

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu organisasi atau perusahaan sebagai upaya mencapai tujuannya. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan orang-orang yang berada didalamnya, yang memiliki peran untuk menjalankan berbagai tugas yang ada pada organisasi atau perusahaan tersebut. (Larasati, 2018) *human resources* atau sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam suatu perusahaan atau organisasi, adapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi, misi dan tujuan (*goal*) untuk kepentingan manusia, tentu beriringan hal tersebut pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia, maka dapat disimpulkan manusia memiliki peran strategis dalam berbagai aktivitas organisasi tersebut.

Rumah Sakit Umum Darmayu merupakan bisnis yang bergerak di bidang kesehatan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini tidak bisa dilakukan oleh hanya seorang diri, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan ada begitu banyaknya keahlian untuk memberkan pelayanan yang maksimal. Tidak heran jika karyawan RSUD Darmayu diharapkan memiliki rasa tanggung jawab, saling berkontribusi dan mengusahakan seluruh kemampuan serta kerjasama antar karyawan yang baik dalam memberikan pelayanan selama bekerja.

Menurut Martoyo (2017), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara

nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang berkaitan dengan lingkungannya, salah satunya yaitu perilaku pemimpinnya. Perilaku pemimpin merupakan faktor krusial dalam mencapai kepuasan kerja karyawan, selain itu hubungan yang dibangun pemimpin dalam memberikan dorongan dan petunjuk dalam bekerja juga memberikan kepuasan kerja karyawan. Inilah yang menyebabkan mengapa kepuasan kerja sangat diperlukan untuk memberikan output maksimal di bidang pekerjaan yang telah diberikan.

Bagi karyawan RSUD Darmayu sendiri kepuasan kerja menjadi puncak akhir yang harus bisa diraih oleh setiap sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam lingkungan kerja di RSUD Darmayu kepuasan kerja yang dimiliki karyawan terbilang rendah. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan ialah *teamwork* yang tidak berjalan dengan baik, tidak adanya *support leadership* yang memotivasi karyawan, serta tidak adanya apresiasi dari perusahaan bagi karyawan yang memiliki loyalitas tinggi. Oleh karena itu, untuk kepuasan karyawan masing-masing disebabkan oleh masalah yang berbeda-beda.

Perusahaan memiliki karyawan dengan berbagai macam karakter yang berbeda. Hal inilah yang melatar belakangi pentingnya penerapan *teamwork* dalam suatu organisasi atau perusahaan menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Menurut Nainggolan *et al.*, (2020) *Teamwork* merupakan sejumlah orang yang bekerja sama, yang usaha mereka secara sistematis digabungkan untuk mencapai tujuan bersama. *Team work* merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan

sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. *Team work* dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan di antara bagian-bagian perusahaan. *Team work* beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan (Irawati dalam Ni Luh 2020).

Organisasi atau perusahaan terdiri dari orang-orang yang memiliki keahlian yang berbeda-beda sehingga dijadikan sebagai kekuatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, dengan cara dikoordinasi oleh pemimpin untuk bekerja sama. Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya pemaparan dari Dewi dalam Fatmawati (2017) yang menyatakan bahwa *teamwork* adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasi serta dikelola dengan baik. *Teamwork* terjadi dengan saling ketergantungan yang kuat satu sama lain untuk mencapai tujuan dari organisasi atau perusahaan. *Teamwork* dilakukan dengan harapan untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan jika dikerjakan secara perorangan. Apabila dalam perusahaan tidak memiliki team yang kuat antar unit, kinerja yang dihasilkan tidak memadai dan tidak efisien serta kepuasan kerja tidak akan mampu dirasakan karyawan.

Wadji (2022) menyatakan tim yaitu unit yang terdiri dari dua orang bahkan lebih untuk mengkoordinasikan kerja mereka agar meraih tujuannya Dalam sebuah organisasi diperlukan adanya *teamwork* diantara karyawan pada saat melaksanakan tugas dengan sesama rekan kerja, atasan serta bawahan di tempat kerja. Di Rumah Sakit Umum Darmayu *teamwork* dari seluruh karyawan sudah berjalan. Namun, terdapat karyawan yang tidak profesional dan terlalu mengabaikan tanggung jawab ketika melaksanakan tugas. Maka dari itu, kurangnya dukungan kerja tim yang

menyebabkan rasa kurang puas terhadap setiap karyawan yang sudah profesional dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Suwatno & Priansa (2019), kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan suatu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan.. Kepuasan kerja karyawan menjadi suatu *goals* yang pada hakikatnya dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang berkaitan dengan lingkungannya, salah satunya yaitu perilaku pemimpinnya. Rangkaian kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama pada dasarnya membutuhkan seorang pemimpin.

Seorang pemimpin mengambil suatu keputusan pada dasarnya tidak hanya berpengaruh terhadap keberhasilan saja, namun juga perilaku dan kepuasan karyawan. Hal tersebut sejalan dengan pemaparan yang disampaikan oleh Kartono dalam (Harahap & Khair, 2019) bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan, atau kelompok, mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain sebagai upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jadi *support leadership* penting artinya ketika seorang pemimpin berupaya untuk mempengaruhi perilaku bawahannya terutama dalam hal mengarahkan untuk kinerja yang diharapkan sehingga akhirnya dapat mendukung kemajuan serta perkembangan organisasi atau perusahaan di masa mendatang.

Pada bulan September 2022 terdapat pergantian dan pelantikan direktur baru. Sebagai direktur baru, beliau yang sat ini menjabat mulai melakukan perubahan dan penambahan peraturan-peraturan baru. Seiring berjalannya waktu, peraturan baru tersebut bertujuan untuk mendisiplinkan karyawan dan

meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Namun, banyak karyawan yang mengeluh karena peraturan baru dan sanksi dari pelanggaran peraturan yang berlaku, sehingga karyawan merasa tidak puas ketika melaksanakan tugas masing-masing. *Support* yang ada di RSUD Darmayu ini berupa *support* yang menekan dan menuntut karyawan untuk senantiasa ikut berpartisipasi dalam pencapaian target, ikut serta dalam memasarkan pelayanan dari rumah sakit yang diharuskan kita sebagai karyawan membawa pasien dalam setiap bulannya. Hal itu menyebabkan ketidakpuasan karyawan

Berdasarkan penjelasan tersebut maka *teamwork* dan *leadership* mempunyai peran penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena sangat relevan untuk menjawab berbagai problematika dalam mewujudkan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut menjadi penting karena tingkat *Team work* serta baiknya penerapan *leadership* dalam suatu organisasi atau perusahaan dan penting bagi karyawan yang menjadi peran kunci dalam menentukan kemudahan, efektivitas dan keberlangsungan (*survival*) karyawan, sehingga dapat direpresentasikan kedalam kepuasan kerja.

Menurut Handoko (2020), loyalitas pada suatu pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan baik dan penuh tanggung jawab, disiplin, serta jujur dalam bekerja. *Employee loyalty* menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi terwujudnya kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki loyalitas terhadap organisasi atau perusahaan memiliki berbagai peran dalam berkontribusi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Hasibuan (2016), yang menyatakan bahwa *Employee loyalty* adalah

berbagai bentuk peran serta anggota dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi. Loyalitas karyawan di butuhkan oleh setiap organisasi perusahaan, namun hal ini tidak muncul dengan sendirinya tetapi diperlukan adanya peran pemimpin dan pengendali manajemen yang baik untuk menciptakan loyalitas karyawan.

Setiap organisasi atau perusahaan pada hakikatnya membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi, karena dengan begitu maka karyawan bisa bekerja sesuai dengan standart yang diterapkan organisasi atau perusahaan sehingga mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan. *Employee loyalty* yang dimiliki setiap karyawan tidak sama rata. Sehingga hal tersebut akan mempengaruhi hasil akhir dan tingkat kepuasan karyawan yang berbeda juga, dari hasil observasi peneliti terdapat karywan yang memiliki tingkat loyalitas tinggi. Namun, dengan memiliki sifat loyal yang tinggi tidak membuat karyawan merasas puas, karena tidak mendapat apresiasi ataupun reward dari perusahaan.

Penelitian ini dilakukan Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo, yang merupakan salah satu rumah sakit umum terbesar di Kabupaten Ponorogo. Sebagai salah satu rumah sakit terbesar di Ponorogo, Rumah Sakit Umum Darmayu memiliki banyak karyawan atau tenaga kesehatan untuk membantu segala sesuatu yang berkaitan dengan pasien atau konsumen. Setiap hari karyawan RSUD Darmayu dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang berhubungan dengan pasien atau interkasi sesama karyawan. Hal inilah yang melatarbelakangi mengapa penerapan ketiga variabel independen dalam penelitian ini sangat relevan untuk mencapai kepuasan kerja karyawan di RSUD Darmayu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan serta fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Support Teamwork*, *Support Leadership* dan *Employee Loyalty* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1 Apakah *Support Teamwork* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu?
- 2 Apakah *Support Leadership* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu?
- 3 Apakah *Employee Loyalty* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu?
- 4 Apakah *Support Teamwork*, *Support Leadership* dan *Employee Loyalty* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1 Mengetahui pengaruh *Support Teamwork* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu
- 2 Mengetahui pengaruh *Support Leadership* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu
- 3 Mengetahui pengaruh *Employee Loyalty* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu

- 4 Mengetahui pengaruh secara simultan *Support Teamwork*, *Support Leadership* dan *Employee Loyalty* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Darmayu

B. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mengetahui lebih dalam mengenai *Support Teamwork*, *Support Leadership* dan *Employee Loyalty* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Hal lain yang diharapkan yaitu agar peneliti bisa mengimplementasikan mengenai ilmu yang diperoleh kedalam sebuah penelitian dengan obyek nyata.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan serta menambah wawasan mengenai referensi ilmu pengetahuan yang terkait dengan variabel yang ada dalam penelitian ini, seperti halnya *Support Teamwork*, *Support Leadership* *Employee Loyalty* dan Kepuasan Kerja, serta bisa dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bersifat menambah wawasan pembaca, yang memungkinkan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan riset kedepannya. Khususnya mengenai sub ilmu yang tercantum sebagai variabel penelitian.