

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, pelayanan unggul menjadi aspek kunci di lingkungan rumah sakit. Rumah sakit harus mampu memberikan standar pelayanan kesehatan yang optimal, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Melalui Standar Akreditasi Rumah Sakit yang diatur dalam KMK Nomor HK 01.07/MENKES/1128/2022, upaya ditekankan untuk meningkatkan mutu layanan rumah sakit dan keselamatan pasien. Rumah sakit, sebagai entitas pelayanan kesehatan yang menyeluruh, mencakup beragam aspek seperti promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi, serta berperan sebagai pusat rujukan bagi masyarakat dalam bidang kesehatan. Kesuksesan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas fisiknya, tetapi juga oleh sikap dan pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusianya, yang memiliki dampak yang signifikan terhadap layanan yang disediakan kepada pasien (Standar Akreditasi Rumah Sakit, 2022).

Oleh karena itu, untuk unggul dalam lingkungan yang semakin kompetitif, rumah sakit harus memiliki karyawan yang menunjukkan komitmen organisasi tingkat tinggi terhadap tujuan organisasi dan bekerja secara efektif dalam organisasi untuk memberikan layanan optimal kepada pasien. Tanggung jawab karyawan lebih dari sekadar muncul dan melakukan tugas secara mandiri; Mereka juga harus

memiliki kemampuan untuk berpikir dan bekerja sebagai bagian dari tim, serta menunjukkan nilai mereka (Radosavljevic et al., 2017).

Menyadari bahwa karyawan adalah komponen kunci dari berbagai industri jasa, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan telah mendapatkan popularitas di antara beberapa ahli dalam manajemen sumber daya manusia, baik secara teoritis maupun praktis (Muttaqin et al., 2021). Kepuasan kerja memerlukan tingkat keterlibatan dalam pekerjaan seseorang, sejauh mana individu secara psikologis mengidentifikasi dengan pekerjaan mereka, dan persepsi pentingnya mencapai standar kinerja yang ditetapkan oleh rumah sakit (Robbins & Judge, 2018). Kepuasan kerja dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap di posisi mereka saat ini atau pergi. Seorang karyawan mungkin merasa tidak puas dengan kinerja pekerjaan mereka jika mereka merasakan kurangnya faktor pendukung dalam melaksanakan tugas mereka. Kondisi ini pada akhirnya memiliki dampak negatif pada moral dan hasil pekerjaan, baik secara kuantitas maupun kualitas (Saputra & Fermayani, 2019). Sikap individu terhadap pekerjaan mereka mencerminkan tingkat kepuasan kerja mereka. Ini adalah hasil dari bagaimana mereka memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal; Sebaliknya, itu adalah respons afektif atau emosional terhadap berbagai aspek atau komponen pekerjaan seseorang. Seorang individu mungkin agak tidak puas dengan satu atau lebih aspek pekerjaan mereka sementara relatif puas dengan orang lain (Kakio et al., 2019).

Loyalitas karyawan dianggap sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan dan faktor kepuasan lainnya. Lebih spesifik lagi, dapat

dikatakan bahwa kepuasan karyawan secara positif memengaruhi loyalitas mereka. Dengan kata lain, semakin rendah tingkat pergantian karyawan, semakin setia karyawan terhadap rumah sakit dan semakin puas mereka dengan pekerjaan mereka. Sejumlah penelitian menunjukkan korelasi yang kuat antara loyalitas karyawan dan kebahagiaan kerja (Muttaqin et al., 2021). Saat mengevaluasi semua aspek pekerjaan, penting untuk mengukur kepuasan kerja karyawan. Meskipun demikian, metode ini dapat mengidentifikasi pandangan pekerjaan mana yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai variabel, termasuk pemberdayaan dan partisipasi, lingkungan kerja, penghargaan dan pengakuan, kerja tim, serta pelatihan dan pengembangan pribadi (Turkyilmaz et al., 2011).

Semakin setia dan puas karyawan, semakin maju rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan penekanan yang kuat pada kesejahteraan karyawan, karena ini dapat memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan kinerja karyawan. Karyawan adalah aset yang sangat penting bagi rumah sakit yang harus dikelola secara efektif agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan rumah sakit harus menjadi prioritas utama, karena pekerja yang tidak merasa dihargai di tempat kerja tidak dapat mencapai potensi penuh mereka (Hartika et al., 2023). Partisipasi dan pemberdayaan karyawan dapat memengaruhi kepuasan kerja yang lebih tinggi. Setiap rumah sakit harus menghargai partisipasi dan pemberdayaan karyawan. Jika kepuasan kerja tercapai, partisipasi dan pemberdayaan karyawan dapat dilakukan secara maksimal. Di sisi lain, kepuasan kerja akan tercapai ketika rumah sakit memandang baik kinerja

karyawan dan memberi kesempatan kepada pegawai untuk memiliki suara dalam keputusan dan kebijakan perusahaan (Panjaitan, 2018).

Banyak rumah sakit yang gagal memperhatikan tingkat kepuasan karyawan mereka. Salah satu alasannya adalah ketidakmampuan untuk mengenali nilai lingkungan kerja yang positif, sehingga sulit bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan tanggung jawab mereka dengan mantap. Lingkungan kerja yang sesuai merupakan prasyarat untuk memenuhi kebutuhan karyawan, karena mereka berkontribusi pada keberhasilan rumah sakit. Kondisi kerja yang lebih baik menjamin hasil terbaik dan memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan kemampuan maksimal mereka, menciptakan kepuasan dalam bekerja (Taheri et al., 2020). Penghargaan dan pengakuan terhadap karyawan adalah salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja. Diperkirakan bahwa memberikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan akan menginspirasi mereka untuk berpikir dan bertindak lebih positif di tempat kerja, yang akan meningkatkan produktivitas (Sun & Bunchapattanasakda, 2019). Kerja sama tim juga dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kerja sama tim merupakan kumpulan individu yang berkomitmen pada tujuan bersama perusahaan dan dapat berkontribusi pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. Setiap rumah sakit harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan masing-masing untuk meningkatkan kerja sama tim (Resnadita, 2020). Pelatihan dan pengembangan diri juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pelatihan yang efektif dapat memperkuat karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja

mereka. Pengembangan diri dan pelatihan akan berdampak pada kepuasan kerja dan pengembangan karir karyawan (Septiyana, 2022).

Dalam penelitian ini, terdapat tiga *research gap* penelitian yang perlu diperhatikan. Dimana setiap *research gap* menyoroti aspek penting yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memahami hubungan antara kepuasan kerja karyawan dan faktor-faktor yang memengaruhinya di rumah sakit. *Research gap* pertama pada penelitian ini mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Turkyilmaz et al., (2011) menunjukkan adanya pengaruh signifikan kepuasan kerja pegawai terhadap tingkat loyalitas pegawai sektor publik di Turki. Demikian pula penelitian Rajput et al., (2016) menemukan dampak signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di kalangan akademisi, dimana faktor-faktor seperti pertumbuhan karir, motivasi, lingkungan kerja, dan kepuasan diri diidentifikasi sebagai faktor yang mendasari kepuasan kerja. Namun penelitian Citra & Fahmi, (2019) pada karyawan PT Perkebunan Nusantara (Persero) IV menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak ditentukan oleh karyawan lain atau jenis pekerjaan yang diberikan perusahaan, melainkan oleh faktor-faktor seperti motivasi kerja dan kepemimpinan yang berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan.

Research gap kedua mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian Ningtyas (2017) mengungkapkan adanya pengaruh positif dan signifikan pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Megaland Solo. Pelatihan yang efektif, yang meningkatkan pengetahuan

dan keterampilan karyawan, berkontribusi terhadap kepuasan mereka terhadap pekerjaan mereka. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Saprudin (2018) menunjukkan adanya dampak langsung pelatihan terhadap kepuasan kerja, dimana pelatihan yang lebih efektif akan menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi di kalangan karyawan. Selain itu, penelitian Riana (2017) menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan rutin di kepolisian menyebabkan peningkatan kepuasan kerja di kalangan personel. Namun penelitian Pingkan (2016) tentang dampak pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. United Tractors Cabang Manado tidak menemukan adanya pengaruh positif signifikan pelatihan terhadap kepuasan kerja. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan karyawan atau kurang efektifnya pelatihan yang diberikan.

Research gap yang ketiga mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Turkyilmaz dkk. (2011) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Demikian pula penelitian Aruan dan Fakhri (2015) menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia. Namun penelitian Nelfan (2014) menemukan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja mungkin tidak sepenuhnya menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja.

Rumah Sakit Elim Rantepao telah mengimplementasikan strategi dan program untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, seperti pemberdayaan dan partisipasi, memberikan lingkungan kerja yang baik, memberikan penghargaan dan pengakuan, membangun kerja sama tim yang baik, serta memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan.



Gambar 1.1. Manajemen Rumah Sakit Elim Rantepao memberikan hadiah dan penghargaan bagi Karyawan Rumah Sakit Elim Rantepao yang memiliki kinerja baik di Rumah Sakit merupakan bentuk Program Reward and Recognition



Gambar 1.2. Karyawan Intalasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Rumah Sakit Elim Rantepao bersama PT Kasiromua melakukan pelatihan dan Kerjasama dalam mencegah Kecelakaan dan Penyakit Akibat Kerja merupakan Program Training and Development Karyawan Rumah Sakit Elim Rantepao



Gambar 1.3. Manajer Keperawatan Bersama Kepala Unit Rawat Jalan, Kepala Unit Rawat Inap dan beberapa staf keperawatan terlibat aktif dalam perencanaan Program Kerja di Rumah Sakit Elim Rantepao merupakan bentuk Empowerment and Participation

Dengan demikian, diharapkan akan ada pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan dan peningkatan loyalitas karyawan di rumah sakit tersebut. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bagian HRD Rumah Sakit Elim Rantepao didapatkan data bahwa terjadi peningkatan tingkat *turnover* yang dapat dilihat pada tabel 1.1 Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenaikan tingkat *turnover* di Rumah Sakit Elim Rantepao dapat mengindikasikan turunnya loyalitas kerja karyawan, yang dapat dipengaruhi oleh menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan di rumah sakit.

Dengan menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan akan mempengaruhi tingkat loyalitas karyawan. Beberapa karyawan Rumah Sakit Elim Rantepao juga masih ada yang kurang disiplin dalam melakukan tugasnya, seperti datang terlambat, tugas yang tidak selesai tepat waktu dan pekerjaan yang dilakukan kurang efektif dan efisien.

Tabel 1.1. Tingkat Turnover Karyawan

TAHUN	KETERANGAN	JUMLAH
2022	Karyawan Masuk	23
	Karyawan Keluar	16
2021	Karyawan Masuk	27
	Karyawan Keluar	11
2020	Karyawan Masuk	15
	Karyawan Keluar	8

Sumber : *Bagian HRD Rumah Sakit Elim Rantepao, (2023)*

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti partisipasi dan pemberdayaan karyawan, kerja sama tim, kondisi lingkungan kerja, pelatihan dan pengembangan diri, serta pengakuan dan penghargaan dari perusahaan, memiliki relevansi yang besar bagi Rumah Sakit Elim Rantepao, terutama dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan.



Gambar 1.4. Dokter Spesialis Bedah bersama dokter spesialis anestesi dan tim perawat bedah sedang bekerjasama dalam melakukan pelayanan di Kamar Operasi merupakan bentuk Teamwork di Rumah Sakit Elim Rantepao



Gambar 1.5. Ruang Tunggu yang nyaman pada Loker Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao dapat menciptakan *Working Condition* yang baik bagi karyawan dan pasien di Rumah Sakit

Penting bagi Rumah Sakit Elim untuk memastikan bahwa karyawannya memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Namun, penulis melihat bahwa penelitian yang mengevaluasi pengaruh *Empowerment and Participation; working conditions; reward and recognition; teamwork; training and individual development* terhadap kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan dirumah sakit masih terbatas. Oleh sebab itu, pada penelitian ini akan meneliti pengaruh *Empowerment and Participation; working conditions; reward and recognition; teamwork; and training and individual development* terhadap kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan Rumah Sakit Elim Rantepao.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah dikemukakan, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Empowerment and Participation* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* karyawan di rumah sakit?
2. Apakah *working conditions* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* karyawan di rumah sakit?
3. Apakah *rewards and recognition* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* karyawan di rumah sakit?
4. Apakah *teamwork* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* karyawan di rumah sakit?
5. Apakah *training and individual development* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* karyawan di rumah sakit?
6. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job loyalty* karyawan di rumah sakit?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan:

1. Menganalisis pengaruh *Empowerment and Participation* terhadap *job satisfaction* karyawan di rumah sakit.
2. Menganalisis pengaruh *working conditions* terhadap *job satisfaction* karyawan di rumah sakit.

3. Menganalisis pengaruh *rewards and recognition* terhadap *job satisfaction* karyawan di rumah sakit.
4. Menganalisis pengaruh *teamwork* terhadap *job satisfaction* karyawan di rumah sakit.
5. Menganalisis pengaruh *training and individual development* terhadap *job satisfaction* karyawan di rumah sakit.
6. Menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *job loyalty* karyawan di rumah sakit.

1.4. Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan pembaca mengenai pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Elim Rantepao. Selain itu, penelitian ini dapat pula digunakan sebagai dasar untuk penelitian yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Rumah Sakit Elim Rantepao dan Rumah sakit lainnya sebagai referensi dalam mengembangkan strategi dalam

meningkatkan kepuasan kerja di rumah sakit, sehingga loyalitas karyawan dapat meningkat dan memberikan *excellent service* bagi pasien.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi pihak manajemen Rumah Sakit Elim Rantepao terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan loyalitas karyawan di rumah sakit.

1.5. Sistematika Penulisan

Proposal penelitian ini terstruktur dalam lima bab untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dan tujuan penelitian. Berikut adalah garis besar dari setiap bab:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama ini memberikan gambaran umum tentang penelitian, termasuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab kedua menyajikan tinjauan pustaka yang relevan sebagai dasar teoritis untuk mendukung penelitian, termasuk faktor-faktor seperti *Empowerment and Participation; working conditions; reward and recognition; teamwork; and training and individual development* yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Bab ini juga mencakup penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian..

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga membahas secara rinci tentang metodologi penelitian, termasuk jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV: ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah dilakukan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.