

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepentingan Rumah Sakit Umum Daerah Tanah Abang harus searah dengan tujuan dan kepentingan SDM. Sebagai akibat dari keadaan persaingan bisnis yang semakin ketat, maka dalam suatu perusahaan atau rumah sakit memerlukan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas, cara untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul, maka suatu perusahaan atau rumah sakit membutuhkan para ahli yang paham tentang bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik. Mulai dari asal karyawan tersebut, proses merekrut, proses seleksi, menempatkan karyawan tersebut pada posisi yang sesuai bidangnya, hingga mengevaluasi karyawan tersebut.

Peran karyawan yang bekerja dalam bidang kesehatan adalah bergerak untuk mewujudkan system kesehatan yang berkualitas, sehingga pelayanan kesehatan (*health service*) dapat sejalan dengan tuntutan kesehatan dan kebutuhan masyarakat (*health needs and demands*). Hal ini berlaku juga pada sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit yang melibatkan tenaga kerja yang cekatan dan berkualitas. Karyawan yang bekerja di dalam rumah sakit berperan untuk memberikan pelayanan yang kontinyu, konstan, dan koordinatif guna memenuhi kebutuhan pasien (Admin, 2020). Maka dari itu, para karyawan baik non medis maupun medis diminta untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan perannya masing-masing dengan profesional dan rasa tanggung jawab yang penuh.

Rumah sakit umum daerah sebagai tumpuan dalam pelayanan kesehatan merupakan pendukung keberhasilan dalam perwujudan program kesehatan nasional yang ada di Indonesia. Rumah sakit umum daerah ada pada tingkatan dasar dalam suatu organisasi kesehatan dimana tenaga kesehatan bekerja sama guna mencapai tujuan dari pembangunan kesehatan. Dalam mencapai keberhasilan secara strategis, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia akan cukup dipengaruhi oleh pengelolaan tenaga kesehatan dan penataan dalam

melaksanakan kegiatan yang ada di rumah sakit umum daerah. Rumah sakit umum daerah adalah salah satu usaha yang ada pada bidang jasa kesehatan, ada beberapa hal yang dapat menentukan keberhasilannya dalam proses fungsional, yaitu; sistem pelayanan, kualitas jasa, ketertiban layanan yang diberikan rumah sakit umum daerah, dan teknologi yang digunakan. Pada intinya, setiap rumah sakit umum daerah memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit (Setiawan, 2021). Salah satu usaha yang bergerak di bidang kesehatan yaitu rumah sakit umum daerah mempunyai visi dan misi untuk menjadi pilihan utama bagi pasien dan menyediakan sarana yang terstandarisasi (Reza, 2022). Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut, rumah sakit umum daerah perlu melakukan peningkatan pelayanan secara berkala melalui penerimaan kritik dan saran yang diberikan pasien.

Bagi manusia, kesehatan hal utama yang perlu di perhatikan. Jika tubuh sehat, maka banyaknya produktivitas yang bisa kita lakukan dengan baik. Sebab, jika kondisi tubuh yang kurang fit akan menghambat sesuatu hal yang harus kita kerjakan yang menjadi terhambatnya produktivitas yang bisa kita lakukan, misalnya kita menjadi tidak bisa bermain dengan keluarga, bekerja, atau melakukan aktivitas lain. Dengan kondisi tubuh yang kurang fit akan timbul efek lemas pada tubuh, dan semangat tubuh menjadi berkurang (Wening, 2020).

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan atau masyarakat. penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menyatakan, bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Setiawan,2021).

RSUD Tanah Abang merupakan salah satu fasilitas kesehatan primer yang bekerjasama dengan BPJS. Sehingga, RSUD Tanah Abang mempunyai kewajiban untuk melakukan pengelolaan dan pelaporan data puskesmas terkait kunjungan pasien dan sepuluh besar penyakit. Berdasarkan observasi, masih ditemukan human eror, yaitu keterlambatan pengiriman laporan ke BPJS. berdasarkan keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 328 Tahun 2016 tentang penetapan 4 (empat) pusat kesehatan masyarakat kecamatan menjadi Rumah sakit umum kelas D. Salah satunya adalah perubahan, Puskesmas Kecamatan Tanah Abang menjadi RSUD Kelas D Tanah Abang.

Berdasarkan hasil pra survei yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara dengan beberapa karyawan yang sudah bekerja selama 6 tahun di RSUD Tanah Abang, Jakarta. Fenomena pertama ini di alami oleh karyawan yang berperan di bidang administrasi yaitu kurangnya support system yang kuat dari pemimpin kepada karyawan, dan lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga membuat produktivitas kurang optimal. Hasil yang ke dua ada beberapa fenomena yang di alami oleh karyawan yang bekerja selama 5 tahun berperan di bidang administrasi. Berdasarkan apa yang di alaminya, yaitu kurangnya motivasi yang di berikan secara langsung dari pimpinan kepada karyawan, dan adanya keterlambatan upah yang di terima pada karyawan.

Kondisi di atas dikhawatirkan akan berdampak pada kinerja kerja karyawan yang mempengaruhi tingkatan kepuasan kerja karyawan pada rumah sakit umum daerah tersebut cenderung rendah. Dengan adanya fenomena tersebut akan mempengaruhi hasil kerja karyawan yang akan mengakibatkan karyawan tidak termotivasi yang berujung pada tingkat kepuasan karyawan yang rendah di rumah sakit umum daerah tersebut.

Kepuasan kerja karyawan yang bekerja pada bidang kesehatan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah. Maka dari itu, kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pasien melalui kinerja yang diberikan karyawan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk para pasien. Salah satu hal yang dapat menyebabkan kepuasan kerja

karyawan adalah kepemimpinan yang digunakan oleh atasan dalam mengkoordinir dan memimpin karyawan rumah sakit umum daerah dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk para pasien. Menurut Afandi (2018:74) kepuasan kerja pada karyawan ialah suatu hal yang positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan perilaku terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja karyawan. Donnelly (2018:201) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan yang dilakukan. Sutrisno (2019:74) menyampaikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sutrisno (2019:75) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka (Sutrisno, 2019:75).

Dari pendapat-pendapat yang telah di temukan maka dapat diketahui, bahwa kepuasan kerja yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, peningkatan kepuasan kerja karyawan pada suatu organisasi tidak bisa dilepaskan dari peranan pemimpin dalam organisasi tersebut, kepemimpinan merupakan kunci utama dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi dapat diketahui bukan hanya gaji tetapi juga melalui keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan tugas, adanya hubungan komunikasi yang harmonis antara pegawai dengan atasan, situasi lingkungan kerja yang nyaman, rekan kerja yang mendukung, memiliki kinerja tinggi, dan bertanggung jawab. Faktor yang dapat menyebabkan kepuasan kerja karyawan adalah kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan sebuah proses seseorang dalam memimpin anggotanya dengan baik, individu ataupun kelompok yang bergerak untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Griffin & Ebert (2018:3) mengungkapkan kepemimpinan adalah proses memotivasi orang lain atau pengikutnya untuk mau bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan adalah seni mempengaruhi dan mengarahkan orang lain dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama (Zainal *et al.*, 2017:44).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja, lingkungan kerja juga dapat menjadi salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam menciptakan kepuasan kerja maka dibutuhkan lingkungan kerja yang nyaman, penyediaan lingkungan kerja secara nyaman akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan mengenai pentingnya lingkungan kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman, kondisi demikian akan mampu membuat karyawan merasa senang, nyaman, dan betah di dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang baik dapat mengurangi tingkat kejenuhan dan tingkat stres karyawan, sehingga prestasi karyawan akan meningkat. Fasilitas kerja yang baik tanpa didukung oleh lingkungan kerja yang baik akan tidak ada artinya. Lingkungan berperan penting untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawan. Karyawan yang puas akan lebih loyal terhadap perusahaan, sehingga dengan demikian karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Masalah lingkungan kerja ini penting untuk di perhatikan karena setiap karyawan menghadapi kondisi dan suasana lingkungan kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja mereka setiap hari. Kepuasan kerja seorang karyawan pada dasarnya tergantung pada kondisi kerja yang mendukung misalnya: sirkulasi udara, penerangan, kebersihan, keamanan, hubungan baik antar sesama karyawan dan dapat pula bekerja sama antar pekerja dengan pimpinan perusahaan. Kondisi lingkungan kerja sangat mempengaruhi kreativitas kerja karyawan, apabila

lingkungan kerja baik maka dapat meningkatkan kreativitas kerja karyawan, sehingga diharapkan kepuasan kerja karyawan dapat tercapai.

Lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) ialah sesuatu yang ada dilingkungan para karyawan bekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Kemudian lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (Sedarmayanti, 2019:194).

Setelah melihat hasil dari beberapa sumber di atas, nampak bahwa manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan sesuai, suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Ke tidak nyamanan lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan system kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

Motivasi kerja juga dapat menjadi salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Motivasi kerja adalah pemberian kegairahan bekerja kepada pegawai, dengan pemberian motivasi dimaksudkan pemberian daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan yang

akan mewujudkan suatu perilaku dalam mencapai tujuan kepuasan dirinya pada tipe kegiatan yang spesifik, dan arah tersebut positif dengan mengarah mendekati objek yang menjadi tujuan. Motivasi kerja dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri karyawan yang ditandai dengan munculnya perasaan dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.

Sikap mental karawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kerja yang maksimal. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung seorang karyawan untuk bekerja. Menurut Adha *et al.*, (2019:52) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi kerja adalah seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu (McClelland, 2020:161).

Dengan adanya fenomena diatas, peneliti tertarik membahas lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja yang di mediasi oleh Motivasi Kerja studi pada karyawan RSUD Tanah Abang Jakarta”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang ditemukan:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?
6. Apakah kepemimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja?
7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui pengaruh langsung kepemimpinan terhadap motivasi kerja.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh langsung kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap motivasi kerja.
- 4 Untuk mengetahui pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
- 5 Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.
- 6 Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kepemimpinan terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.
- 7 Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, penulis dapat mengembangkan ilmu bidang manajemen sumber daya manusia, yaitu mengenai “Pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja yang di mediasi oleh motivasi kerja karyawan di RSUD Tanah Abang Jakarta”.

#### **2. Bagi Peneliti Lain**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan gaya kepemimpinan yang digunakan dalam pembinaan sumber daya manusia serta pemberian motivasi dalam upaya optimalisasi kepuasan karyawan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai apa saja yang berhubungan dengan perusahaan dan cara menanganinya, serta bisa dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya.



### 3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa bermanfaat untuk mencari sumber solusi secara efektif dan efisien ketika organisasi menemukan masalah dengan kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja.