

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang berfungsi sebagai salah satu sarana jasa kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit dalam menjalankan aktifitasnya memerlukan sumber daya manusia untuk tercapainya tujuan perusahaan yaitu memberikan kepuasan kepada pasien melalui pelayanan yang diberikan, di mana pelayanan ini sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia sebagai tenaga kerjanya.

Menurut Hariandja (2005) dalam Parwita, Supartha dan Saroyeni (2013), sumber daya manusia adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja sebuah perusahaan. Sumber daya manusia terpenting dalam rumah sakit adalah perawat yang merupakan jumlah terbesar dari seluruh petugas yang bekerja di rumah sakit dan memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan berupa perawatan kesehatan baik kepada seorang individu, keluarga, dan masyarakat dalam upaya kesehatan, seperti melakukan pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan. Perawat merupakan karyawan yang dalam bekerja bersinggungan secara langsung dengan pasien, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak atau citra yang baik terhadap rumah sakit yang bersangkutan, sehingga memberikan kesan bahwa pelayanannya sangat

dibutuhkan oleh pasien. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, karyawan perlu mendapatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang baik sehingga akan meningkatkan pelayanan atau kinerja mereka di rumah sakit yang bersangkutan.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Carmeli dan Freund (2004) dalam Top dan Giden (2012), yang menunjukkan bahwa tingginya kadar komitmen organisasi dan kepuasan kerja dapat memiliki efek positif pada hasil pekerjaan dan rendahnya tingkat komitmen organisasi dan kepuasan kerja dapat menyebabkan rendahnya kinerja organisasi. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit harus dapat memberikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi para karyawannya.

Koesmoro (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu penilaian, perasaan atau sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompetensi, hubungan antar rekan kerja, hubungan social di tempat kerja dan sebagainya.

Kepuasan kerja dapat diperoleh dengan terpenuhinya berbagai keinginan serta kebutuhan karyawan melalui kegiatan bekerja, semakin banyak keinginan dan kebutuhan yang terpenuhi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayundiarini (2009) bahwa karyawan akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi setelah harapan terhadap organisasinya terpenuhi, seperti gaji, tempat kerja yang aman, karir yang terjamin dan rekan kerja yang suportif. Artinya semakin banyak pemenuhan

harapan seperti pemberian gaji, tempat kerja yang aman, karir yang menjamin dan rekan kerja yang suportif akan berdampak pada semakin tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh para karyawan.

Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah gaji dan masa kerja. Gaji merupakan alat untuk memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari. Seorang karyawan yang bekerja dan mendapat tingkat gaji yang tinggi akan berdampak positif pada tercapainya kepuasan dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Supatmi, Nimran, dan Utami (2013) dan Septiana (2011) bahwa gaji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi gaji yang diterima oleh karyawan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Selain itu, semakin lama masa kerja yang dimiliki oleh karyawan juga akan berpengaruh pada kepuasan kerjanya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Masfiah (2008) dan Pratiwi (2006) bahwa ada hubungan yang signifikan antara masa kerja dengan kepuasan kerja karyawan, di mana semakin tinggi masa kerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya. Masa kerja juga sering diartikan sebagai pengalaman dalam bekerja, artinya semakin lama masa kerja seorang karyawan maka semakin baik pengalaman kerjanya. Sehingga semakin lama karyawan bekerja semakin mereka mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, lebih mencintai pekerjaannya, merasa nyaman dan memiliki kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kepuasan kerja karyawan memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasi, di mana tingkat kepuasan kerja yang baik akan mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi, variabel tersebut akan dapat meningkatkan serta dapat pula menurunkan tingkat komitmen organisasi karyawan. Ini sesuai dengan pernyataan Mathiew and Jomes (1991) dalam Tania (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat berkaitan langsung dengan komitmen organisasi karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat membuat karyawan merasa ingin tetap bekerja pada perusahaan, bersedia berkorban dengan mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk pencapaian tujuan (Luthans, 1995). Majorsy (2007) bahwa semakin tinggi kepuasan kerja dan semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan maka semakin tinggi pula komitmen organisasi yang diperlihatkannya.

Menurut Sopiah (2008) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi sebagai suatu ikatan psikologis karyawan pada suatu organisasi yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Adanya tingkat komitmen organisasi yang tinggi pada diri seorang karyawan akan berdampak positif pada loyalitas yang diberikan karyawan tersebut pada organisasi, sehingga karyawan tersebut akan mengerjakan pekerjaannya dengan bersungguh-sungguh secara suka rela demi untuk tercapainya tujuan organisasi. Selain itu, seorang individu dengan komitmen

organisasi yang tinggi akan cenderung lebih aktif, lebih termotivasi untuk berprestasi, melakukan upaya yang lebih besar untuk memajukan perusahaan. Meskipun mengalami kegagalan, mereka meyakini bahwa tidak ada orang lain yang harus disalahkan kecuali diri sendiri (Robbins, 1999).

Komitmen organisasi pada karyawan akan tercipta dengan banyak hal, diantaranya adalah dengan kepuasan-kepuasan yang diperoleh di dalam organisasi selama mereka bekerja. Seperti kepuasan gaji yang diperoleh dari perusahaan, kepuasan kondisi kerja terkait dengan tantangan pekerjaan yang dihadapi, sikap dari atasan terhadap bawahan dan hubungan yang baik antar karyawan dengan saling membantu pekerjaan sesama karyawan merupakan faktor-faktor penentu tingkat komitmen organisasi. Gaji merupakan salah satu kepuasan dalam bentuk kompensasi finansial atau kompensasi langsung, yaitu pembayaran yang diperoleh seseorang dalam bentuk gaji. Gaji juga merupakan salah satu hal penting yang menjadi perhatian setiap karyawan yang bekerja pada suatu organisasi, sebab dengan gaji yang diperoleh seorang karyawan dapat memenuhi berbagai kebutuhannya. Tinggi rendah gaji yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan dapat menentukan seberapa besar tingkat komitmen karyawan dalam mengerjakan pekerjaan di organisasi yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Koeshartono (2014) dan Ariani (2009) bahwa gaji berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan, artinya jika ditingkatkan variabel gaji akan memberikan dampak positif terhadap komitmen karyawan terhadap organisasi.

Komitmen organisasi yang tinggi tidak dapat muncul dengan sendirinya, karena terdapat banyak faktor yang berperan di dalamnya seperti salah satunya adalah masa kerja. Handayani, Karmiyati, dan Ingarianti (2012) Seniati (2006) dan Kingkin, Rosyid & Arjanggi (2010) bahwa semakin lama masa kerja karyawan komitmen organisasi yang dimiliki akan semakin kuat, sebaliknya semakin pendek masa kerja karyawan komitmen organisasi yang dimiliki akan semakin lemah. Masa kerja sendiri merupakan tenggang waktu yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam menjalankan dan memberikan tenaganya pada perusahaan, dengan adanya tingkat komitmen organisasi yang kuat akan membuat seorang karyawan itu akan terus mencurahkan potensi yang dimilikinya untuk kepentingan perusahaan dan memiliki keinginan untuk tetap menjadi anggota dalam organisasi tersebut. Dengan adanya keinginan untuk terus bergabung dalam organisasi tersebut akan membuat masa kerja yang dihabiskan karyawan lebih panjang, sehingga karyawan akan memiliki pengalaman kerja yang baik serta akan menghasilkan hasil kerja dan keterampilan kerja yang lebih berkualitas.

RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan salah satu rumah sakit terbesar di Daerah Bantul Yogyakarta, di mana dalam pengelolaannya perlu memperhatikan pentingnya isu-isu dalam organisasi, seperti memberikan kepuasan kerja serta meningkatkan komitmen organisasi guna meningkatkan pelayanan atau kinerja pada sumber daya manusia untuk rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang dan mengingat pentingnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada di RSUD Muhammadiyah Bantul, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: “Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul”. Peneliti tertarik mengambil topik tersebut karena peneliti melihat bahwa perawat sebagai sumber daya manusia terpenting dalam rumah sakit dengan jumlah karyawan terbanyak dapat mewakili performa rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit perlu menganalisis tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan dari kecenderungan penurunan indikator tersebut, serta memberikan kebijakan yang diperlukan demi meningkatkan semangat kerja para karyawannya. Perawat yang telah memiliki kepuasan kerja yang baik cenderung akan lebih menyukai pekerjaannya dan akan melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, sedangkan perawat yang telah memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi cenderung akan senantiasa melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati demi tercapainya tujuan atau nilai dari rumah sakit yang bersangkutan.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Top dan Giden (2012) tentang “*Interaction of organizational commitment and job satisfaction of nurses and medical secretaries in Turkey*”. Modifikasi dilakukan dengan mengembangkan model penelitian yang dilakukan oleh Top dan Giden (2012). Model penelitian yang pada awalnya adalah

mengenai interaksi antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya, diubah menjadi model penelitian analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan serta mengambil gaji dan masa kerja sebagai faktor penentu kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Dalam organisasi rumah sakit, perawat merupakan salah satu sumber daya manusia terpenting dengan jumlah karyawan terbanyak yang dapat mewakili performa rumah sakit dalam memberikan pelayanannya baik terhadap pasien ataupun pengunjung. Adanya pemberian faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi akan memberikan dampak positif pada kinerja mereka, di mana karyawan yang memiliki kepuasan kerja dan komitmen yang baik akan membuat mereka bekerja dengan seoptimal mungkin sehingga pencapaian tujuan akan semakin cepat diperoleh oleh perusahaan.

Faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi adalah tinggi rendah pemberian gaji dan lama masa kerja karyawan. Gaji merupakan alat untuk memenuhi berbagai kebutuhan karyawan seperti kebutuhan sehari-hari. Pemberian gaji yang cukup atau tinggi akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan, dengan adanya

gaji yang memuaskan akan menumbuhkan rasa senang terhadap organisasi, sehingga pemberian gaji yang cukup atau tinggi selain dapat menumbuhkan rasa puas dalam bekerja juga dapat menumbuhkan perasaan komitmen terhadap organisasi tempatnya bekerja. Masa kerja merupakan lama karyawan bekerja pada suatu perusahaan, karyawan yang memiliki masa kerja yang lebih lama cenderung memiliki pengalaman kerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga semakin lama karyawan bekerja semakin mereka mencintai pekerjaannya. Karyawan dengan masa kerja yang lebih lama juga cenderung memiliki kepuasan yang lebih baik akan kondisi kerja di mana mereka telah dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan di dalam organisasi, sehingga semakin lama karyawan bekerja semakin mereka dapat menyesuaikan diri serta merasa nyaman dan menumbuhkan rasa komitmen terhadap organisasi di mana bekerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi perawat?
2. Apakah gaji berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat?
3. Apakah masa kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat?
4. Apakah gaji berpengaruh terhadap komitmen organisasi perawat?
5. Apakah masa kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi perawat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi perawat.
2. Menguji pengaruh gaji terhadap kepuasan kerja perawat.
3. Menguji pengaruh masa kerja terhadap kepuasan kerja perawat.
4. Menguji pengaruh gaji terhadap komitmen organisasi perawat.
5. Menguji pengaruh masa kerja terhadap komitmen organisasi perawat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritik

Hasil dari penelitian ini untuk memberikan bukti empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan serta pengaruh dari gaji dan masa kerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan yang sudah ada dan menambahkan teori-teori baru dari fenomena yang ada saat ini.

#### 2. Manfaat Praktik

##### a. Bagi Perusahaan

Dapat membantu mengembangkan pemikiran bagi manajemen rumah sakit, sebagai masukan dalam pertimbangan pengambilan keputusan atau kebijaksanaan oleh pihak manajemen dalam rangka untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan.

b. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan data pembandingan terkait dengan penelitian yang sejenis yang dilakukan.

c. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pengetahuan yang sudah ada dan membantu memperjelas teori yang diajarkan di perkuliahan dengan fenomena yang nyata.