

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan yang rujukan yang mendukung upaya kesehatan puskesmas. Pertumbuhan rumah sakit dewasa ini berkembang dengan pesat. Persaingan antar rumah sakit baik pemerintah maupun swasta serta asing akan semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Selain itu, masyarakat menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang one stop services, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan terkait pasien harus dapat di layani oleh Rumah Sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau.

Tuntutan perkembangan rumah sakit yang pesat tersebut perlu di dukung oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang profesional sehingga dapat menjawab tantangan bisnis yang semakin kompetitif di masa depan. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting yang menentukan dalam keberhasilan pelayanan kesehatan.

Di sisi lain, perusahaan juga harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para anggotanya juga berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai reatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan

dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya kepuasan kerja, Robbins (2011). Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Dalam hal kepuasan kerja, Gilmer (2010) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Selain kepuasan kerja sebagai peningkatan kualitas perusahaan juga sangat diperlukan meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Sumber daya manusia dalam hal ini tenaga kerja berperan dalam perusahaan, sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai untuk mendukung

pengembangan perusahaan. Sebuah organisasi memerlukan manusia sebagai sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan turut memajukan organisasi sebagai suatu wadah peningkatan produktivitas kerja. Hasibuan (2011) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Mangkunegara (2007) bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya. Kedudukan strategis untuk meningkatkan produktivitas organisasi adalah karyawan, yaitu individu - individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasional. Pengertian komitmen organisasi menurut Mottaz (2010) adalah identifikasi, misalnya komitmen seseorang terhadap organisasi adalah respon efektif (sikap) yang dihasilkan dari evaluasi situasi kerja yang menghubungkan atau menempel individu kepada organisasi. Komitmen organisasional menurut Colquitt, dkk (2011) adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Darwish A (2010) menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai perasaan kewajiban karyawan untuk tinggal dengan organisasi. Perasaan ini dihasilkan dari tekanan internalisasi normatif yang diberikan pada seorang individu. Maka, karyawan dengan komitmen

organisasional yang semakin tinggi akan selalu bertanggung jawab dan berusaha keras memperjuangkan kemajuan perusahaan, semakin loyal, bahkan tidak segan-segan karyawan memberikan kontribusi yang lebih besar dari yang apa diharapkan perusahaan. Seseorang akan selalu mendambakan penghargaan terhadap hasil pekerjaannya dan mengharapkan imbalan yang adil. Penilaian kinerja dilakukan seobyektif mungkin karena akan meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan kegiatannya. Konsep komitmen organisasional berkaitan dengan tingkat keterlibatan orang dengan organisasi di mana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggi dalam organisasi tersebut. Pendapat para pakar tentang komitmen sangat bervariasi menurut sudut pandang masing – masing.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maryani dan Supomo (2001) yang menjadikan dosen sebagai sampel penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja. Hasil penelitian Diana (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PTPN III di Sumatera Utara.

Penelitian tentang hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai hasil yang beragam. Penelitian McNeese-Smith (2005) menunjukkan bahwa hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Namun, ada pula bukti empiris lainnya yang menunjukkan adanya ketidakjelasan hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional dimana penelitian yang dilakukan diantara kedua variabel tersebut menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Contohnya yaitu penelitian Price dan Mueller (2006),

serta Mathieu (2006), yang menyatakan kepuasan kerja merupakan variabel yang mendahului komitmen organisasional dan sebaliknya komitmen organisasional telah mendahului kepuasan kerja sesuai dengan pendapat dari Bateman dan Strasser (2005) sehingga penelitian yang menguji hubungan tingkat kepuasan kerja dalam peningkatan komitmen organisasional merupakan suatu topik yang menarik dan memiliki banyak kegunaan. Oleh karena itu, untuk merekonsiliasi temuan yang kemudian saling bertentangan maka Feris (2006) sebelumnya sudah menyatakan bahwa sifat dari komitmen organisasional dapat berubah sepanjang waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh Etty Indriyani (2010) menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan penelitian Ayu Desi Indrawati (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan, tapi penelitian Wurjaningrum (2004) yang menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kasim (2001) juga menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja kerja karyawan Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

Hasil penelitian dari Seniati (2006) menyatakan pengaruh positif kepuasan kerja secara langsung dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja yang lebih tinggi berakibat pada makin tingginya keterikatan terhadap organisasi. Kepuasan kerja terutama dirasakan dalam hal kepuasan dengan kepemimpinan, kepuasan dengan rekan kerja, kepuasan dengan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, serta kepuasan dengan kondisi kerja yang

tersedia dalam organisasi. Haryanto (2008) menyimpulkan bahwa ada pengaruh langsung di antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Kepuasan kerja berpengaruh sangat tinggi pada komitmen organisasi yang ditandai dengan kesediaan untuk menerapkan nilai-nilai organisasi dan loyalitas terhadap organisasi.

Hasil penelitian Fitriastuti (2011) dan Tolentin (2013), menyatakan bahwa komitmen organisasi sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Hasil penelitian dari Harrison dan Hubbard (2007) menyatakan bahwa komitmen mempengaruhi *outcomes* (keberhasilan) organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasional. Karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja tidak mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan dan dalam hal ini merupakan modal dasar untuk mendorong produktivitas yang tinggi. Pendapat tersebut didukung oleh Moncrief *et al* (2006) yang mengungkapkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dessler (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja antara lain mempunyai peran untuk mencapai produktivitas dan kualitas standar yang lebih baik, menghindari terjadinya kemungkinan membangun kekuatan kerja yang lebih stabil, serta penggunaan sumber daya manusia yang lebih efisien. Hasil penelitian dari McNeese–Smith (2006) menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Dalam penelitiannya, kepuasan kerja dan komitmen organisasional merupakan variabel independen yang berpengaruh

signifikan dan positif terhadap sikap manajemen terhadap strategi perusahaan yang tercermin melalui kinerja karyawan.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I, yang sekarang berubah nama menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk unit I dan RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk unit II. Sejak awal pengembangan arah dan strategi pengembangan RS PKU Muhammadiyah Gamping dimaksudkan untuk nantinya menjadi Rumah Sakit Pendidikan Utama. Hal ini tentu saja membutuhkan rencana strategik yang berbeda dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Di samping itu lingkungan bisnis dan pengaruh regulasi bidang pelayanan kesehatan yang penuh dinamika perlu direspon dalam rencana jangka pendek, menengah maupun panjang. Dengan demikian, maka akan semakin banyak persaingan rumah sakit yang terjadi terutama di bidang pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien.

Fenomena yang terjadi di RS PKU Muhammadiyah Gamping terdapat permasalahan dengan gaji atau upah yang di dapat tidak sesuai harapan dan pembagian sistem pembagian upah jasa medik yang kurang adil. Banyaknya pasien setiap hari yang datang ke RS PKU Muhammadiyah Gamping membuat karyawan semakin sibuk setiap harinya sehingga karyawan mudah lelah dalam melakukan pekerjaan. Dan gaji atau upah yang di dapat tidak sebanding dengan pekerjaannya. Dan diharapkan seluruh karyawan bisa merasakan kepuasan dalam bekerja karena kompensasi yang didapatkan meningkat berhubung rumah

sakit setiap harinya selalu di butuhkan oleh pasien. Alasan dipakainya perawat sebagai obyek penelitian di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping adalah keberadaan perawat bersinggungan secara langsung dengan pasien dan perawat sebagai tenaga medis dapat membawa citra rumah sakit yang bersangkutan dan tenaganya sangat dibutuhkan oleh pasien. Para perawat rumah sakit, dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengembangkan ketrampilan dan pengetahuannya dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Di samping itu seorang perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta trampil, sehingga dapat mengurangi keluhan pasien. Tuntutan loyalitas bagi seorang perawat sangat diperlukan misalnya untuk melakukan tugas lainnya apabila dibutuhkan oleh rumah sakit yang bersangkutan. Mengingat begitu khasnya tugas seorang perawat maka perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kinerja sehingga dampak pada komitmen organisasinya menjadi positif. Seorang perawat mempunyai kontribusi yang tidak kalah pentingnya dalam usaha untuk mempercepat penyembuhan seorang pasien di rumah sakit.

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian yang dilakukan oleh Eva Kris dkk pada tahun 2009 di Universitas Diponegoro berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan *Outsourcing* Pt Semeru Karya Buana Semarang ” dan bedanya penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menggunakan variabel pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan komitmen Organisasi sebagai variabel

Intervening pada Karyawan *Outsourcing* Pt Semeru Karya Buana Semarang. Penelitian ini menggunakan pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel Intervening. Alasan dipilihnya objek peneliti ini pada RS PKU Muhammadiyah Gamping, maka sangat diperlukanlah kualitas dan pelayanan pada rumah sakit tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

3. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pada perawat medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja perawat pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penelitian yang akan datang.

