

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perkembangan jaman sekarang semakin cepat perubahannya. Dalam persaingan global saat ini, dunia kerja sangat membutuhkan orang yang bisa berfikir untuk maju, cerdas, inovatif dan mampu berkarya dengan semangat tinggi dalam menghadapi kemajuan jaman. Selain itu peran dari sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting, dimana diprioritaskan pada aspek manajerial yang matang dalam pengelolaan organisasi. Tak terkecuali pada dunia kesehatan yang berupa rumah sakit maupun lembaga kesehatan lainnya. Berbagai organisasi, lembaga dan instansi berusaha meningkatkan kinerja dari seluruh elemen yang ada dalam organisasi masing-masing dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup organisasi.

Sebuah organisasi dalam mencapai suatu tujuannya membutuhkan karyawan atau pegawai tentunya berusaha bekerja dengan kemampuan yang mereka miliki agar kinerjanya juga akan maksimal. Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam memaksimalkan kinerja, komitmen organisasi merupakan salah satunya. Kenyaman kerja harus diperhatikan untuk memelihara hubungan karyawan percaya usaha mereka akan dihargai, sehingga akan menimbulkan hubungan timbal balik organisasi. Selain itu adanya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut masa depan perusahaan. Keterlibatan karyawan juga membangun loyalitas karena dengan melibatkan karyawan dalam

pengambilan keputusan berarti perusahaan mempercayai karyawannya. Kepercayaan juga merupakan sebuah aktivitas timbal balik karena karyawan merasa wajib bekerja untuk perusahaan hanya ketika mereka mempercayai pemimpin mereka. Perusahaan dapat membangun komitmen organisasi dengan berbagi keuntungan yang diperoleh perusahaan kepada karyawan. Oleh karena itu, komitmen organisasi sangat penting bagi organisasi karena dengan adanya loyalitas seorang karyawan terhadap organisasi yang bersedia berusaha keras untuk pencapaian tujuan organisasi serta melibatkan hubungan aktif terhadap organisasi.

Keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi, rasa ingin menyatu dengan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi merupakan sikap karyawan yang dapat berdampak positif pada organisasi, dimana rasa cintanya terhadap organisasi diwujudkan dengan kinerja karyawan yang baik untuk organisasinya. Oleh karena itu semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Hal tersebut didukung pula oleh penelitian yang berjudul “Peran *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Mediator Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan” yang dilakukan oleh Sukmawati, Armanu Thoyib dan Surachman tahun 2013. Hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di industri manufaktur makanan minuman di Kota Makassar. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan” yang dilakukan oleh Nur Cahyani dan Ahyar Yuniawan tahun 2010, hasil

penelitiannya yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan.

Komitmen organisasi juga mempunyai hubungan dengan kepuasan, rasa keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi tersebut. Rasa ingin berada dalam organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja, kepuasan kerja merupakan emosi yang mencintai dan menyayangi pekerjaannya. Semakin karyawan menjadikan dirinya menjadi dan menyatu dalam organisasi maka semakin dia mencintai dan menyayangi organisasi serta akan menikmati pekerjaannya.

Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja didukung oleh penelitian terdahulu yaitu pada jurnal yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (studi pada KAP di Jawa Tengah dan DIY)” oleh Achmad Badjuri tahun 2009, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Wilayah Jawa Tengah dan DIY.

Hasibuan (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik mungkin supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya. Kepuasan kerja merupakan

emosi positif yang timbul karena adanya sesuatu yang telah dicapainya. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut As'ad (1991) dalam Edy (2010) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dapat terjadi dari berbagai faktor, diantaranya adalah Faktor psikologik, yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan para karyawan, meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketentraman. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasan, maupun dengan rekan kerja lain yang berbeda jenis pekerjaan. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja serta kondisi fisik karyawan. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, pertukaran udara, penerangan, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya. Terakhir Faktor finansial, faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, promosi, dan lainnya.

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa senang terhadap pekerjaan dan mendorong mereka untuk meningkatkan kinerja.

Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Karyawan yang merasa puas akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan akan terbebas dari stress sehingga mereka lebih produktif, sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas akan menunjukkan produktivitas yang rendah karena mereka

gagal dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Jadi kepuasan kerja akan mengarah pada kinerja yang baik. Kepuasan kerja tidak hanya akan meningkatkan produktifitasnya tetapi juga meningkatkan kualitas kerjanya.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyanto dan Dyah Widayati pada tahun 2010 yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di DISTANBUNHUT Kabupaten Karanganyar.

Seorang karyawan untuk mencapai kepuasan harus mempunyai adanya dorongan untuk menggapainya salah satunya yaitu motivasi. Motivasi menurut Siagian (2002) merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Pengertian tersebut dapat diartikan bahwa tercapainya tujuan organisasi berarti pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan.

Seseorang bekerja di suatu organisasi pasti didasari pada kebutuhan yang harus dia penuhi, kebutuhan tersebut seperti kebutuhan fisiologi, keamanan dan keselamatan, sosial, penghargaan serta aktualisasi. Oleh karena itu karyawan harus dapat memberikan kinerja terbaiknya bagi organisasi agar dia mendapatkan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Selain itu, pihak organisasi / perusahaan juga harus memberikan motivasi untuk karyawan agar mereka mau bekerja guna mencapai tujuan organisasi. Sehingga semakin tinggi motivasi karyawan, maka akan semakin tinggi pula kinerjanya.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wiwiek Harwiki pada tahun 2014 dengan judul “*Influence of Servant Leadership to Motivation, Organization Culture, Organizational Citizenship Behavior (OCB), and Employee’s Performance in Outstanding Cooperatives East Java Province, Indonesia*”. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah adanya pengaruh positif dan signifikan dari motivasi terhadap kinerja.

Seorang pemimpin di suatu organisasi sangat berpengaruh penuh atas kendali organisasi tersebut. Kepemimpinan, sampai saat ini tetap dianggap sebagai faktor yang sangat penting.

Menurut Greenleaf (1970). *Servant Leadership* adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani. Pilihan yang berasal dari suara hati itu kemudian menghadirkan hasrat untuk menjadi pemimpin. Perbedaan manifestasi dalam pelayanan yang diberikan, pertama adalah memastikan bahwa kebutuhan pihak lain dapat dipenuhi, yaitu menjadikan mereka sebagai orang-orang yang lebih dewasa, sehat, bebas, dan otonom, yang pada akhirnya dapat menjadi pemimpin pelayan berikutnya.

Liden *et al* (2008) juga menyebutkan 3 hasil (*outcomes*) dari *Servant Leadership*. *Outcomes* tersebut yaitu *follower performance and growth, organizational performance, dan societal impact*. *Servant Leadership* dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan cara mengakui kontribusi karyawan dan membantu karyawan untuk percaya pada potensi dirinya, dan memberi kesan menyenangkan. *Servant Leadership* menumbuhkan pemikiran terbuka dan

memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri. Peningkatan kemampuan akan meningkatkan kinerja dan mendukung efektivitas organisasi. *Societal impact*, bahwa *Servant Leadership* membawa pengaruh positif kepada masyarakat. Pemikiran terbuka, peduli, berfikir jangka panjang dan bijak dalam mengambil keputusan akan membangun kepercayaan orang-orang dan masyarakat.

Seorang pemimpin yang lebih mementingkan orang lain, dapat mengayomi bawahannya sehingga karyawan merasakan bahwa mereka juga penting bagi organisasinya. Oleh karena itu, maka karyawan tersebut akan membalasnya dengan kinerja mereka yang dapat berguna bagi organisasi. Jika sikap *servant leadership* tersebut meningkat, maka kinerja karyawan akan meningkat pula.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang berjudul “*Influence of Servant Leadership on Organization Performance Through Job Satisfaction In Employees’ Cooperatives Surabaya*” oleh Herry Lisbijanto dan Budiyanto tahun 2014. Dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh positif *servant leadership* terhadap kinerja secara signifikan pada karyawan yang bekerja di perusahaan Surabaya.

Rumah Sakit merupakan sarana umum yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam bidang kesehatan. Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan tujuan dari organisasi ini, sehingga rumah sakit harus memiliki karyawan yang berkompeten dalam bidangnya masing-masing. Oleh karena itu peran setiap karyawan sangat diharapkan untuk mengembangkan organisasi. Tak

terkecuali pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan salah satu rumah sakit yang berbasis Islam di Yogyakarta yang beralamat di Jalan Sudirman No. 124 Bantul Yogyakarta 55711.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit umum tipe C. Hal tersebut membuktikan adanya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga peneliti tertarik mengambil objek di Rumah Sakit, sehingga akan membantu karyawan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul dalam memperbaiki sistem kerja untuk kedepannya guna melayani masyarakat dengan lebih baik. Proses dalam mencapai tujuan suatu organisasi diperlukan adanya kinerja yang maksimal dari karyawan, dimana ada beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain sifat pemimpin terhadap bawahannya, motivasi, komitmen serta kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Terutama di bagian keperawatan, dimana mereka berinteraksi langsung dengan pasien selama pasien tersebut dirawat di rumah sakit. Hal tersebut menjadi hasil bekerja, sehingga dengan rasa puas pasien menjadi salah satu indikator kualitas dari rumah sakit tersebut. Bagaimana seorang atasan mendengarkan bawahannya, motivasi kerja seorang perawat, komitmennya terhadap rumah sakit dan kepuasannya menjadi seorang perawat.

Hal lain yang mendasari peneliti untuk mengangkat tema penelitian ini adalah untuk membuktikan dan memperkuat apakah komitmen organisasi, *servant leadership* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Serta untuk mengkaji pengaruh komitmen organisasi, *servant*

leadership dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan para perawat.

Penelitian ini replikasi dari artikel yang berjudul “*Influence of Organizational Commitment, Transactional Leadership, and Servant Leadership to the Work Motivation, Work Satisfaction and Work Performance of Teachers at Private Senior High Schools in Surabaya*” oleh Dewi Urip Wahyuni, Budiman Christiananta dan Anis Eliyana pada tahun 2014.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan komitmen organisasi, *servant leadership* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, maka penelitian ini berupaya untuk menguji pengaruh dan hubungannya. Seorang yang berkomitmen terhadap suatu organisasi akan merasakan hal yang positif sehingga akan meningkatkan kinerjanya. Selain itu, sikap pemimpin yang melayani, menyayangi dan mendengarkan bawahannya akan menumbuhkan rasa senang bawahannya sehingga meningkatkan kinerja. Dorongan yang sesuai untuk karyawan pada suatu organisasi akan berdampak pada emosi yang positif, sehingga karyawan akan merasa senang melakukan kinerja. Sehubungan dengan hal itu, maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

5. Apakah *servant leadership* organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
8. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
9. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
10. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.
2. Menguji pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja.
3. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.
4. Menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.
5. Menguji pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.
6. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
7. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
8. Menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

9. Menguji pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan sebagai variabel intervening.
10. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis.
 - a. Memberikan informasi tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
 - b. Untuk memperkaya khasanah penelitian di bidang komitmen organisasi, *servant leadership* dan motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
 - c. Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya untuk dikembangkan.
2. Manfaat praktik.

Bagi organisasi, diharapkan penelitian ini bermakna dalam pertimbangan memberikan masukan maupun kontribusi bagi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul dalam mengambil kebijakan manajemen, pemimpin memperhatikan kepuasan kerja rasakan para karyawan serta hasil kerjanya sehingga karyawan betah dan puas saat bekerja serta merasa termotivasi dan mempunyai komitmen yang kuat terhadap organisasi.