

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Media Dokter Investama atau yang lebih dikenal dengan nama Halodoc merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan, banyak layanan kesehatan yang diberikan Halodoc kepada masyarakat salah satunya layanan vaksinasi. Tingginya kasus positif dan kematian akibat COVID-19 menyebabkan keresahan di berbagai belahan dunia. Hal tersebut disebabkan karena kasus ini diprediksi akan terus meningkat sepanjang tahunnya.

**Tabel 1.1 Situasi COVID-19 Di Indonesia
Update 31 Desember 2020-7 November 2021**

Suspek	Spesimen		Suspek	Spesimen
68.316	57.500		68.316	57.500
Konfirmasi	Sembuh		Konfirmasi	Sembuh
743.198	611.097		743.198	611.097
Meninggal			Meninggal	
22.138			143.545	

Sumber: covid19.go.id

Vaksinasi atau imunisasi bertujuan untuk membuat sistem kekebalan tubuh seseorang mampu mengenali dan dengan cepat melawan bakteri atau virus penyebab infeksi. Tujuan yang ingin dicapai dengan pemberian vaksin COVID-19 adalah menurunnya angka kesakitan dan angka kematian akibat virus ini (Nareza, Meva, 2021). Pemerintah pun telah menganjurkan kepada semua masyarakat untuk melakukan vaksinasi COVID-19. Vaksin COVID-19 memang dapat membawa banyak manfaat untuk melindungi tubuh kita dari infeksi virus Corona.

**Tabel 1.2 Vaksinasi COVID-19 Di Indonesia
Update 7 November 2021**

Vaksinasi ke-1	Vaksinasi ke-2	Vaksinasi ke-3
125.105.963	78.994.163	1.116.391
208.265.720		
Target Sasaran Vaksinasi Nasional		

Sumber: covid19.go.id

Meskipun tidak 100% bisa melindungi seseorang dari infeksi virus Corona, vaksin ini dapat memperkecil kemungkinan terjadinya gejala yang berat dan komplikasi akibat COVID-19 (Nareza, Meva, 2021). Jadi, dengan mendapatkan vaksin COVID-19, tentu tidak hanya melindungi diri sendiri, tapi juga orang-orang di sekitar Anda yang belum memiliki kekebalan terhadap virus Corona. Karena hal tersebut, PT. Media Dokter Investama mengalami peningkatan pada pasien yang ingin melakukan vaksinasi COVID-19 serta PT. Media Dokter Investama diharapkan dapat mampu memberikan pelayanan kesehatan vaksinasi COVID-19 yang baik bagi masyarakat. Banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan seperti mengorganisasikan, mengolah, dan melakukan validasi database pasien. PT. Media Dokter Investama harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik juga kepada pasien.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu yang bersangkutan maupun bagi perusahaan. Menurut Sutrisno (2019) Kepuasan kerja merupakan suatu sikap pegawai terhadap pekerjaannya yang memiliki hubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar pegawai, timbal balik yang diterima dalam kerja, dan berbagai hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu faktor-faktor dalam

pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Kepuasan kerja karyawan akan memiliki dampak yang positif bagi karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi sehingga setiap pekerjaan yang diberikan akan dapat diselesaikan dengan baik.

Perusahaan juga harus bisa memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaya kepemimpinan. Oktarini (2021) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi orang lain seperti yang diinginkan. Gaya kepemimpinan akan mendorong peningkatan kinerja karyawan karena gaya kepemimpinan yang tepat akan mendorong semangat kerja, kreativitas dan sikap kerja karyawan. Pimpinan perlu menciptakan situasi kerja yang nyaman bagi setiap karyawan. Pemahaman atas perilaku karyawan diperlukan agar pimpinan perusahaan dapat menerapkan gaya kepemimpinannya yang dapat menciptakan kenyamanan kerja bagi karyawan sehingga karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik (Sinurat, 2017).

Selain itu kepuasan kerja tidak dapat dipisahkan oleh kompensasi yang seringkali merupakan harapan bagi karyawan, hal tersebut dapat dibuktikan bahwa kompensasi dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi, kepuasan kerja akan tinggi apabila keinginan dan kebutuhan karyawan dalam bekerja terpenuhi maka kompensasi kerja akan terwujud dengan baik (Susilo, 2020). Menurut (Sari & Triyonowati, 2020) mengatakan bahwa kompensasi merupakan penghargaan yang

diberikan kepada karyawan dalam bentuk finansial dan non-finansial sebagai penghargaan atas kontribusinya terhadap terwujudnya tujuan perusahaan yang diharapkan. Selain itu, kompensasi diberikan juga sebagai bentuk penghargaan atas prestasi karyawan, menjamin keadilan diantara karyawan, mempertahankan pegawai, memperoleh karyawan yang lebih bermutu, dan sistem kompensasi haruslah memotivasi para karyawan. (Soeriawibawa, Kusumawati, & Siswanto dalam Tampubolon, 2021)

Kemudian beban kerja yang diberikan dari atasan ke karyawan yang tidak sesuai akan berdampak pada kepuasan karyawan itu sendiri. Karyawan yang merasa tidak puas, dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Beban kerja setiap karyawan perlu diperhatikan, agar karyawan dapat bekerja secara optimal sehingga karyawan bisa mencapai target yang diberikan oleh perusahaan (Hasyim, 2020). Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Rolos et al, 2018).

Menurut hasil rangkuman wawancara dengan beberapa *patient relationship officer* di PT. Media Dokter Investama yang bekerja pada layanan kesehatan

vaksinasi COVID-19 yaitu Fajar, Ega, Desta, dan Dede dapat disimpulkan mereka merasakan ketidakpuasan kerja dikarenakan kurangnya kompensasi biaya internet yang dilakukan saat penginputan data base pasien vaksinasi, jam kerja yang tidak teratur, dan pimpinan jarang mempertimbangkan masukan dari karyawannya. Hal tersebut menjadi beberapa alasan dilakukannya penelitian ini.

Dalam Islam, manusia perlu menanamkan prinsip-prinsip tertentu dalam pekerjaannya. Pertama, bekerja adalah salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT. Kedua, memanfaatkan waktu yang diberikan oleh Allah SWT dengan sebaik-baiknya. Ketiga, pekerjaan umat Islam harus dilakukan secara gotong royong atau bersama-sama. Keempat, bekerja harus dibarengi dengan optimisme terhadap hasil yang akan diperoleh di masa depan. Prinsip-prinsip inilah yang dapat mencegah umat Islam tersesat dalam kekayaan yang mereka cari, karena semuanya berpusat pada Allah Maha Pemberi Rezeki. Di dalam pekerjaan maupun di dalam perusahaan tidak luput dengan dengan yang namanya pemimpin.

Dari sudut pandang Islam, yang dibutuhkan adalah pemimpin yang dapat mendukung keadilan dan yang bertanggung jawab atas para bawahannya. Dalam masalah kepemimpinan Rasulullah SAW menjelaskan di dalam hadis yang berbunyi:

كُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya:

“Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas yang dipimpinnya”. (HR. Bukhori)

Pemimpin dalam ayat di atas adalah manusia merupakan khalifah Allah

Dalam upaya manusia mengemban amanah-Nya sebagai khalifah di bumi ini.

Setiap orang adalah pemimpin, dengan tanggung jawabnya masing-masing dan semua akan dimintai pertanggungjawabannya di hari Akhir atas apa yang dipimpinya.

Selain itu, kompensasi dalam islam adalah hal yang sangat penting dalam menjalankan usaha. Dalam sebuah hadits, pembayaran kompensasi harus sesegera mungkin dibayarkan, sebagaimana hadits Rasulullah SAW:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya:

“Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering”. (HR Ibnu Majah dan Imam Thabrani).

Hadis ini menjelaskan tentang memberikan kompensasi kepada pekerja hendaknya kita memberikan kompensasi kepadanya sebelum keringatnya mengering. Dengan kata lain sesegera mungkin menunaikan hak si pekerja setelah selesainya pekerjaannya selesai

Kemudian, salah satu ajaran Islam mengenai beban di dalam pekerjaan adalah pemberian beban kerja tidak melebihi kemampuan pekerja nya itu sendiri. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surah QS. 2:286.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”. (QS. Al-Baqarah [2]: 286)

Dalam ayat di atas Allah SWT tidak pernah memberi kewajiban yang memberatkan atau menyulitkan hambanya melainkan memberikan kemudahan sesuai dengan kemampuan hambanya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian akan dilakukan pada *patient relationship officer* vaksinasi di PT. Media Dokter Investama mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Tujuan penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai seberapa besar pengaruhnya dan bagaimana pengaruhnya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dari keadaan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul yaitu: **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus pada *Patient Relationship Officer* Vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama?
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama

5. Bagaimana pandangan Islam mengenai gaya kepemimpinan, kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama
4. Untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan, kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama.
5. Untuk mengetahui bagaimana pandangan Islam tentang gaya kepemimpinan, kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *patient relationship officer* vaksinasi COVID-19 PT. Media Dokter Investama.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut bagi pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

2. Secara Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan. sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya dalam hal Gaya Kepemimpinan, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja karyawan

b. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dalam menambah referensi di Universitas dan bagi peneliti lain khususnya mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis dapat digunakan sebagai rekomendasi penelitian yang ingin dilakukan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan tentang teori-teori sumber daya manusia yang sudah diajarkan di perkuliahan dan di kemudian hari dapat diterapkan dalam dunia kerja.