

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peran perawat sangat berpengaruh kepada mutu pelayanan di rumah sakit, Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyak pilihan rumah sakit yang dapat melayaninya. Masyarakat saat ini semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. Dalam kondisi seperti ini, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Salah satu aspeknya adalah kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada pasien diperlukan kualitas tenaga kesehatan yang memadai, salah satunya adalah dukungan potensi, kemampuan, motivasi serta kinerja perawat. Di lingkungan kerja rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai salah satu indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit. Mengingat perawat adalah sumber daya terpenting dalam menjalankan pelayanan suatu rumah sakit, maka perawat dituntut untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk itu perlu cara agar kinerja perawat terus meningkat. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah 40 – 60% di rumah sakit memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien dan jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit, yaitu sekitar 40 – 60% (Swansburg, 2000).

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitasnya saja melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia, yang merupakan elemen cukup berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama rumah sakit tersebut kemungkinan besar akan kehilangan banyak pasien, bahkan dijauhi oleh calon pasien.

Pimpinan rumah sakit harus melakukan suatu tindakan nyata dalam bentuk kebijakan yang dipandang perlu agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Dalam hal ini upaya tersebut dapat dimulai dengan memberikan kompensasi kepada para perawat agar mampu meningkatkan kinerjanya. Karena bila kinerja perawat meningkat maka mutu pelayanan diharapkan akan menjadi lebih baik, dan sebaliknya bila mutu pelayanan menurun tentunya akan mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi tidak maksimal.

Tujuan utama setiap organisasi merancang sistem kompensasi adalah untuk memotivasi karyawan dalam rangka meningkatkan kinerjanya dan mempertahankan karyawannya yang kompeten agar dapat bertahan di perusahaan. Gibson (2000) menyatakan tujuan utama program penghargaan adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga pegawai agar datang untuk bekerja, dan memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja. Menurut Dessler (1998) kompensasi tidak langsung adalah semua pembayaran keuangan tak langsung yang diterima oleh seorang karyawan untuk melanjutkan pekerjaan dengan perusahaan. Salah satu bentuk kompensasi tidak langsung yaitu tunjangan kesehatan.

Kompensasi bertujuan juga untuk meningkatkan kepuasan individu perawat terhadap bidang kerja profesi yang ditekuninya. Kompensasi yang diterima oleh perawat sebagai bentuk penghargaan yang diberikan atas prestasi dan kinerjanya. Dengan kinerja yang tinggi diharapkan akan menghasilkan mutu pelayanan yang prima. Menjadi sangat ironis dimana perawat bertugas dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat namun dilain pihak kesehatan perawat terabaikan. Tunjangan kesehatan menjadi sangat penting bagi perawat karena perawat dibebankan waktu kerja yang panjang sehingga sangat berpotensi terganggunya kesehatan para perawat. Maka sudah selayaknya pimpinan rumah sakit mengambil kebijakan untuk dapat lebih memperhatikan kesehatan para pekerja perawat.

Dalam rangka meningkatkan kinerja perawat, faktor-faktor penting yang mempengaruhi kinerja perawat di antaranya adalah pemberian kompensasi tidak langsung karena dapat mempengaruhi perilaku perawat (karyawan) untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja. Kinerja perawat pelaksana

merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan di rumah sakit. Kinerja perawat adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi.

Pemberian kompensasi yang adil dan rasional sangat berpengaruh terhadap peningkatan komitmen organisasional seorang perawat terhadap pekerjaannya. Kompensasi yang akan diteliti dan dianalisis secara spesifik dalam penelitian ini adalah kompensasi tidak langsung. Peneliti akan secara khusus mengukur pengaruh adanya program kompensasi keuangan tidak langsung berupa tunjangan kesehatan. Bila seorang perawat merasakan adanya jaminan pemeliharaan kesehatan dirinya dan keluarganya, perawat tersebut tentu merasa nyaman dalam bekerja. Dalam kondisi yang nyaman seperti ini, karyawan akan sungguh-sungguh melibatkan hati dan pikirannya untuk kemajuan sebuah organisasi. Keterlibatan hati dan pikiran juga akan membangkitkan komitmen yang tinggi dalam bekerja. Pekerjaan yang dijalankan secara total dan maksimal tentu akan memberikan hasil yang memuaskan.

Selain itu, bila seorang perawat mendapatkan jaminan tunjangan kesehatan yang adil dan rasional, akan membangkitkan loyalitas yang tinggi terhadap rumah sakit tempat bekerja. Perawat yang memiliki loyalitas yang tinggi akan nampak dalam sikap yang mau bersedia menampilkan usaha melebihi apa yang diharapkan organisasi dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

Dalam pemberian kompensasi, ada dua filosofi yang mendasar, yang dapat dilihat sebagai titik berlawanan dari suatu garis lurus yaitu filosofi kelayakan dan pada titik lainnya adalah berorientasi kinerja (Mathis dan Jackson, 2001). Filosofi kelayakan ini dapat dilihat di banyak organisasi yang secara tradisional telah memberikan kenaikan otomatis kepada karyawannya setiap tahun dan masih memperhatikan senioritas dalam kenaikan gaji.

Setiap perawat harus memberikan kontribusi terbaiknya dan mengetahui tanggung jawab yang diberikan dalam pelaksanaan kerja dan tingkat kinerja yang ingin dicapai dengan mengukur keadaan dan kemampuan yang ada dalam dirinya.

Pihak manajemen rumah sakit harus banyak memberikan perhatian dan usahanya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan perawatnya. Pengelolaan SDM yang baik akan memberikan kemajuan bagi rumah sakit.

Dengan komitmen dan kontribusi yang diberikan perawat terhadap manajemen rumah sakit, perawat akan mendapatkan *reward* atau imbalan yang sesuai, perawat yang memiliki komitmen organisasional akan terus bertahan dan kemudian terlibat dalam upaya memperjuangkan visi, misi, serta tujuan organisasi sehingga layaklah bahwa setiap organisasi berharap untuk dapat mencapai keunggulan bersaing melalui dukungan komitmen perawat terhadap organisasinya. Komitmen organisasional mengacu pada kepercayaan tujuan karyawan dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi dan loyalitas terhadap organisasi (Mowday, 1982).

Tidak cuma itu, kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang turut mempengaruhi kinerjanya. Organisasi yang kuat mempunyai kemampuan dalam menciptakan dan menjaga kepuasan kerja karyawan sehingga akan memberikan rangsangan kepada karyawan untuk bekerja dengan baik sesuai standar yang telah ditetapkan serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Setiap individu yang bekerja berharap memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Karyawan yang puas dengan apa yang diperoleh dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan perusahaan dengan komitmen yang tinggi dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan asal-asalan dan tidak sepenuh hati. Kepuasan kerja terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya, sebaliknya karyawan yang tidak terpuaskan oleh dimensi-dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan nampak memiliki sikap negatif yang mencerminkan kurangnya komitmen mereka terhadap perusahaan seperti sering mangkir, produktivitas rendah, tingginya tingkat

kerusakan, perpindahan karyawan, timbul kegelisahan serta terjadinya tuntutan-tuntutan yang berakhir dengan mogok kerja.

Kinerja seorang perawat dapat ditingkatkan melalui 5 faktor yaitu dengan memberikan promosi jabatan, penilaian kinerja, lingkungan kerja dan fasilitas penunjang, pemberian motivasi dan kompensasi serta diberikannya kesempatan untuk melakukan pendidikan berkelanjutan (Fort dan Voltero, 2004).

Kepuasan kerja pada perawat adalah suatu konsep penting dalam tingkatan kepuasan kerja pada umumnya. Walaupun pada beberapa studi literatur terdahulu mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki kesamaan dalam beberapa indikator, seperti kondisi fisik dalam bekerja, hubungan antara sesama perawat, gaji, tunjangan kerja (tunjangan kesehatan), promosi, dan tanggung jawab.

Dari beberapa ulasan di atas, peneliti menilai bahwa faktor kompensasi tidak langsung dan kepuasan kerja adalah 2 faktor yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan komitmen organisasional karyawan dalam rangka peningkatan kinerjanya. Perusahaan yang ingin *survive*, *sustain*, dan *profitable* diharapkan melandaskan kebijakan-kebijakan strategis mereka dengan mempertimbangkan secara serius dan cermat faktor kompensasi tidak langsung, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional agar mampu meningkatkan kinerja karyawan secara individual dan kinerja perusahaan secara kolektif. Atas dasar ini, maka penelitian mengajukan judul “Analisis Pengaruh Kompensasi Tunjangan Kesehatan pada Profesi Perawat dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja melalui Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening”.

1.2. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan ini, di antaranya yang dilakukan oleh Fort dan Voltero (2004) menjelaskan bahwa kinerja seorang perawat dapat ditingkatkan melalui 5 faktor yaitu dengan memberikan promosi jabatan, penilaian kinerja, lingkungan kerja dan fasilitas penunjang, pemberian motivasi dan kompensasi serta diberikannya kesempatan untuk melakukan pendidikan. Sedangkan pada penelitian Gunlu (2009) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasional. Nahas (2011) dalam penelitiannya

menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada komitmen organisasional. Anari *et al.* (2011) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Penelitian yang dilakukan oleh Nawab *et al.* (2011) menyimpulkan bahwa kompensasi tidak langsung berpengaruh positif terhadap peningkatan komitmen organisasional karyawan.

Selain itu, Wang *et al.* (2012) menyimpulkan bahwa kompensasi tidak langsung berpengaruh positif terhadap peningkatan komitmen organisasional. Para peneliti ini juga menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Obasan (2012) bahwa kompensasi tidak langsung berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Khan *et al.* (2012), menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2013) menemukan bahwa kinerja perawat pelaksana di RSUD Kaban Jahe belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien, disebabkan oleh rendahnya motivasi kerja perawat sebagai pegawai institusi pemerintahan dan kurangnya perawat terhadap status pekerjaan sebagai fungsi pelayanan kesehatan .

Funmilola *et al.* (2013) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Muhammad *et al.* (2016) dalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Khan *et al.* (2016) menyimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al.* (2016) dan Korir *et al.* (2016) menyimpulkan bahwa kompensasi tidak langsung berpengaruh positif terhadap peningkatan komitmen organisasional karyawan. Syahreza *et al.* (2017) dan Okwudili dan Edeh (2017), dalam penelitian mereka menemukan bahwa kompensasi tidak langsung berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Nikpour (2017), dalam penelitiannya menyimpulkan juga bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Polnaya *et al.* (2018) menyimpulkan bahwa kompensasi tidak langsung berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Gunawan dan Barasa

(2018) dalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja. Peningkatan kinerja perawat bukan hanya untuk mendapatkan hasil yang baik, namun juga dapat menghasilkan suatu strategi SDM yang efektif, yaitu dengan cara merekrut dan mempertahankan perawat yang berkomitmen dan memiliki motivasi tinggi dalam bekerja (Ahmadi, 2018).

1.3. Kesenjangan Penelitian

Nawab *et al.* (2011) meneliti hubungan antara kompensasi karyawan terhadap komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan. Objek penelitiannya adalah para guru di salah satu universitas di Pakistan. Studi ini telah dilakukan dalam perspektif kompensasi dan dampaknya terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi (komitmen afektif, komitmen normatif, komitmen berkelanjutan). Ada sejumlah dimensi lain yang dapat dipertimbangkan dan dijadikan variabel baru dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu seperti, niat turnover karyawan, produktivitas karyawan, pelatihan dan pengembangan dan praktik SDM lainnya. Meskipun ada beberapa dimensi tersebut, karena keterbatasan waktu, peneliti cuma menambahkan variabel kinerja sebagai variabel utama dalam proyek penelitian ini.

Wang *et al.* (2011), memperluas penelitian yang ada pada privatisasi industri telekomunikasi Taiwan dengan mengeksplorasi fenomena yang relevan bagi karyawan dan manajemen organisasi. Sebanyak 815 karyawan dari tiga perusahaan telekomunikasi terbesar di Taiwan berpartisipasi sebagai subjek dalam penelitian mereka. Temuan mereka mengungkapkan bahwa perubahan dalam manajemen organisasi telah menghasilkan penyesuaian dan transformasi terhadap nilai-nilai pekerja yakni kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Ini adalah studi relasional tentang hubungan antara persepsi karyawan tentang HRM, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, yang bertentangan dengan investigasi kausal. Karena itu, peneliti dalam penelitian ini berusaha untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap variabel kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja dan

komitmen organisasional akan jadi penentu untuk variabel lainnya, yakni variabel kinerja.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini didasarkan pada kesenjangan penelitian yang ada, sehingga pertanyaan penelitiannya adalah: (1) bagaimana pengaruh tunjangan kesehatan terhadap komitmen organisasional perawat; (2) bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional perawat; (3) bagaimana pengaruh tunjangan kesehatan terhadap kinerja Perawat; (4) bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat; (5) bagaimana pengaruh komitmen organisasional perawat terhadap kinerja perawat.

1.5. Batasan Penelitian

Pembatasan masalah pada penelitian ini meliputi: (1) penelitian ini dilakukan pada rumah sakit swasta yang ada di daerah Jakarta; (2) subjek penelitian ini hanya dilakukan pada para perawat; (3) penelitian ini hanya membahas bagaimana pengaruh kompensasi tidak langsung dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja.

1.6. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh tunjangan kesehatan pada komitmen organisasional; (2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pada komitmen organisasional; (3) Untuk mengetahui pengaruh tunjangan kesehatan pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional; (4) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional; (5) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional pada kinerja perawat.

1.7. Manfaat Penelitian

Secara implisit, penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut: (1) secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama ilmu manajemen, khususnya dalam penerapan kebijakan dan rencana perusahaan tentang kompensasi tidak langsung, kepuasan kerja dalam kaitannya dengan komitmen organisasional dan kinerja perawat serta sebagai acuan bagi penelitian sejenis atau lebih luas sifatnya; (2) secara praktis, penelitian ini dapat memberikan deskripsi dan kontribusi pemikiran dan sekaligus salah satu acuan alternatif pemecahan atas permasalahan yang dihadapi oleh organisasi khususnya pada beberapa rumah sakit swasta terutama terkait masalah kompensasi tidak langsung dan kepuasan kerja dalam kaitannya dengan komitmen organisasional perawat serta dampaknya terhadap kinerja para perawat rumah sakit.

Sementara itu bagi peneliti, penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang sumber daya manusia, melatih cara berpikir kritis dan sistematis dalam menyelesaikan masalah, serta mampu mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapat untuk penelitian yang akan datang khususnya dalam bidang ilmu yang menyoroti pengaruh kompensasi tidak langsung dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

1.8. Sistematika Penulisan

Tesis ini tersusun dalam 7 (tujuh) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, penelitian terdahulu, kesenjangan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, pertanyaan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini, penulisan tentang teori-teori yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan, dengan mengacu pada buku-buku dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Kerangka-kerangka teori yang ada kemudian akan dikembangkan menjadi

kerangka konsep atau kerangka pemikiran. Dalam kerangka pemikiran akan tergambar hubungan antar variabel dalam penelitian yang disusun berdasarkan landasan teori dalam tinjauan pustaka.

BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan hipotesis yang menggambarkan tujuan serta logika terapan dari penelitian.

BAB IV : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai tempat dan waktu penelitian, metode penelitian yang digunakan, subjek penelitian yang menentukan populasi penelitian, dan sampel penelitian yang mengulas tentang besar sampel dan teknik *sampling* (pengumpulan data). Instrumen penelitian berupa alat dan bahan penelitian serta cara kerja. Selanjutnya pada bagian akhir akan menjelaskan teknik analisa yang digunakan dalam penelitian.

BAB V : ANALISA DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum yang menjadi objek dari penelitian ini, yakni analisa dari pengaruh kompensasi tidak langsung, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan. Selanjutnya menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, dan terakhir menguji seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab ini akan memaparkan secara detail relevansi dan rekomendasi hasil penelitian bagi kepentingan manajemen pada beberapa rumah sakit yang diteliti.

BAB VII : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN

Bab ini akan memuat kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran hasil pembahasan.