

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman di era globalisasi kini sumber daya manusia semakin berkembang, sebuah perusahaan dari berbagai organisasi dan berbagai sektor terus bermunculan salah satunya bidang kesehatan. Sehingga menuntut setiap perusahaan untuk bisa bersaing dan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dengan adanya tuntutan tingkat persaingan dan kualitas pelayanan yang baik ini maka tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang unggul, terampil, dan memiliki keterlibatan yang tinggi pada pekerjaan sehingga dapat menampilkan performa yang baik.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Perhatian terhadap sumber daya manusia sangatlah penting guna memperoleh lingkungan kerja seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Pada dasarnya penilaian lingkungan kerja merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

Pegawai merupakan salah satu sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh rumah sakit, maka perlu dievaluasi secara berkala. selain itu dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik, harus juga dipikirkan kebutuhan mereka sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan benar. Salah satu cara agar pegawai selalu bekerja dengan baik yaitu dengan mengetahui kesejahteraan mereka dan lingkungan pekerjaan sehingga kinerja mereka tetap baik dan mutu pelayanan dapat tetap terjaga, maka pegawai akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik jika unsur tersebut ditunjang oleh kondisi lingkungan kerja yang baik akan mencapai suatu hasil yang optimal, ketika pegawai dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal, serta di tunjang lingkungan kerja yang kondusif, sehat, aman, dan nyaman akan mendorong produktivitas lembaga tersebut, sehingga pencapaian tujuan lembaga menjadi lebih efektif. Keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola Sumber daya Manusia didalamnya.

Rumah sakit akan dikatakan berhasil ketika rumah sakit memiliki lingkungan yang bersih, nyaman sehingga pasien merasakan kepuasan. Keberhasilan rumah sakit dalam kegiatan ditentukan juga oleh kinerja para pegawai dibidangnya masing - masing sebagai tenaga medis.

Keterikatan pegawai merupakan komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar-

benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. Mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi bekerja atas nama tujuan organisasi (Yudi Muliawan, Badia Perizade, 2017)

Dalam sebuah rumah sakit Keterikatan pegawai juga sangat penting karena keterikatan pegawai merupakan gagasan penting dalam perilaku organisasi yang banyak ditulis oleh para praktisi dan perusahaan. Keterikatan pegawai bukan merupakan sikap, melainkan tingkat dimana seorang individu penuh perhatian dan senang dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Maka pegawai diharapkan mempunyai keterikatan, suatu keterikatan, keinginan untuk berkontribusi dan rasa memiliki (*ownership*) terhadap pekerjaan dan perusahaan. Di dalam terminologi ini, termasuk pula di dalamnya timbulnya rasa saling percaya (*trust*). Kondisi-kondisi tersebut yang kemudian melahirkan istilah keterikatan.

Ketika pegawai sudah terikat dengan suatu perusahaan maka pegawai memiliki suatu kesadaran terhadap pekerjaan. Kesadaran akan pekerjaan dalam sebuah rumah sakit ini yang membuat pegawai akan memberikan seluruh kemampuan terbaiknya terhadap lembaga tersebut. Riset menunjukkan bahwa pegawai yang terikat merupakan pegawai yang lebih produktif. Pegawai yang memberikan kemampuan terbaik akan berakibat pada performa perusahaan.

Keterikatan pegawai sangat penting dalam sebuah rumah sakit karena untuk meningkatkan kehadiran para pegawai dalam kegiatan proses bekerja. Dalam hal ini pegawai akan setia untuk tinggal menetap atau bertahan untuk bekerja di rumah sakit, dimana mereka bekerja sekaligus sebagai rumah ke dua mereka.

Kepuasan kerja merupakan perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja menurut (Faradita, 2017). Pada umumnya kepuasan kerja pada Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangkusumo (RSCM) berpacu pada pelayanan pasien. Masalah yang menyangkut kepuasan kerja dalam Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangkusumo yaitu pelayanan pasien. Pasien akan merasakan kepuasan apabila pelayanan yang diberikan secara baik dan cepat, karena penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit (Nimran & Amirullah). keamanan serta keadaan lingkungan rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya cenderung terlibat dalam perilaku organisasi.

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka

waktu tertentu menurut Jiwasraya, & Manado, (2018). Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Permasalahan terkait beban kerja di RSCM yaitu berhubungan dengan desakan waktu ,setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat Berdasarkan kondisi ini, orang harus bekerja dan berkejaran dengan waktu. Sampai taraf tertentu, adanya batas waktu (*deadline*) dan terlalu banyak resiko dalam bekerja sehingga pegawai merasakan jenuh saat bekerja karena kurangnya waktu saat bekerja .

Lingkungan kerja menggambarkan bagian komponen yang sangat penting di dalam pegawai melakukan aktivitas bekerja menurut Ningsih, (2017). Dalam sebuah rumah sakit lingkungan kerja juga sangat penting untuk para pegawai, karena dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan dan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar dan yang sedang melakukan pekerjaan dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut. Permasalahan pegawai divisi Gigi dan Mulut di RSCM dalam lingkungan kerja yaitu kurangnya perhatian dalam lingkungan kerja misalnya peralatan kurang memadai dan terlalu banyak alat-alat yang tidak jelas sehingga tidak terpakai maka menimbulkan bakteri dan tersebarlah penyakit disekitar lingkungan kerja karena lingkungan kerja yang kondusif, sehat, aman, dan nyaman akan mendorong produktivitas lembaga tersebut, sehingga pencapaian tujuan lembaga menjadi lebih efektif. Suatu rumah sakit akan dikatakan berhasil ketika sebuah rumah sakit memiliki lingkungan yang bersih, nyaman sehingga pasien merasakan kepuasan.

Fenomena yang terjadi pada pegawai berdasarkan hasil observasi bahwa masih ada beberapa pegawai yang mengeluh dengan permasalahan karena para pegawai jenuh bekerja, lingkungan kerja yang kurang kondusif dan kurangnya kepuasan dalam bekerja.

Berikut data jumlah pegawai RSCM divisi Gigi dan Mulut dari tahun 2016–2017.

**Tabel 1. Jumlah Karyawan, Lama bekerja dan Pendidikan Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangkusumo (RSCM) Tahun 2016-2018**

Tahun	Jumlah Karyawan	Lama Bekerja	Pendidikan
2016	130	4 tahun	SMA
2017	190	8 - 10 tahun	SMA – S1
2018	295	12-13 tahun	SMA – S1

Sumber : Divisi Gigi dan Mulut RSCM 2019

Berdasarkan data yang diatas jumlah keseluruhan Pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut berjumlah Pegawai dengan terdiri dari :

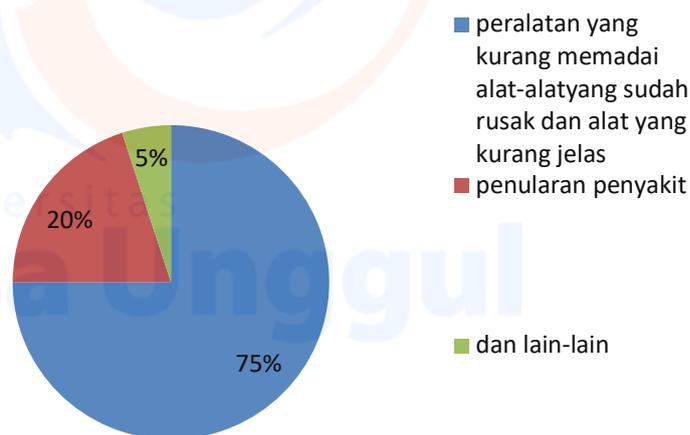
**Tabel 2. Jumlah Karyawan dan Masa kerja di RSCM.**

No	Jumlah Karyawan	Masa Kerja
1	65	4 tahun
2	95	10 tahun
3	135	13 tahun

Sumber :Divisi Gigi dan Mulut RSCM 2019

Berdasarkan pra *survey* dari penyebaran kuisisioner pada pegawai divisi Gigi dan Mulut di RSCM dapat dilihat dari hasil pra survey dari 20 responden pegawai diperoleh beberapa informasi yang menunjukkan adanya beberapa permasalahan terkait lingkungan kerja, beban kerja dan kepuasan kerja .

Untuk memperkuat data pra *survey* tersebut , penelitian melakukan tabulasi data dari jawaban responden RSCM sebagai berikut :

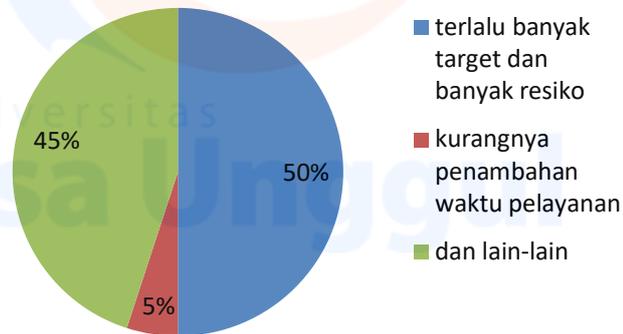


Sumber : data diolah peneliti ,2019

**Gambar 1. Hasil pra survey Lingkungan kerja Divisi Gigi dan Mulut**

Dapat dilihat dan diketahui hasil pra *survey* yang dilakukan oleh penulis, dari 20 responden pada pegawai RSCM dari segi lingkungan kerja ,dimana sebesar 15 atau 75% responden mengatakan bahwa masih adanya peralatan yang kurang memadai seperti alat-alat yang sudah rusak bahkan alat-alat yang kurang jelas yang tidak berguna untuk dipakai , selanjutnya 4 responden atau 20 % mengatakan bahwa lingkungan kerja di RSCM masih kurang perhatian

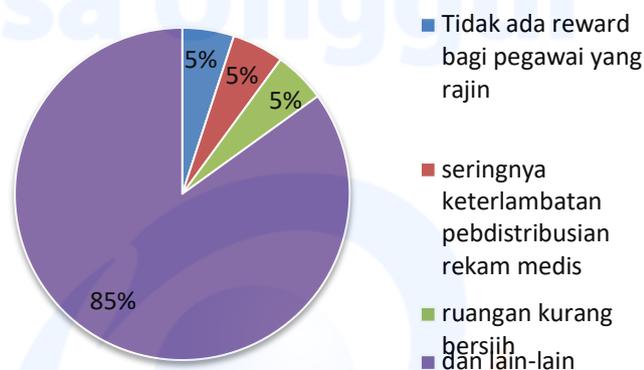
sehingga mengakibatkan penularan virus bakteri disekitar , sedangkan 1 responden atau 5 % mengatakan bahwa lingkungan kerja di rumah sakit secara langsung tidak jelas .



Sumber : data diolah peneliti, 2019

**Gambar 2. Hasil pra survey Beban Kerja Dvisi Gigi dan Mulut**

Beban kerja Dapat dilihat dan diketahui hasil pra *survey* yang dilakukan oleh penulis, dari 20 responden pada pegawai RSCM dari segi beban kerja, dimana 10 responden atau 50% mengatakan bahwa beban kerja pegawai masih mengalami terlalu banyak target dan resiko dalam bekerja, selanjutnya 9 responden atau 45 % mengatakan bahwa beban kerja di rumah sakit tidak jelas karena permasalahan tekanan dalam bekerja dianggap baik-baik saja, sedangkan 1 responden atau 5 % mengatakan bahwa beban kerja masih kurang dalam penambahan waktu sehingga beban kerja sangat terasa pada saat bekerja .



Sumber : Data diolah penulis 2019

**Gambar 3. Hasil pra survey kepuasan kerja Divisi Gigi dan Mulut**

Selanjutnya dapat kita ketahui berdasarkan dilihat dan diketahui hasil pra *survey* yang dilakukan oleh penulis, dari 20 responden pada pegawai RSCM dari segi kepuasan kerja, dimana 17 responden atau 85% pegawai yang masih belum merasakan rasa kepuasan kerja, sehingga produktivitas pegawai melemah, selanjutnya 1 responden atau 5 % mengatakan bahwa kepuasan kerja di rumah sakit kurang puas karena tidak mendapatkan reward untuk pegawai yang rajin sehingga pegawai tidak semangat dalam bekerja, lalu 1 responden atau 5 % mengatakan bahwa kepuasan di rumah sakit sering terlambat dalam pendistribusian rekam medis, sehingga pegawai tidak produktif dalam bekerja, sedangkan 1 responden atau 5 % mengatakan bahwa kepuasan kerja di rumah sakit tidak nyaman karena ruangan tidak bersih .

Peneliti ini dilakukan untuk pengembangan rumah sakit dan dalam organisasinya agar mendapat mencapai tujuan, maka dari permasalahan yang sudah diteliti tersebut maka penulis akan mengangkat masalah tersebut dalam penelitiannya dengan judul “*Pengaruh Lingkungan Kerja dan beban kerja terhadap keterikatan pegawai melalui kepuasan kerja*”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan masalah didalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Peralatan yang kurang memadai sehingga lingkungan disekitar tidak terasa nyaman maka pegawai tidak merasakan keterikatan dalam bekerja di RSCM
2. Terlalu banyak resiko saat bekerja dan kurangnya penambahan waktu dalam bekerja membuat kurang adanya keterikatan pegawai waktu bekerja.
3. Tidak adanya kepuasan dalam bekerja karena tidak ada *reward* sehingga pegawai melemah atau menurun.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini perlu dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Penelitian membatasi masalah penelitian pada pengaruh lingkungan (X1), beban kerja (X2), dan kepuasan kerja (Z), terhadap keterikatan pegawai (Y) di RSCM.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membuat perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut?

2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap keterikatan pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut?
5. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap keterikatan pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut?
6. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap keterikatan pegawai melalui kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut?
7. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap keterikatan pegawai melalui kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan penelitian, penulisan ini bertujuan untuk diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap keterikatan pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut
5. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap keterikatan pegawai di RSCM divisi Gigi dan Mulut
6. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap keterikatan pegawai melalui kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut
7. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap keterikatan pegawai melalui kepuasan kerja di RSCM divisi Gigi dan Mulut

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Bagi Rumah sakit divisi Gigi dan Mulut  
hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan lingkungan kerja disekitar agar lebih nyaman bekerja dengan meringankan beban kerja pegawai agar produktifitas kerja semangat sehingga pegawai divisi tersebut merasakan kepuasan saat bekerja dan meningkatkan rasa keterikatan pegawai dalam divisi.
2. Bagi peneliti  
Penelitian ini sangat penting sebagai pemenuh syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) ,dan juga dapat menambah informasi tentang

keadaan nyata dan menambah pengetahuan untuk penunjang dalam karir bekerja sehingga dapat menjadi bekal untuk menjadi pemimpin yang baik, karena mengetahui Lingkungan kerja .

3. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dapat dijadikan sebagai masukan bahan untuk kajian selanjutnya sebagai bahan pendukung untuk penelitian selanjutnya.