

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat era globalisasi seperti sekarang ini, perusahaan tentu harus memiliki sebuah keunggulan kompetitif supaya dapat bersaing dan menjadi unggul dari pesaing. Terdapat banyak faktor yang bisa menjadi keunggulan bagi sebuah perusahaan, salah satu yang bisa menjadi keunggulan bagi perusahaan adalah sumber daya manusia atau karyawan yang dimiliki perusahaan. Sumber Daya Manusia memegang peranan penting didalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karena, Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan kualitas yang tinggi akan menjadi aset perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kompetensi dan kualitas tinggi yang dimiliki, muncul berbagai permasalahan di dalam perusahaan atau organisasi berkaitan bagaimana perusahaan mampu mempertahankan karyawanan dengan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan atau organisasi. Seperti dalam teori Maslow yang mengemukakan 5 jenis kebutuhan yang harus dipenuhi seorang karyawan didalam organisasi, yaitu : 1) kebutuhan dasar; 2) kebutuhan rasa aman; 3) kebutuhan berafiliasi; 4) kebutuhan harga diri; 5) kebutuhan aktualisasi diri, (Rivai, 2009).

Komitmen organisasi secara umum diartikan sebagai identifikasi dan keterlibatan dari seseorang yang relatif kuat terhadap suatu organisasi. Sementara Robbins (2006), mengatakan bahwa komitmen organisasional sebagai suatu sikap dimana karyawan dapat merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi. Namun, saat ini komitmen tidak hanya dianggap sebagai bentuk kesediaan karyawan untuk mau bertahan didalam organisasi dalam jangka waktu yang lama. Melainkan, seorang karyawan mau melakukan sesuatu yang melampaui batas yang diwajibkan organisasi dan seorang

karyawan juga mau memberikan yang terbaik kepada organisasi apapun bentuknya (Karambut, 2012). Isu tentang komitmen organisasional memang masih menjadi salah satu masalah dan juga sebagai tantangan yang harus diselesaikan manajer SDM.

Sampai saat ini, komitmen organisasional masih terus dipelajari dan masih menjadi obyek penelitian yang menarik untuk diteliti khususnya dalam bidang SDM dan perilaku organisasi. Komitmen organisasi sudah banyak dikaitkan dengan beberapa variabel penelitian oleh para peneliti, seperti dengan variabel *professional commitment*, *organizational citizenship behavior* (Bogler & Somech 2004), *job satisfaction*, *perceived organizational justice* (Karim & Rehman 2012), *Teamwork*, *Employee Training* (Hanaysha 2016), dan *occupational stress* (Aghdasi Kiamanesh & Ebrahim 2011).

Berbagai upaya tentunya dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan komitmen organisasi dari para karyawan diantaranya mencoba untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik dan menangani penyebab stres kerja yang terjadi kepada karyawan karyawan. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa komitmen organisasi dipengaruhi oleh lingkungan kerja, sehingga perusahaan harus menciptakan lingkungan yang nyaman serta memfasilitasi karyawan agar meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi (Sofi 2014). Penelitian yang juga dilakukan oleh Rohail, Zaman, Ali, Waqas, Mukhtar, dan Parveen (2016), menghasilkan bahwa lingkungan kerja memiliki hubungan yang positif dengan komitmen organisasi. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan Alavi *et. al* (2013), hasilnya menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

lingkungan kerja adalah faktor kunci yang memengaruhi komitmen karyawan terhadap suatu organisasi. lingkungan kerja mengacu pada atmosfer organisasi tempat karyawan melakukan pekerjaan mereka. Menurut Danish, Ramzan, dan Ahmad (2013), lingkungan kerja terkait dengan iklim organisasi tertentu di mana karyawannya melakukan tugasnya. Tidak diragukan lagi, lingkungan kerja yang fasilitatif dan aman dapat menarik karyawan karena kebutuhan mereka cenderung terpuaskan. Agar berhasil, organisasi harus mendesain lingkungan kerja mereka dengan cara yang dapat meningkatkan tingkat komitmen dan motivasi karyawan yang pada akhirnya akan mengarah pada hasil yang menguntungkan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Karambut dan Noormijati (2012), mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang dapat membuat karyawan merasa nyaman dan aman dengan pekerjaan mereka dan memfasilitasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Dalam lingkungan kerja yang kondusif, karyawan akan percaya dengan nilai-nilai organisasi, percaya bahwa mereka dapat mencapai tujuan organisasi, dan percaya bahwa mereka telah mengambil keputusan yang tepat untuk bergabung dengan organisasi. Meskipun auditor internal memiliki peran dengan tuntutan yang tinggi, seperti waktu dalam menyelesaikan target kerja, keakuratan hasil pemeriksaan (audit), dll tetapi karena bekerja di lingkungan kerja yang kondusif tetap auditor internal memiliki komitmen yang tinggi untuk organisasi.

Selain dipengaruhi oleh lingkungan kerja, komitmen organisasi juga dapat dipengaruhi oleh stres kerja. Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang timbul dalam diri seorang (karyawan) dan nantinya dapat memberikan dampak pada suatu organisasi (Masihabadi, 2012). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alipour dan Monfared (2015), yang menemukan hasil bahwa stres kerja mempengaruhi

komitmen organisasi secara signifikan. Begitu pula dengan penelitian dari Bhatti (2016), menyatakan bahwa ada hubungan negatif yang dilakukan stres kerja terhadap komitmen organisasi. Sementara itu, penelitian dari Senem dan Batur (2013), mengungkapkan bahwa stres kerja mampu mempengaruhi komitmen organisasi secara negatif dan signifikan.

Untuk mengetahui manfaat dari lingkungan kerja dan stres kerja dalam bekerja yang memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi, diperlukan pengukuran melalui kepuasan kerja. Dengan adanya pengukuran tingkat lingkungan kerja dan stres kerja melalui kepuasan kerja, diharapkan dapat mengetahui adanya peningkatan atau tidak terhadap komitmen organisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Armstrong dan Taylor (2014), yang mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perilaku dan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang mereka miliki, dengan begitu produktivitas karyawan dapat ditingkatkan dengan membuat karyawan dalam organisasi merasa lebih puas, karena diberdayakan oleh organisasi itu sendiri dan kebutuhan sosial dari karyawan merasa terpenuhi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Srivastava (2014), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan komitmen organisasi. Dimana, kepuasan kerja sendiri mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan dan menjadi penting dalam aktualisasi diri karyawan dalam organisasi.

Dengan demikian, karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, seorang karyawan akan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap perusahaan yaitu dengan tetap ingin bertahan didalam organisasi. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gieter dan Hofmans (2011), mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan yang tinggi antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Mosadeghrad dan Ferdosi (2013), menyatakan bahwa indikator yang ada pada kepuasan kerja secara keseluruhan dapat mempengaruhi karyawan untuk meningkatkan komitmennya di dalam organisasi.

Organisasi merupakan kunci yang sangat penting untuk membangun komitmen organisasional karyawan yang dapat dibangun melalui dukungan organisasi, hal ini sesuai dengan pernyataan Pack dan Soetjipto dalam penelitian Ratika dan Sunjoyo (2011), yang menyatakan bahwa dukungan organisasi mempunyai hubungan positif dengan komitmen organisasional. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi yang peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan karyawannya serta menghargai kontribusi karyawan pada organisasi akan memiliki karyawan yang loyal dan dengan sukarela mengikatkan diri pada organisasi. Dari hasil penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memberikan dampak yang baik bagi keberlangsungan organisasi. Dalam organisasi rumah sakit, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat berperan dalam pencapaian mutu pelayanan kesehatan yang baik.

Beberapa faktor yang telah dijelaskan di atas, perlu menjadi perhatian bagi suatu organisasi untuk memperkuat posisi organisasinya dalam menghadapi persaingan di era global saat ini. Salah satu bentuk organisasi yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi ialah rumah sakit. Saat ini, pembangunan rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan. Dengan semakin bertambahnya jumlah pembangunan rumah sakit tersebut, tentunya akan meningkatkan persaingan pelayanan kesehatan baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit umum daerah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi Departemen Kesehatan, pada tahun 2016 rumah sakit di Indonesia berjumlah 2.601 rumah sakit yang terbagi menjadi Rumah

Sakit Publik dan Rumah Sakit Privat (Anonim, 2018). Sedangkan pada Badan Pusat Statistik Provinsi kepulauan riau, provinsi kepulauan riau tercatat memiliki 74 rumah sakit, dengan perincian berdasarkan kategori rumah sakit publik dan privat, terdapat 14 rumah sakit umum yang dikelola pemerintah dan 60 rumah sakit umum yang dikelola pihak swasta (Anonim, 2018).

Salah satu rumah sakit yang akan menjadi tempat penelitian adalah RS Budi Kemuliaan. Penelitian ini akan meneliti hubungan antara lingkungan kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi di RS Budi Kemuliaan.

Peneliti memilih rumah sakit sebagai objek penelitian karena rumah sakit mempunyai peran penting dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit bukan hanya sekedar tempat menampung dan menyembuhkan orang sakit saja, melainkan harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kesehatan bagi pengguna jasanya. Berbagai upaya dilakukan oleh rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk strategi kompetitif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai keunggulan kompetitif dengan meningkatkan kualitas organisasi melalui kualitas individu atau karyawan yang terlibat dalam rumah sakit tersebut. Karena karyawan sangat berharga bagi organisasi, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan organisasi, keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja (Mobley, 1986).

Perawat merupakan salah satu profesi dengan peran penting di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat erat kaitannya dengan pelayanan rumah

sakit dimana perawat tersebut bekerja, karena seorang perawat merupakan profesi yang sangat mendominasi dan pelayanan terhadap pasien yang dilakukannya mencapai jangka waktu 24 jam dalam sehari, sehingga dapat dikatakan bahwa seorang perawat adalah jantung rumah sakit (Anonim, 2018). Seorang perawat juga memiliki peran yang banyak, entah sebagai mediator antara dokter dan pasien, juga sebagai edukator bagi pasien terkait banyak hal. Dalam menjalankan tugasnya, sebagai perawat tentunya akan di tuntut untuk bekerja secara profesional. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana seorang perawat yang telah menikah mampu menyeimbangkan perannya sebagai pelayan bagi pasien dan perannya sebagai orang tua di rumah

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “ **Analisis Pengaruh Lingkungan kerja dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Budi Kemuliaan** ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas berkaitan dengan latar belakang, permasalahan yang dapat dirumuskan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?

7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi?
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi?
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja?
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi?
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini yang dilakukan peneliti diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat berupa manfaat teoristik dan praktis. Manfaat teoristik dari penelitian ini adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, khususnya dalam hal praktik sumber daya manusia. Sedangkan manfaat praktis terdapat beberapa pihak yang dapat mendapatkan manfaat dari penelitian ini, yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan skripsi atau tugas akhir, diharapkan juga penelitian ini untuk menambah wawasan penulis terkait dengan ada tidaknya pengaruh dari

lingkungan kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, serta penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis dalam pengembangan teori dan penerapannya pada dunia praktek.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pegangan dan masukan bagi perusahaan dalam menjalankan proses yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam hal lingkungan kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja guna meningkatkan nilai ataupun kinerja dari perusahaan, dan untuk mencapai tujuan perusahaan yang efektif.

3. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi mengenai stres kerja, lingkungan kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

