

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi dimana orang-orang atau karyawan tersebut memberikan tenaga, bakat, kreatifitasnya, dan usaha mereka kepada organisasi. Oleh karena itu, manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam suatu organisasi karena manusia memberikan kontribusi terbesar dibandingkan faktor-faktor lainnya.

According to Bohlander and Snell (skripsi Erlinda Kumalasari, 2014) *“resource management is the science that learns how to empower employees in a company, create, jobs, work groups, develop employees who have ability, identify an approach to develop employee performance and reward them for their work and work”*. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memperdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat memenuhi kepuasan kerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja.

According to Michael Armstrong (2009), *“human resource management is a strategic integrated and coherent approach to the employment, development and well being of people working in organizations”*. Manajemen sumber daya manusia adalah strategi yang

terintegrasi dan pendekatan terhadap proses mempekerjakan, mengembangkan dan mensejahterakan karyawan yang bekerja di organisasi.

Menurut Umi Farida, (2015) menyatakan bahwa, “manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang mengkhususkan diri dalam bidang personalia atau sumber daya manusia atau ketenagakerjaan atau suatu bidang ilmu untuk mempelajari dan memahami bagaimana mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak”.

Dalam era globalisasi ini persaingan dalam dunia usahasemakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat terus-menerus memperbaiki kinerja dalam memenuhi ekspektasi konsumennya. Hanya perusahaan yang mempunyai kinerja yang terbaik yang akan dapat bertahan hidup dan bersaing dengan perusahaan lain. Dalam industri layanan jasa dimana fokus intinya adalah layanan yang diberikan kepada konsumen, perusahaan harus mempunyai karyawan yang dapat memberikan layanan yang baik dimana layanan yang baik ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen sehingga konsumen akan tetap memakai jasa layanan dari perusahaan.

Rumah sakit adalah sebuah perusahaan jasa yang memberikan jasa kesehatan bagi masyarakat. Dalam operasionalnya, perusahaan dituntut untuk selalu mempunyai kinerja yang baik karena berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan pasiennya. Pada perusahaan jasa rumah sakit, perawat adalah salah satu faktor penentu dalam menciptakan kepuasan bagi pasien dimana perawat biasanya berhubungan dengan pasien mulai pada saat pemeriksaan

sampai pada saat akan dirawat inap di rumah sakit dan jika sudah dirawat di rumah sakit perawat akan berhubungan dengan pasien selama 24 jam. Oleh karena itu, rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien. Seorang pasien atau keluarganya yang puas akan menjadi tenaga promosi yang sangat efektif dimana mereka akan mempromosikan kepada saudara, teman, atau siapa saja yang membutuhkan jasa layanan tersebut. Untuk mendapatkan perawat berkinerja baik yang dapat memberikan layanan yang baik yang dapat memuaskan konsumen (pasien) maka hal pertama yang harus dilakukan rumah sakit adalah memuaskan karyawan terlebih dahulu, sehingga faktor lingkungan kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat krusial dalam instansi rumah sakit.

Puas tidaknya seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, beberapa di antaranya akan dibahas dalam penelitian ini seperti kepuasan kerja, motivasi, lingkungan kerja, dan kompensasi. Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan harapan organisasi, bagi organisasi yang memiliki hal tersebut akan dapat mencapai kepuasan kerja yang optimal sesuai yang diinginkan organisasi, baik oleh karyawan individu maupun kelompok (*teamwork*) dalam organisasi sehingga tujuan akan dapat dicapai dan diwujudkan (Fajra, 2011). Lingkungan kerja adalah situasi dan kondisi yang ada dalam lingkungan pekerjaan itu sendiri seperti bagaimana perlakuan dari atasan dan rekan kerja, beban kerja, penghargaan bagi karyawan yang berprestasi, dan lain-lainnya.

(Pramitha dkk., 2012)Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan Kerja juga bisa diartikan rasa senang atau tidak senang seorang karyawan terhadappekerjaan yang mereka lakukan. Perasaan tersebut mampu mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut bekerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan cenderung meningkatkan kinerjanya baik dari ukuran kuantitas dan kualitas. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka membuat karyawan lebih produktif dan menurunkan potensi terjadinya pemecatan terhadap karyawan. Selain itu karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih setia kepada perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka akan berkeinginan keluar dari perusahaan (*Turnover Intention*) dan mencari pekerjaan lain. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Ovinda (2013) bahwa Kepuasan Kerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas karyawan.

(Moorhead dan Griffin 2013)Motivasi (*motivation*) adalah serangkaian kekuatan yang menyebabkan orang untuk terlibat dalam suatu perilaku, bukan beberapa perilaku lainnya. Kami definisikan motivasi sebagai satu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah, dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai satu tujuan.Selain itu kepuasan kerja jugamempunyai arti penting bagi karyawan, Karyawan yang tidak memiliki atau mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis.

(Robbins & Judge, 2008) Kepuasan kerja didefinisikan sikap seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi karyawan adalah kepuasan terhadap pekerjaannya sendiri, pekerjaan itu dianggap sebagai kepentingan yang memiliki manfaat. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai kenikmatan karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja juga sering diartikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja itu sendiri sering dipengaruhi oleh seberapa baik perusahaan atau tempat kerja memberikan segala sesuatu yang dianggap bernilai penting bagi seluruh karyawannya.

Penghargaan organisasi terhadap waktu, tenaga dan pikiran karyawan yaitu salah satunya dengan memberikan kompensasi. Menurut Mondy (2014) kompensasi adalah total seluruh imbalan yang diterima para karyawan sebagai pengganti jasa yang telah mereka berikan. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kerja adalah motivasi kerja. Menurut Sutrisno (2009) motivasi adalah suatu sikap atau dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.

Selain meningkatkan motivasi, lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif juga tidak dapat kita remehkan. Gibson (2010) menyatakan bahwa

lingkungan kerja merupakan situasi dan kondisi dimana lingkungan kerja dibentuk, dinilai langsung atau tidak langsung oleh karyawan dan telah menjadi kekuatan utama dalam mempengaruhi perilaku karyawan di lingkungan kerja. Faktor yang berkaitan dengan efektivitas kerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional tenaga kerja yang terjadi maupun tidak terjadi, titik temu antara nilai balas jasa kerja tenaga kerja dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh yang bersangkutan (Martoyo, 2010).

Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya berpengaruh terhadap efektivitas kerja tenaga kerja, karena efektivitas berkenaan dengan derajat pencapaian tujuan organisasi, baik secara implisit maupun eksplisit, yaitu seberapa jauh rencana dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan dapat tercapai (Soegiyono, 2011). Batasan masalah dalam penelitian ini akan mengambil permasalahan kepuasan kerja dari pegawai medis rumah sakit. Sehingga peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Paru Manguharjo Di Kota Madiun”**

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun ?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun?

3. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun ?
4. Apakah motivasi, lingkungan kerja, dan kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerjaterhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasiterhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun.
4. Untuk mengetahui motivasi, lingkungan kerja, dan kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit paru Manguharjo di kota Madiun.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dalam hal masalah yang dikaji perlu dibatasi. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk memfokuskan perhatian pada penelitian agar diperoleh kesimpulan yang benar dan mendalam pada aspek yang diteliti. Cakupan masalah dibatasi hanya kepada karyawan medis saja.

## 1.5 Manfaat penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak. Berikut :

### 1. Bagi Universitas

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan diharapkan hasil penelitian dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademika.

### 2. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan kerja di Indonesia khususnya yang menyangkut motivasi, lingkungan kerja dan kompensasi.

### 3. Bagi objek yang diteliti

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan atau organisasi mengenai manakah diantara motivasi, lingkungan kerja, dan kompensasi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

### 4. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan dapat memperoleh pemahaman, dan dapat menjadi salah satu referensi dan sumber pemikiran dan penalaran untuk merumuskan dan mengembangkan masalah-masalah baru dalam bidang manajemen perilaku terkait kepuasan kerja karyawan bagi peneliti selanjutnya.