

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan dasar masyarakat suatu negara adalah akses terhadap layanan kesehatan. Fasilitas kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan dan mencapai kesejahteraan kesehatan masyarakat secara optimal. Pemerintah terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Pembangunan rumah sakit di Indonesia merupakan bagian dari upaya tersebut, yang berfungsi penting dalam menyediakan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat. Di era globalisasi saat ini, layanan rumah sakit berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dipengaruhi oleh perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang sangat cepat, dan rumah sakit harus mampu mengikuti perkembangan ini. (Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes, 2021)

Industri kesehatan di Indonesia saat ini berkembang pesat, didorong oleh peningkatan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas dan dukungan dari kebijakan pemerintah. Pemerintah terus mempercepat pembangunan serta perbaikan infrastruktur kesehatan, termasuk rumah sakit, puskesmas, dan klinik di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, semakin banyak rumah sakit khusus dan pusat spesialis kesehatan yang dibangun untuk menangani penyakit tertentu, seperti kanker, jantung, dan paru.

Industri rumah sakit masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Peningkatan standar rumah sakit harus selaras dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta mempertimbangkan situasi ekonomi dan perkembangan isu-isu kesehatan. Ketidakmerataan fasilitas antara Pulau Jawa dan Sumatera dengan daerah lain juga menjadi masalah, meskipun di sisi lain, penambahan jumlah rumah sakit, baik yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah, merupakan aspek penting dalam perkembangan rumah sakit di Indonesia. (Hammad & Ramie, 2022)

Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia sangatlah pesat dari waktu ke waktu. Semakin maju suatu negara, maka semakin pesat pula tuntutan fasilitas kesehatan merupakan hal dasar dan pokok yang dibutuhkan baik untuk masyarakat menengah keatas maupun bagi masyarakat menengah kebawah. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap dan rawat jalan, serta dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas yang wajib dipenuhi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat adalah dengan meningkatkan kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri. Rumah sakit bertanggung jawab untuk melakukan perubahan organisasi dan struktur yang berkualitas, baik di dalam maupun di luar lingkungan internalnya (Rodríguez, Velastequí, 2019)

Tantangan dan peluang rumah sakit di Indonesia untuk saat ini yaitu dari banyaknya jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia, menyebabkan semakin ketatnya persaingan di bidang kesehatan seperti rumah sakit. Sehingga pihak rumah sakit perlu mengadakan inovasi untuk meningkatkan pelayanan yang

ada di rumah sakit tersebut untuk menarik hati para pasien yang ingin berobat.

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam industri kesehatan, khususnya di rumah sakit, karena kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi, keterampilan, dan kesejahteraan tenaga kesehatan. SDM adalah faktor utama yang menentukan keberlangsungan suatu perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan atau organisasi memerlukan tenaga kerja yang berprestasi, termotivasi tinggi, dan mampu bekerja secara optimal demi kepentingan bersama. SDM mencakup potensi yang dimiliki setiap individu sebagai makhluk sosial, termasuk kemampuan berpikir, keterampilan fisik, serta perilaku yang dipengaruhi oleh faktor keturunan dan lingkungan. Individu bekerja untuk memenuhi kebutuhannya, dan SDM berperan penting dalam organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan kemajuan teknologi dan perubahan lingkungan, SDM menjadi faktor penentu dalam kemampuan perusahaan atau organisasi atau perusahaan bersaing. (Asih, 2017)

Integritas dan keterkaitan antara berbagai elemen yang mendukung proses pencapaian kinerja menjadi dasar dari konsep mutu kehidupan kerja (*quality of work life*). Kehidupan kerja yang berkualitas adalah pengaturan menyeluruh dari proses kerja, sehingga memungkinkan tercapainya hasil yang berkelanjutan, seimbang, dan menghargai nilai-nilai kemanusiaan. Kualitas kehidupan kerja ini pada akhirnya menjadi fokus utama dalam pengelolaan manajemen perusahaan, yang menginvestasikan sumber daya manusia, sistem,

dan prosedur kerja sebagai bagian dari proses produksi. Sumber daya manusia atau tenaga kerja dianggap sebagai prioritas utama, yang membentuk sistem dan prosedur serta mengelola semua fasilitas yang terkait dengan proses kerja. *Quality of Work Life* (QWL) dikenal sebagai faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. (Shabrina & Ratnaningsih, 2019)

Kualitas kehidupan kerja (*Quality Of Work Life*) adalah proses di mana organisasi merespons kebutuhan karyawan dengan mengembangkan cara-cara yang memungkinkan mereka berkontribusi secara penuh, berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan mengatur kehidupan kerja mereka dalam perusahaan. (Lubis et al., 2023) *Quality Of Work Life* berkaitan dengan lingkungan kerja yang nyaman, pengalaman kerja yang menyenangkan, dan keterlibatan yang cukup sehingga karyawan merasa menjadi bagian dari organisasi. Penerapan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja berkualitas, yang mendorong peningkatan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Agar kualitas kehidupan kerja dapat diterapkan secara efektif, diperlukan beberapa syarat, seperti kemampuan manajer dalam memimpin dan membimbing karyawan, adanya keterbukaan dan saling percaya antara manajer dan karyawan, menyediakan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat demi perbaikan manajemen, serta penerapan kualitas kehidupan kerja secara berkelanjutan, termasuk kemitraan yang baik antara manajer dan karyawan. Hal ini membutuhkan komitmen yang kuat antara Manajemen dan seluruh karyawan. (Cascio, 2015).

Afandi (2018:74) mendefinisikan kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) sebagai sikap positif kinerja pekerja yang mencakup perasaan dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) mencerminkan pengalaman emosional karyawan terhadap pekerjaannya dan dapat mempengaruhi sikap serta produktivitas kerja. (Vionika et al., 2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) mempengaruhi perilaku kerja karyawan seperti tingkat produktivitas dan motivasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri et al., 2024) mendukung bahwa kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Job Satisfaction* memiliki peran penting bagi karyawan dan perusahaan karena kinerja karyawan dapat mencerminkan apakah mereka merasa puas atau tidak dengan atasan dan pekerjaannya. *Job Satisfaction* dalam pekerjaan dapat menimbulkan perasaan senang dan mendorong karyawan bekerja lebih giat, karena ada kepuasan pribadi yang mereka rasakan. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pekerjaan bisa menyebabkan ketidaknyamanan dan menurunnya semangat kerja. Dengan demikian, kepuasan dan kebahagiaan karyawan berkaitan langsung dengan peningkatan atau penurunan kinerja mereka. *Job Satisfaction* mencerminkan sikap, perilaku, dan pandangan seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yang bersifat individual dan dapat berbeda-beda antara satu karyawan dengan yang lain. Hal ini mempengaruhi cara mereka menjalankan pekerjaannya.

Job Satisfaction akan mendorong karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik, dan kinerja yang lebih baik akan menghasilkan imbalan ekonomi yang lebih besar. Jika imbalan tersebut dianggap pantas dan adil, maka

kepuasan karyawan akan meningkat karena mereka merasa imbalannya sepadan dengan prestasi mereka. Namun, jika imbalan dianggap tidak sesuai dengan tingkat prestasi, ketidakpuasan dapat muncul (Daulay, et al., 2017). *Job Satisfaction* adalah perasaan yang dialami karyawan saat menjalankan pekerjaannya. Rasa puas akan menciptakan suasana menyenangkan yang memotivasi karyawan dalam menyelesaikan tugas. Sebaliknya, jika karyawan tidak puas, mereka cenderung kurang bersemangat dalam bekerja, yang pada akhirnya dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan (Aninditya et al., 2015)

Berdasarkan *basic Problem* tersebut maka *Quality of Work Life* memiliki peranan penting dalam *Job Satisfaction* Karyawan di suatu organisasi ataupun perusahaan. Hal tersebut menjadi penting dikarenakan kedua konsep ini saling mempengaruhi dan berperan besar dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan, serta keberhasilan organisasi. Dengan demikian, menjaga *Quality of Work Life* yang baik sangat penting untuk meningkatkan *Job Satisfaction* karyawan yang pada akhirnya akan membawa manfaat besar bagi perusahaan ataupun organisasi dalam hal produktivitas dan keberlanjutan.

Fenomena yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah pentingnya kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) dalam mempengaruhi kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) karyawan, terutama di lingkungan rumah sakit. Di Rumah Sakit X Madiun, karyawan dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti tekanan kerja yang tinggi dan tuntutan emosional dalam merawat pasien. Oleh karena itu, memahami bagaimana kualitas kehidupan

kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sangatlah penting. Quality of Work Life mencakup berbagai aspek, seperti keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dukungan dari rekan kerja dan atasan, serta lingkungan kerja yang nyaman. Jika kualitas kehidupan kerja yang baik dapat tercipta, diharapkan karyawan akan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Sebaliknya, jika kualitas kehidupan kerja rendah, karyawan mungkin merasa tidak puas, yang dapat berdampak negatif pada kinerja dan kesehatan mental mereka.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X Madiun. Data yang diperoleh di tahun 2023 menunjukkan total karyawan sebanyak 158 baik dari tenaga medis maupun non medis.

Sesuai latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Job Satisfaction Karyawan di Rumah Sakit X Madiun”**.

1.2 Perumusan Masalah

- 1) Apakah Kompensasi yang tepat dan adil berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun?
- 2) Apakah Lingkungan kerja yang aman dan sehat berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun?
- 3) Apakah Kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kemampuan pekerja berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun?

- 4) Apakah Interaksi Sosial di tempat kerja berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun?
- 5) Apakah Hak-Hak Pegawai dalam Kantor berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, Tujuan Penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi yang tepat dan adil berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja yang aman dan sehat terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kemampuan pekerja terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun
4. Untuk mengetahui pengaruh Interaksi Sosial di tempat kerja berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun
5. Untuk Mengetahui pengaruh Hak-Hak Pegawai dalam Kantor terhadap *Job Satisfaction* Karyawan di Rumah Sakit X Madiun

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Kegiatan Penelitian ini dijadikan sebagai pengalaman yang berharga dalam upaya meningkatkan kemampuan penulis dalam mengembangkan ilmu dan sebagai hasil penerapan ilmu yang diperoleh selama menuntut ilmu di lembaga pendidikan tinggi swasta.

2. Bagi Fakultas Ekonomi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan pengelolaan keuangan mahasiswa maupun umum dan dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penelitian lanjutan dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pembaca serta dapat digunakan sebagai referensi karya tulis.

