

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan sebagai tempat untuk melakukan banyak kegiatan dengan cara sistematis, terencana dan terkendali untuk mencapai tujuan. Faktor penting dalam menentukan tujuan dan mencapai keberhasilan adalah pegawai (Putra, dkk (2019)). Pegawai yang mempunyai rasa kepuasan kerja yang tinggi mampu meningkatkan semangat kerja dan mampu menghasilkan prestasi kerja yang maksimal (Rochman, dkk (2019)). Pegawai merasa puas jika kualitas pekerjaannya dijaga dan mendapat keadilan dari hasil kerja yang sudah dilakukan yang akan menciptakan perilaku baik terhadap organisasi (Nugroho & Bisri, 2018).

Rumah sakit sebagai sebuah bentuk organisasi yang dapat menyediakan pelayanan berupa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit mempunyai peran penting untuk memberikan peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang berkualitas. Kualitas pelayanan Rumah Sakit dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan pegawai dengan menyediakan pelayanan yang bermutu atau baik sesuai dengan standar yang sudah diterapkan oleh Rumah Sakit (Sylvani, dkk (2020)).

Mengingat pentingnya Rumah Sakit maka kepuasan kerja pegawai harus diperhatikan termasuk pada Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto. Kondisi kerja yang kondusif dalam organisasi diharapkan dapat

menciptakan kepuasan kerja pada diri pegawai (Nurhabibah & Arisyahidin, 2020). Kepuasan kerja dalam organisasi menjadi hal yang menarik karena banyak bermanfaat untuk kepentingan seseorang atau individu, industri dan masyarakat (Jaenab, 2019). Ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi terhadap kepuasan kerja diantaranya yaitu lingkungan kerja, kompensasi gaya kepemimpinan serta budaya organisasi (Wahab, 2021).

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dipengaruhi faktor internal yaitu sumber daya manusia yang mencerminkan mutu dan kualitas kinerja organisasi. Kepuasan kerja pegawai dalam organisasi sangat penting mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja organisasi, semakin tingginya kepuasan kerja maka akan semakin meningkatnya produktifitas kerja pegawai (Wasistha & Rahyuda, 2018). Kepuasan kerja dapat tercipta dari emosional yang positif dan ataupun menyenangkan karena akibat dari apresiasi terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja (Zulkarnaen & Sudarma, 2018). Kepuasan kerja yaitu perasaan dari emosional seseorang baik itu perasaan senang ataupun perasaan tidak senang terhadap pekerjaannya yang bisa berpengaruh langsung terhadap organisasi (Diansyah, 2018).

Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah kepemimpinan transformasional (Negara & Adnyani, 2021). Kepemimpinan transformasional adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya yang dapat mengubah nilai dan kebutuhan, memberikan aspirasi serta dapat memberikan motivasi tentang pentingnya hasil kerja (Negara & Adnyani, 2021). Kepemimpinan

transformasional memiliki peran kuat dalam mencapai kepuasan kerja. Pegawai yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kualitas diri terhadap organisasinya yang dapat meningkatkan kinerja (Qarismail & Prayekti, 2020).

Kepemimpinan transformasional dapat mendorong bawahannya untuk mengambil keputusan, dapat menumbuhkan pemikiran kritis serta pengembangan dan pengetahuan sehingga terbentuk kualitas dukungan, informasi, dan sumber daya dalam organisasi (Hilmawan & Yumhi, 2019). Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto yaitu kurangnya pengawasan dan dukungan dari atasan yang menyebabkan pegawai kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaan dan merasa tidak adanya kepuasan terhadap pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Negara & Adnyani (2021); Zulkarnaen & Sudarma (2018); Wahyuningsih & Sudibjo (2022); dan Yosier, dkk (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian berbeda dilaksanakan oleh Diansyah (2018); Widodo (2018); dan Deddy (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi pada kepuasan kerja pegawai yaitu keadilan distributif (Mardhatillah, 2021). Keadilan distributif adalah perlakuan terhadap seseorang sesuai terhadap jasa-jasanya yang sudah diberikannya, semakin besar jasa yang diberikan kepada organisasi maka

semakin besar hak yang akan diterima (Busro, 2018:256). Keadilan distributif adalah salah satu bentuk keadilan pada organisasi yang merupakan persepsi seseorang terkait dengan distributif sumber daya dan dengan karakteristik untuk memutuskan alokasi sumber daya terhadap hasil kerja yang didapatkan (Mardhatillah, 2021). Keadilan distributif mengacu pada keadilan mulai dari keadilan tingkat bawah seperti faktor pemberian gaji, promosi, pelatihan serta pemecatan yang dipengaruhi oleh misi serta perbaikan prosedur (Nugroho & Bisri, 2018). Dalam distributif yang diberikan organisasi seperti gaji (*reward*) yang sama diantara para pegawai sesuai kinerjanya maka dapat menciptakan kepuasan bagi pegawai (Rochman, dkk (2019)).

Keadilan distributif yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja karena dengan keadilan distributif maka pegawai memiliki kesempatan promosi dan dapat meningkatkan gaji (Nugroho & Bisri, 2018). Dalam Rumah Sakit Umum Ananda terdapat pegawai yang merasa diperlakukan kurang adil terhadap *reward* yang diberikan Rumah Sakit yang menyebabkan pegawai ingin meninggalkan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ganto (2019); Mardatillah (2021); Nugroho & Bisri (2018); dan Jaenab (2019) menjelaskan bahwa keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian yang berbeda dilakukan oleh Heavyantono (2018); dan Maspaitella, dkk (2018) menunjukkan bahwa keadilan distributif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah budaya organisasi (Budiyanto & Sutisna, 2019). Budaya organisasi yaitu kesepakatan nilai dan norma atau aturan dalam suatu organisasi yang dilaksanakan oleh semua anggota organisasi untuk memberikan arah dan pedoman bagi anggota organisasi dalam bekerja (Budiyanto & Sutisna, 2019). Budaya organisasi adalah nilai, konsep dan kebiasaan, serta perasaan yang berasal dari asumsi dasar suatu organisasi dan diinternalisasikan oleh pimpinan kepada anggotanya (Busro, 2018:3). Budaya organisasi merupakan norma atau kepercayaan anggota dalam organisasi yang dapat memberikan identitas terhadap organisasi melalui kerja tim, optimisme, aliran informasi, keterlibatan pegawai, dan memfasilitasi komitmen kolektif organisasi dalam pelayanan, nilai dan penghargaan. Budaya organisasi terbentuk melalui sistem keyakinan, prinsip dan asumsi untuk menjadi pedoman perilaku yang dapat meningkatkan dan menguatkan dalam memecahkan suatu masalah dalam organisasi dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Wahab, 2021).

Budaya organisasi yang baik akan memudahkan organisasi dalam mengatasi masalah yang ada dan memudahkan dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Subhan & Yusuf, 2020). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mega selaku pihak SDM, terdapat budaya organisasi yang diterapkan di RSUD Ananda Purwokerto yaitu 3S2B1K (3S yang artinya senyum, sapa, support; 2B yang artinya berpikir positif dan berusaha maju; 1K yang artinya keikhlasan. RSUD Ananda Purwokerto juga menerapkan nilai Setia

yang artinya sabar, empati, taat, yakin, dan aman. Budaya dan nilai organisasi yang diterapkan bersifat umum dan dapat diterapkan ke kehidupan sehari-hari maupun dalam pelayanan Rumah Sakit. Dalam RSUD Ananda Purwokerto masih terdapat beberapa pegawai yang tidak menerapkan budaya 3S2B1K terhadap pasien.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Pratama (2020); Budiyanto & Sutisna (2019); Suparta & Ardana (2019); dan Solihkhah (2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian berbeda dilakukan oleh Prasetyaningtyas, dkk (2020); Andi, dkk (2019); dan Hamsal (2021) menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Putra, dkk (2019) yang meneliti tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan keadilan distributif terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya peneliti menambahkan variabel budaya organisasi (Budiyanto & Sutisna, 2019) yang meneliti tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Serta mengganti subjek penelitian menjadi Rumah Sakit Ananda Purwokerto. Hal ini karena sesuai dengan fenomena permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto. Kelemahan dari penelitian Putra, dkk (2019) terletak pada sampel yang masih sedikit dengan jumlah 91 responden, sedangkan penelitian ini akan memperluas sampel sebanyak 160 responden.

Berdasarkan latar belakang peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Keadilan Distributif, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Non Medis dan Administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat ditarik permasalahan dari penelitian ini adalah seperti berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto?
2. Apakah keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto?

## **C. Pembatasan Masalah**

Dalam sebuah penelitian masalah yang akan diteliti perlu dibatasi agar sebuah penelitian menjadi lebih fokus dan diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian dengan efektif dan efisien, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel bebas (X) yaitu variabel kepemimpinan transformasional, keadilan distributif, dan budaya organisasi. Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan kerja pegawai.
2. Penelitian ini direncanakan pada bulan September 2022 - Maret 2023.
3. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu pegawai Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto yang terdiri dari pegawai Non Medis (Perawat dan IFRS) dan pegawai Administrasi (Administrasi Kepegawaian; Frontliner; Humas dan Kerjasama, CS; IT; Kasir; Keuangan; Perencanaan; IPSRS; Kesehatan lingkungan; Laundry; Linen; Pengemudi; Petugas kebersihan; Satpam; Unit kerja, dan MUTU).

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

- a) Menganalisis pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto.

- b) Menganalisis pengaruh positif dan signifikan keadilan distributif terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto.
- c) Menganalisis pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto.

## 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk Rumah Sakit Ananda Purwokerto, para pegawai yang bersangkutan, serta peneliti baik itu secara langsung ataupun secara tidak langsung.

Manfaat penelitian ini adalah:

### a) Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya terkait kepemimpinan transformasional, keadilan distributif, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai non medis dan administrasi pada Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto. Penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan dan dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

### b) Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan untuk mengambil kebijakan untuk meningkatkan

kepusan kerja pegawai non medis dan administrasi pada Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto.

2) Bagi Dinas Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur dan upaya dinas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kesejahteraan pegawai kesehatan.

