Surakarta ($r=0,14$; $p=0,077$; $p>0,05$). Pada analisis deskriptif ditemukan bahwa karyawan Rumah Sakit Islam Surakarta memiliki tingkat loyalitas yang sedang dan budaya organisasi yang diterapkan pada Rumah Sakit Islam Surakarta juga memberi dampak dengan kategori sedang pada karyawan.

Daftar Pustaka

- Achmad, Affan Wazzar dan Yuniawan, Ahyar.(2018). *Analisis Efek Dukungan Sosial, Budaya Organisasi, dan Kohesifitas Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus pada RS.Aisyiyah Kudus)*.Diponegoro Journal of Management. 7(4), 1-13
- Adisasmitho, W. (2009).*Sistem Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ardiansyah.(2017). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Loyalitas Kerja Karyawan (Studi kasus pada PT. Bank Negara Indonesia KCU Pekanbaru)*. JOM FISIP. 4(1), 1-10
- Gunawan, H. (2017). *Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan PT. Victory International Futures*.AGORA. 5(1)
- Hasibuan, Malayu S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hui, L., YaoYao, S., & MengNa, Yang. (2015). *An Empirical Research On Influence Of Organizational Trust On Employee Engagement*. International Conference on Management Science & Engineering, October 19-22, 2015.
- Kartikasari, D., Dewanto, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen. 12(3), 454-463
- Kurniawati, Irma D. (2014). *Masa Kerja dengan Job Engagemant pada Karyawan*.Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan. 2(2). 311-324
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo.(2014). *Organization Behavior*, Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Mehta, S., Tarika, S., Bakhar, S.S., Sinha, Brajesh.(2010). *Employee Loyalty towards Organization - A study of Academian*.Prestige Institute of Management. 1(1), 98-108
- Rahmah, A. & Meylia (2013). *Peran Budaya Kerja dan Iklim Kerja terhadap Loyalitas Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan*. Jurnal Administrasi Perkantoran. 1(3), 1-16

- Razali, N. S. M., Zahari, M. S. M., Ismail, T. A. T., & Jasim, A. R. (2018). *Relationship between Organizational Culture and Job Loyalty among Five-star and Four-star Hotel Employees. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(15), 14–32
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi, Edisi 10*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia