

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu aspek fundamental yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan kondusif, terlebih lagi pada sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit yang menuntut kinerja tinggi dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan medis yang berkualitas, cepat, dan humanis, sehingga keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut sangat bergantung pada kondisi internal organisasi, khususnya kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal, loyal, dan mampu memberikan pelayanan yang prima. Sebaliknya, jika pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaannya, maka produktivitas dan kualitas pelayanan cenderung menurun.

Dalam konteks ini, sejumlah faktor internal organisasi menjadi penentu penting terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Salah satunya adalah dukungan dari manajemen puncak yang mencerminkan perhatian, komitmen, serta kebijakan strategis dari pimpinan tertinggi rumah sakit terhadap kesejahteraan karyawan. Selain itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan langsung memiliki pengaruh besar dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung dan mendorong motivasi kerja. Tak kalah penting, komitmen organisasi juga berperan dalam memperkuat rasa memiliki dan loyalitas pegawai terhadap institusi, sehingga

mereka merasa nyaman dan bangga menjadi bagian dari organisasi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengaruh ketiga faktor tersebut sangat krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai, khususnya di lingkungan rumah sakit.

Fenomena yang terjadi di berbagai rumah sakit saat ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam dunia kerja yang penuh tekanan, terutama di sektor kesehatan yang berkaitan langsung dengan keselamatan pasien, pegawai yang tidak merasa puas cenderung mengalami stres, kelelahan, dan penurunan motivasi. Hal ini dapat berdampak pada performa mereka dalam memberikan pelayanan medis yang cepat, tepat, dan ramah kepada pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik harus memahami bahwa kepuasan kerja bukan hanya tentang gaji dan tunjangan, tetapi juga mencakup aspek psikologis seperti pengakuan, rasa aman, dukungan dari atasan, serta keterlibatan dalam pengambilan keputusan.

Di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo, fenomena ini menjadi relevan untuk diperhatikan karena rumah sakit ini terus berkembang dan menghadapi tantangan pelayanan yang semakin kompleks. Pegawai rumah sakit dituntut untuk memiliki kecepatan, ketelitian, serta empati yang tinggi dalam melayani pasien, baik yang datang secara rutin maupun dalam kondisi darurat. Ketika kepuasan kerja mereka tinggi, maka akan muncul dorongan internal untuk bekerja lebih baik dan menciptakan hubungan kerja yang positif, baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan pasien. Sebaliknya, apabila pegawai merasa tidak puas karena kurangnya perhatian manajemen, kepemimpinan yang tidak komunikatif, atau lemahnya rasa

memiliki terhadap organisasi, maka risiko turn over, konflik kerja, hingga penurunan mutu layanan bisa saja meningkat.

Oleh karena itu, fenomena kepuasan kerja tidak dapat dipisahkan dari manajemen strategis rumah sakit dalam membangun budaya kerja yang sehat dan mendukung kinerja pegawai. Dengan mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja—seperti dukungan dari manajemen puncak, kepemimpinan yang inspiratif, dan komitmen organisasi yang kuat—maka Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo dapat meningkatkan loyalitas dan kinerja pegawainya secara berkelanjutan. Kepuasan kerja karyawan yang terjaga akan menciptakan iklim kerja yang harmonis dan pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan pasien serta reputasi rumah sakit secara keseluruhan.

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan antara lain adalah dukungan manajemen puncak (Agustina dan Gunawan, 2011; Pratami dan Muryatini, 2022; Qustolani, 2019; Dewi, 2018; Viswesvaran dan Deshpande, 1998), komitmen organisasi (Setiawan, 2020; Renyut, 2017; Dewi, 2022), kepemimpinan (Hendrik et al, 2023; Iman dan Lestari, 2019; Palupi et al, 2017; Pratama, et al, 2022; Suprpta, et al, 2015).

Akan tetapi masih terdapat penelitian-penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa masih terdapat gap penelitian, yaitu Ardiyansah dan Mon (2023); Fata, et al (2024) membuktikan dukungan manajemen puncak (organisasi) tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ali, K, et al (2018), Pally dan Septyarini (2022) dalam hasil

penelitian mereka membuktikan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Karena masih terdapat kesenjangan dalam penelitian, khususnya dalam hal pemahaman yang mendalam tentang bagaimana peran dukungan manajemen puncak, kepemimpinan, dan komitmen organisasi memengaruhi kepuasan kerja karyawan—baik secara simultan maupun parsial—maka diperlukan studi lanjutan. Penelitian tersebut diharapkan tidak hanya mampu menjawab kekosongan dalam kajian ilmiah yang ada, tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kesejahteraan serta produktivitas karyawan, khususnya dalam menghadapi dinamika dan kompleksitas lingkungan kerja saat ini. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul **“Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kepemimpinan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parstial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo?

4. Apakah dukungan manajemen puncak, kepemimpinan dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo?
5. Diantara variabel dukungan manajemen puncak, kepemimpinan dan komitmen organisasi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.
4. Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak, kepemimpinan dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel dukungan manajemen puncak, kepemimpinan dan komitmen organisasi karyawan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini memberikan manfaat penting bagi para praktisi, khususnya manajemen Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo, dalam memahami faktor-faktor internal organisasi yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam merancang kebijakan yang mendukung peningkatan kepuasan kerja melalui penguatan peran manajemen puncak, perbaikan gaya kepemimpinan, serta penguatan komitmen organisasi. Dengan demikian, pihak rumah sakit dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung, partisipatif, dan produktif.

Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia. Praktisi dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk menyusun program pelatihan kepemimpinan, mengembangkan strategi komunikasi internal yang lebih efektif, serta meningkatkan keterlibatan manajemen puncak dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, maka akan tercipta kinerja yang lebih optimal dan pelayanan kepada pasien yang lebih baik, yang pada akhirnya akan berdampak pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit.

2. Bagi Akademik

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, dengan fokus pada sektor pelayanan kesehatan. Penelitian ini menambahkan perspektif empiris mengenai bagaimana dukungan

manajemen puncak, kepemimpinan, dan komitmen organisasi dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan, yang masih menjadi isu penting dan relevan untuk diteliti lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan variabel-variabel tersebut dalam konteks organisasi yang berbeda.

Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar atau studi kasus dalam kegiatan akademik, seperti perkuliahan, seminar, maupun pelatihan yang berkaitan dengan manajemen organisasi, kepemimpinan, dan kepuasan kerja. Temuan yang dihasilkan membuka peluang untuk dilakukan pengujian ulang (*replication study*), pengembangan model konseptual baru, serta eksplorasi variabel mediasi atau moderasi yang relevan, sehingga dapat memperluas cakupan dan kedalaman penelitian di bidang ini. Dengan begitu, penelitian ini turut mendukung perkembangan ilmu manajemen berbasis kontekstual dan aplikatif.

