

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era Society 5.0 yang serba canggih seperti sekarang, menjadikan segala sesuatu berkembang dengan sangat pesat. Pada revolusi ini, mendorong efisiensi serta produktivitas berkat adanya teknologi yang dimanfaatkan oleh kecerdasan manusia. Society 5.0 adalah era dimana teknologi seperti kecerdasan buatan, menggabungkan teknologi canggih dengan nilai-nilai kemanusiaan, menciptakan kehidupan yang lebih cerdas, manusiawi, dan berkelanjutan (Undiknas University, 2023). Fokusnya tidak hanya pada efisiensi ekonomi dan produktivitas, tetapi juga dapat membantu pekerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan mereka. Menggunakan pemanfaatan teknologi mutakhir tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kualitas barang dan jasa mereka, meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan, serta memperkuat posisi mereka di pasar (Siagian, 2023).

Pemanfaatan teknologi sangat dibutuhkan oleh sebuah organisasi. Oleh karena itu di dalam bidang kesehatan, ada beberapa prasyarat untuk menggunakan layanan kesehatan digital, termasuk kemampuan teknologi, kemampuan komunikasi (sebagai pasien dan tenaga kesehatan), kemampuan berempati, dan kemampuan belajar (Nugraha, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan akan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, yang paling utama salah satunya adalah kualitas perawat sebagai penyedia layanan kesehatan. Perawat dilatih untuk memiliki keterampilan profesional di tiga bidang: Kognitif, Afektif, dan Psikologis,

termasuk kesadaran akan perbedaan dalam interaksi sosial sehari-hari dan pengetahuan yang luas tentang teknologi informasi (Mahayanti & Ismoyo, 2021).

Terdapat fenomena banyaknya masyarakat Indonesia yang lebih memilih keluar negeri untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan berobat tersebut membuat Indonesia kehilangan 11,5 Miliar US Dollar setiap tahunnya. Menurut Data Kementerian Kesehatan (Saripawan et al., 2022) terdapat 600 ribu sampai 1 juta warga negara Indonesia yang berobat keluar negeri setiap tahunnya. Dari fenomena tersebut, dapat dikatakan beberapa rumah sakit di Indonesia masih memiliki pelayanan kesehatan dan teknologi yang kurang memadai. Oleh karena itu, dengan diterapkannya UU No. 17 Tahun 2023, fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan internal dan eksternal secara terus menerus dan berkesinambungan yang diharapkan dapat menjadi jalan keluar bagi rumah sakit di Indonesia untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Ramadan, 2023). Manajemen sumber daya manusia (SDM) kini memiliki tugas untuk mencapai pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif, hubungan kerja yang baik antar karyawan, pengembangan karyawan yang maksimum, moral yang tinggi dalam organisasi, serta pengembangan dan apresiasi aset manusia yang berkelanjutan (Rinaldi, 2020).

Manajemen SDM harus berupaya untuk memastikan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan agar karyawan memiliki kenyamanan serta kepuasan dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang muncul dari kombinasi berbagai faktor, diantaranya kepuasan dengan pekerjaan yang

dikerjakan, gaji yang diterima, sikap atasan, dan perilaku rekan kerja. Hal ini diyakini banyak organisasi sebagai faktor utama kepuasan kerja, karena ada sebagian karyawan yang merasa bahwa kepuasan dari sebuah pekerjaan diperoleh ketika mereka telah menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan (Purnawati et al., 2021). Terdapat beberapa faktor yang dapat dilakukan suatu organisasi untuk menambah kepuasan kerja karyawan. Kalsum (2022) mengemukakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Purnawati et al (2021), Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut menjadi peran penting agar perawat memiliki jiwa semangat yang tinggi dan memiliki kepuasan kerja dalam melakukan kinerjanya.

Faktor pertama adalah dengan memperhatikan Komitmen Organisasi seorang karyawan. Menurut Yusuf & Syarif, (2018:29) Komitmen Organisasi menunjukkan kekuatan seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya pada suatu bagian organisasi. Komitmen Organisasi dibangun atas dasar kepercayaan karyawan terhadap nilai-nilai organisasi, ketersediaan untuk membantu mencapai tujuan organisasi, dan loyalitas karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Jika pekerjaan mereka sejalan dengan nilai-nilai organisasi yang ada, mereka akan lebih puas dengan pekerjaannya, sehingga akan meningkatkan produktivitas mereka dalam bekerja. Saat pelaksanaan pekerjaan juga tentunya tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatnya kepuasan kerja karyawan (Rivaldo et al., 2021).

Komunikasi dalam suatu organisasi adalah penentu sebuah keberhasilan dalam mencapai sebuah tujuan serta sebagai penunjang dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang baik akan menjadi timbal balik dari masing-masing karyawan dalam perusahaan baik berupa sebuah perintah, kritik, pendapat dan juga saran. Salah satu masalah yang terjadi dalam sebuah organisasi ialah kurang terjalinnya komunikasi yang baik antara karyawan satu dengan yang lainnya sehingga menimbulkan terjadinya *miss communication* (Angela et al., 2022). Komunikasi sebagai praktik ada dua macam : *Pertama*, praktik komunikasi yang dilakukan individu dalam kegiatan sosialnya, dan *kedua*, praktik komunikasi yang dilakukan oleh individu berkaitan dengan komunikasi sebagai bidang pekerjaan (Panuju, 2018:6). Artinya, komunikasi yang efektif dapat memberikan pemahaman yang jelas terkait pekerjaan yang diberikan.

Selain komitmen organisasi dan komunikasi, lingkungan kerja fisik juga memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi yang terjadi pada lingkungan pekerjaan. Kepuasan mencerminkan perasaan karyawan yaitu perasaan senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja organisasi tempat karyawan tersebut bekerja (Pratama & Kusumayadi, 2023). Menurut Maliah (2020) lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan yang terdapat di sekitar tempat kerja, serta yang bisa mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja terhubung langsung dengan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka. Apabila lingkungan kerja aman, nyaman dan menyenangkan, maka semua pekerjaan dan tugas yang

diberikan oleh atasan kepada bawahannya akan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu sehingga karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Yunita & Utami (2022) menambahkan bahwa lingkungan kerja fisik yang tidak aman dan nyaman harus dihindari karena dapat menghambat pekerjaan karyawan.

Kepuasan kerja merupakan hasil persepsi para karyawan tentang hasil yang diberikan karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merujuk kepada sikap atau reaksi emosional seseorang terhadap pekerjaannya (Suwandi et al., 2022). Kepuasan kerja menjadi salah satu alasan meningkatnya komitmen organisasi, komunikasi dan lingkungan kerja fisik pada suatu organisasi. Menurut Dewi & Supartawan (2023) kepuasan kerja adalah hal-hal baik tentang pekerjaan yang muncul karena penilaian terhadap kualitasnya. Kepuasan kerja dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, meningkatkan efisiensi, mengurangi ketidakhadiran, meningkatkan kemampuan bekerja dan kemampuan beradaptasi dengan karyawan lainnya.

RS PKU Muhammadiyah Mayong adalah rumah sakit swasta yang berada di Jepara, tepatnya di Desa Mayong. Rumah sakit tersebut bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan bagi masyarakat umum. RS PKU Muhammadiyah sebagai salah satu instansi kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang tidak hanya melihat dari segi finansial rumah sakit saja melainkan juga harus memperhatikan dari segi non finansialnya. Fenomena dalam penelitian ini yaitu terdapat kurangnya kepuasan kerja karyawan yang ditandai

dengan menurunnya kedisiplinan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang sering datang terlambat bekerja dengan alasan yang kurang jelas.

**Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Perawat</b>	<b>Jumlah Keterlambatan</b>	<b>Persentase Keterlambatan</b>
Januari	153 orang	32	20,9%
Februari	153 orang	35	22,9%
Maret	153 orang	29	19,0%
April	153 orang	30	19,6%
Mei	153 orang	31	20,3%
Juni	153 orang	22	14,4%
Juli	153 orang	26	17,0%
Agustus	153 orang	25	16,3%
September	153 orang	12	7,8%
Oktober	153 orang	58	37,9%
November	153 orang	74	48,4%
Desember	153 orang	73	47,7%

Sumber: RS PKU Muhammadiyah Mayong

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat data absensi keterlambatan yang mengalami fluktuasi dari periode bulan Januari-Desember 2023. Diketahui pada bulan Januari 2023 jumlah perawat yang terlambat masuk kerja sebanyak 32 orang dengan persentase keterlambatan sebesar 20,9%, pada bulan Februari persentase keterlambatan mengalami kenaikan yang kecil sebesar 22,9% dengan jumlah 35 perawat yang terlambat. Pada bulan Maret terdapat penurunan persentase sebesar 19,0% dengan jumlah 29 perawat yang terlambat, pada bulan April terdapat kenaikan persentase sebesar 19,6% dengan jumlah perawat yang terlambat sebanyak 30 orang. Pada bulan Mei terdapat kenaikan yang kecil juga yaitu sebanyak 31 perawat dengan persentase keterlambatan sebesar 20,3%, pada bulan Juni terdapat penurunan jumlah keterlambatan karyawan yaitu sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 14,4%. Pada bulan Juli terdapat

kenaikan jumlah keterlambatan perawat sebanyak 26 orang dengan persentase sebesar 17,0%. Diketahui pada bulan Agustus 2023 jumlah perawat yang terlambat masuk kerja sebanyak 25 orang dengan persentase keterlambatan sebesar 16,3%, pada bulan September persentase keterlambatan menurun menjadi 7,8% dengan total keterlambatan 12 orang. Pada bulan Oktober persentase keterlambatan meningkat drastis dengan persentase keterlambatan sebesar 37,9% dengan total 58 perawat yang terlambat. Pada bulan November persentase keterlambatan juga meningkat sebesar 48,4% dengan total perawat yang terlambat sebanyak 74 orang, namun pada bulan Desember terdapat penurunan yang kecil sebesar 47,7% dengan total perawat 73 orang yang terlambat masuk kerja.

Dari data tersebut, ada beberapa perawat yang kurang disiplin dan kurang menerapkan sikap disiplin dalam kerjanya. Bagi organisasi, adanya kedisiplinan dalam kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat serta kepuasan dalam pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik (Azhar et al., 2020). Adapun variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komitmen organisasi (Kalsum et al., 2022).

**Tabel 1. 2 Data Resign perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong 2019 – 2023**

Tahun	Jumlah Perawat Awal Tahun	Data Turnover Perawat	
		Masuk	Keluar
2019	94	30	15
2020	109	29	5
2021	133	11	7
2022	137	18	2
2023	153	22	4

Sumber : RS PKU Muhammadiyah Mayong

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi terhadap data *resign* periode 2019-2023. Terdapat penurunan yang signifikan dalam jumlah perawat yang keluar dari tahun 2019 yang awalnya 15 orang ke 2020 menjadi 5 orang. Namun, terjadi kenaikan yang kecil dari tahun 2020 ke 2021 dengan jumlah 7 orang. Penurunan yang signifikan dari 2021 ke 2022 yang berjumlah 2 orang. Mengalami kenaikan yang kecil lagi dari 2022 ke 2023 yang berjumlah 4 orang.

Jumlah perawat setiap tahunnya memiliki kenaikan dan penurunan dalam data *resign*-nya. Faktor yang menyebabkan bertambahnya jumlah *resign* karyawan ini dikarenakan kurangnya komitmen organisasi dalam diri karyawan. Komitmen organisasi yang tinggi dalam diri karyawan dapat membuat seorang karyawan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi yang dimiliki (Yusuf & Syarif, 2017:25). Namun, manajemen juga harus memperhatikan faktor-faktor yang menjadi alasan terhadap keluarnya perawat tersebut agar dapat mengurangi jumlah tingkat *resign* perawat setiap tahunnya.

Adapun fenomena terkait komunikasi pada RS PKU Muhammadiyah mayong, sebagai petugas kesehatan yang bekerja di rumah sakit termasuk Instalasi Gawat Darurat (IGD), baik dokter maupun perawat dituntut untuk terampil, cekatan

dan siap sedia dalam segala kondisi. Situasi gawat seringkali menuntut perhatian dan fokus dari para petugas kesehatan demi menyelamatkan pasien, namun demikian hal ini kadangkala membawa dampak yang tidak disadari dimana waktu atau kesempatan untuk membina hubungan *terapeutik* menjadi berkurang. Hasil wawancara menyatakan bahwa: *“Seringkali pasien datang ke rumah sakit menganggap kondisinya sangat gawat sehingga harus segera mendapat pertolongan segera. Pada kenyataannya, saat tiba di IGD, setelah dilakukan pemeriksaan awal oleh petugas, pasien tidak langsung ditangani melainkan petugas mendahulukan pelayanan terhadap pasien lain yang datang setelahnya. Pasien dan pengantarnya akan menganggap bahwa perawat menelantarkannya dan cenderung tidak puas. Padahal mungkin saja hal ini dilakukan oleh perawat karena kondisi pasien yang lain tersebut lebih gawat sehingga membutuhkan pertolongan segera, namun karena pasien tidak memahami prinsip kerja di IGD dan perawat tidak sempat memberikan penjelasan, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman dan membuat pasien menjadi tidak puas”*. Kondisi panik dan ketidaktahuan dari pihak pasien ditambah dengan kurangnya perhatian perawat akan aspek komunikasi tersebut dapat menimbulkan masalah bagi rumah sakit sebagai penyelenggara jasa. Hal ini harus menjadi perhatian baik bagi rumah sakit maupun petugas rumah sakit.

Maka dari itu, dapat dilihat bahwa persepsi pasien akan kualitas komunikasi baik dari segi petugas yang memberikan informasi maupun media informasi yang tersedia merupakan hal penting berhubungan dengan kepuasan pasien itu sendiri. Rumah sakit yang mampu memberikan pengalaman dalam hal komunikasi yang

baik dari sudut pandang pasien akan mendapatkan respon yang baik dari pelanggan, oleh sebab itu hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan tersendiri bagi perawat yang bekerja di rumah sakit karena dipandang dapat memberikan pelayanan yang baik dan informatif (Tama, 2022).

**Tabel 1. 3 Data Lingkungan Kerja Fisik RS PKU Muhammadiyah Mayong Tahun 2023**

Keterangan	Indeks	Hasil	NAB (Nilai Ambang Batas)
Kebisingan	dBA	52	45
Kelembaban	% RH	53,9	40-60
Pencahayaan	Lux	415	300-500
Suhu	°Celcius	21,4	22-27

Sumber : RS PKU Muhammadiyah Mayong

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, bahwa tingkat lingkungan kerja fisik yang ada di RS PKU Muhammadiyah Mayong kurang memenuhi NAB (Nilai Ambang Batas). Diketahui dari data Kebisingan yang memiliki hasil 52 dBA yang artinya melebihi nilai NAB sehingga dapat mengakibatkan kurangnya produktivitas kerja. Dan diketahui pula dari data suhu yang memiliki hasil 21,4° celcius yang artinya kurang memenuhi nilai NAB sehingga dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja dan akan berdampak menurunnya tingkat produktivitas kerja dan naiknya tingkat rasa ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

Terdapat *research gap* dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Kalsum et al (2022) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo et al (2020) yang menyatakan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Arcaya Maniko Tama (2022)

menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anandita et al., (2021) menyatakan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian oleh Ramadhani Taufiq et al (2023) menyatakan bahwa Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Surijadi & Idris (2020) menyatakan bahwa Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dari beberapa penjelasan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi pada Perawat di RS PKU Muhammadiyah Mayong”**.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini akan membahas tentang Komitmen Organisasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong).
2. Objek dari penelitian ini adalah di RS PKU Muhammadiyah Mayong
3. Populasi pada penelitian ini adalah para perawat yang bekerja di RS PKU Muhammadiyah mayong dengan sampel pada penelitian ini sebanyak 110 orang.

### 1.3 Perumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong, antara lain :

1. Terdapat kurangnya kepuasan kerja sehingga menyebabkan kurangnya kedisiplinan perawat, dibuktikan dengan adanya kenaikan dan penurunan jumlah keterlambatan kerja pada tabel 1.1 data keterlambatan perawat periode bulan Januari-Desember 2023.
2. Terdapat data *resign* perawat pada tabel 1.2 yang mengalami fluktuasi dalam periode 5 tahun terakhir yaitu tahun 2019-2023.
3. Terdapat hasil wawancara pada pihak Rumah sakit menyatakan bahwa seringkali terjadi kesalahpahaman terkait komunikasi antar pasien dan perawat rumah sakit.
4. Terdapat adanya beberapa *point* dari data 1.3 yaitu data lingkungan kerja fisik yang belum memenuhi NAB (Nilai Ambang Batas) yang sudah diterapkan di dalam rumah sakit.

Didasarkan pada masalah yang terjadi di RS PKU Muhammadiyah Mayong, maka dapat dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong?
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong?

4. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi dan Lingkungan kerja Fisik secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong?

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong.
2. Menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong.
3. Menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong.
4. Menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada perawat RS PKU Muhammadiyah Mayong.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan dapat menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan ilmu pengetahuan terutama di bidang manajemen sumber daya manusia.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dan saran dalam pengembangan Rumah Sakit untuk meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan dengan memperhatikan Komitmen Organisasi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong.