

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Setiap masyarakat berkeinginan untuk bisa hidup sehat, karena kesehatan itu sangat berharga. Namun ketika kesehatan terganggu akibat penyakit, maka orang-orang membutuhkan obat-obatan serta perawatan untuk dapat sembuh kembali. Rumah sakit hadir sebagai salah satu fasilitator untuk membantu orang-orang mengobati penyakit yang dideritanya tersebut dan membantu mereka agar bisa sehat kembali.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat berdasarkan **Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 1**. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia manusia dapat melakukan aktivitas dan bertahan hidup, pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan lembaga kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Sebagai layanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat lembaga kesehatan diharapkan mampu memberikan layanan terbaik

bagi masyarakat. Untuk itu agar tujuan tersebut bisa tercapai dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik demi menghasilkan kepuasan kerja yang diharapkan.

Semen Padang Hospital Tahun 1970, berawal dari Klinik Kesehatan PT Semen Padang menjadi sebuah Unit Biro Kesehatan. Tahun 1997, berkembang menjadi Rumah Sakit Semen Padang. Tahun 2009, Perubahan badan hukum Yayasan Rumah Sakit Semen Padang menjadi Yayasan Semen Padang. Operasional SPH tanggal 18 Maret 2013, surat izin penyelenggaraan sementara rumah sakit No: 194/Regdit-P.SDM/DKK/II/2013 dan *Grand Opening* SPH tanggal 5 Juli 2013 (30 Syaban 1434 Hijriah). Dengan membawa motto *We Serve Beyond Expectation* Semen Padang Hospital akan melayani seluruh masyarakat dengan pelayanan yang sangat baik.

Untuk menjalankan motto tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang sangat maksimal sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik. Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya bagi organisasi karena tanpa adanya kinerja maka tujuan yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dicapai. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan mampu menyelesaikan permasalahan dan tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi. Kinerja menjadi gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi. Karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak

perusahaan. Kinerja dari sumber daya manusia yang baik, mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (**Edison, Dkk, 2017:188**). Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja tinggi dalam mencapai tujuan. Untuk membuat karyawan memiliki kinerja yang tinggi, perusahaan harus memerhatikan harapan dan kebutuhan karyawan agar memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan. Namun seringkali perusahaan hanya memerhatikan output dari pekerjaan dan lupa dengan berbagai rangkaian proses sebelum mendapatkan hasil. Seperti memerhatikan kebutuhan yang diperlukan karyawan saat melakukan aktifitas atau pekerjaan.

Novita, Dkk (2016) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Dalam melakukan pekerjaan karyawan perlu didukung oleh fasilitas yang memadai guna mendorong menghasilkan suatu hasil yang optimal. Bukan hanya itu, dalam melakukan pekerjaan karyawan sangat membutuhkan lingkungan kerja yang baik yang akan membantu memberikan rasa nyaman bagi karyawan sehingga menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya dukungan dan perhatian yang diberikan atasan kepada karyawan melalui berbagai fasilitas yang diberikan akan berdampak pada semangat kerja karyawan sehingga dapat membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja yang akan menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan.

Kinerja yang tinggi perlu didukung dengan aktivitas karyawan yang melebihi harapan. Suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya disebut kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu pada perasaan atau kondisi pikiran sesuai dengan sifat pekerjaan seseorang. Apabila karyawan merasa terpuaskan kebutuhannya maka kinerja karyawan akan meningkat. Kepuasan kerja mengacu pada suatu keadaan dimana karyawan memiliki emosi positif terhadap penilaian kinerja yang diberikan. Kepuasan kerja itu dapat memiliki pengaruh positif atau negative terhadap kinerja karyawan. Apabila perusahaan tidak memperhatikan keinginan karyawan maka karyawan merasa tidak terpuaskan.

Kepuasan kerja itu dapat memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap kinerja karyawan. Apabila perusahaan tidak memperhatikan keinginan karyawan maka karyawan merasa tidak terpuaskan. Menurut **Bangun (2012:327)** Menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seseorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini bisa diperhatikan melalui moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan ini dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan keadaan penting yang harus dimiliki setiap pegawai yang bekerja, dimana manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan mereka akan bekerja dengan penuh gairah serta bersungguh-sungguh sehingga kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan akan meningkat (**Nurchayani dan Dewi, 2016**).

Kinerja yang baik tidak terlepas dari adanya budaya organisasi yang telah menjadi *personal value* bagi masing-masing karyawan. Budaya membentuk cara pandang dan cara berinteraksi di setiap kelompok dalam melakukan pekerjaan. Budaya dapat memberikan manfaat tersendiri terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Budaya organisasi dalam sebuah organisasi biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika yang dipegang bersama setiap komponen organisasi, unsur-unsur ini menjadi dasar untuk mengawasi perilaku karyawan, mereka berfikir, bekerja sama, dan berinteraksi dengan karyawan lainnya.

Keberhasilan atau peningkatan karyawan hampir selalu dikaitkan dengan budaya yang kuat memiliki dampak yang lebih besar terhadap sikap karyawan. Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen karyawan terhadap nilai-nilai tersebut, maka makin kuat suatu budaya. Budaya yang kuat jelas akan memiliki pengaruh yang besar dalam sikap organisasi dibandingkan dengan budaya yang lemah. Suatu budaya yang kuat akan memperlihatkan kesepakatan yang tinggi mengenai tujuan organisasi diantara anggotanya. Menciptakan budaya organisasi yang kuat menjadi kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Budaya organisasi dapat memiliki pengaruh yang positif ataupun negatif terhadap kinerja karyawan.

Syaiful, Dkk (2016) budaya organisasi (*corporate culture*) sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga

dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain. Untuk dapat menerapkan suatu budaya yang baik dengan optimal didalam suatu organisasi tidaklah semudah yang dibayangkan. Terkadang terdapat banyak kendala yang cukup rumit saat menjalani budaya tersebut karena terjadi suatu permasalahan yang bertentangan dengan budaya yang akan diterapkan. Budaya organisasi yang baik akan membawa organisasi semakin dewasa, dan sebuah organisasi yang gagal dalam menerapkan budaya maka akan menjadi penghalang bagi organisasi untuk terus maju dan berkembang. Terjadinya konflik dalam suatu organisasi akan sangat mempengaruhi budaya dalam organisasi, karena dengan adanya konflik yang terjadi maka hubungan atau komunikasi antar karyawan sangat potensi bermasalah dan akan memicu adanya perpecahan antar karyawan ataupun kelompok.

Al-Ayyubi (2019) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu pola dari asumsi dasar yang menjadi pedoman kelompok ketika belajar dan menghadapi masalah, dan perlunya untuk diajarkan kepada anggota baru supaya bisa berpersepsi dan berpikir dengan benar terhadap masalah yang dihadapinya. Sehingga budaya organisasi perlu untuk di terapkan kepada semua anggota baik itu anggota lama dan juga anggota baru, hal ini bertujuan agar semua anggota bisa mencapai tujuan bersama dari organisasi yang dijalankannya. Budaya organisasi yang baik akan mencerminkan citra positif bagi organisasi atau perusahaan dan menjadi ciri khas bahkan bisa menjadi pedoman bagi seluruh anggota organisasi atau perusahaan yang bisa dibawa sampai keluar organisasi atau perusahaan. Semen Padang Hospital memiliki budaya yang di singkat dengan SPHKU yaitu :

sopan, peduli, ramah, kreatif, bermutu. Budaya ini diterapkan kepada keseluruhan karyawan Semen Padang Hospital. Tidak semua karyawan dalam suatu organisasi memiliki kesamaan dalam segala hal, oleh karena itu juga sama halnya dengan karyawan yang tidak semua karyawan memiliki kebiasaan yang sama. Dengan adanya perbedaan dari setiap karyawan menjadi salah satu indikasi sulitnya budaya organisasi dapat terealisasi dengan optimal.

Selain budaya organisasi, terdapat salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen organisasi. Komitmen juga memiliki peranan untuk memajukan suatu organisasi, karena terdapat kesetiaan individu organisasi terhadap organisasinya. Komitmen organisasi berasal dari kecintaan masing-masing individu terhadap organisasinya dimana komitmen organisasi merupakan keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi. Komitmen organisasi merupakan cerminan sikap dari kesetiaan karyawan terhadap organisasi dan memiliki proses terus menerus serta memihak pada satu organisasi dan memberikan segala hal kemampuan yang dimilikinya kepada organisasi demi mencapai tujuan organisasi.

Sukmantari dan I Wayan (2015) komitmen organisasi ialah sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. Kinerja yang optimal dapat ditunjukkan dari karyawan dengan

komitmen yang tinggi. Seseorang yang bergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan atau organisasi dituntut adanya komitmen pada dirinya.

Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja (**Bodroastuti, Dkk, 2018**). Komitmen organisasi perlu untuk mematuhi janji dan kesepakatan yang telah dibuat dalam suatu organisasi atau perusahaan. Komitmen organisasi berasal dari loyalitas pribadi individu disuatu organisasi atau perusahaan yang akan berujung pada loyalitas individu dari karyawan tersebut akan kepeduliannya terhadap organisasi atau perusahaan nya. Dengan adanya komitmen organisasi yang kuat dan merasa bertanggung jawab atas organisasinya akan menghasilkan kinerja karyawan yang optimal bagi organisasi atau perusahaan tersebut.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Absensi Pegawai Semen Padang Hospital

NO	Bulan	Jumlah Karyawan	ABSENSI KARYAWAN BULAN MEI S/D SEPTEMBER 2019					Total	Persentase
			SAKIT	TERLAMBAT	IZIN	CUTI	DINAS LUAR		
1	April	525	55	279	20	197	12	563	17.63%
2	Mei	529	45	294	28	105	13	485	15.19%
3	Juni	529	44	287	15	207	10	563	17.63%
4	Juli	517	71	286	61	185	3	606	18.98%
5	Agustus	527	43	253	42	148	14	500	15.66%
6	September	525	72	218	41	132	13	476	14.91%
JUMLAH								3193	100.00%

Sumber: Data Semen Padang Hospital, 2019.

Berdasarkan tabel 1.1 data absensi karyawan pada enam bulan terakhir yaitu pada bulan April 2019 sampai bulan September 2019 dapat disimpulkan bahwasannya kinerja karyawan masih kurang memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dengan masih tingginya tingkat absensi karyawan tiap bulannya, terutama pada absensi jumlah keterlambatan. Jumlah keterlambatan pada karyawan melonjak pada bulan Mei yaitu sebanyak 294 kali keterlambat. Untuk target jumlah absensi sendiri, Semen Padang Hospital menetapkan bahwa tidak ada pegawai yang absen. Jadi, ketika cukup tingginya tingkat absensi pegawai, artinya terdapat masalah yang menyebabkan terjadinya cukup tingginya tingkat absensi pegawai, hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya tekad dan komitmen yang baik oleh pegawai Semen Padang Hospital dan juga kurangnya penerapan budaya disiplin dalam aktifitas operasional organisasi.

Masih banyak faktor yang menyebabkan pegawai absen atau tidak masuk kerja. Sekian banyak alasan pegawai tidak masuk kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu absen karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindari dan absen karena merosotnya disiplin dan moral kerja karyawan. Tinggi rendahnya tingkat absensi karyawan berpengaruh pada pencapaian target produksi. Semakin tinggi tingkat absensi karyawan, semakin sulit pencapaian target produksi. Keadaan ini tentu sangat merugikan organisasi karena pada akhirnya dapat menurunkan produktifitas organisasi.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **Khalid Usman (Pakistan, 2019)** melakukan penelitian dengan judul *“Impact Of Organizational Culture, Organizational Communication And Supervisor Support On The Job*

Satisfaction Of Employees Working In Online It Based Distance Learning Institutions Of Pakistan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan yang bekerja di TI lembaga pembelajaran jarak jauh berbasis Pakistan. **Edi Setiawan (2018)** melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Surakarta)". Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Lolowang, Dkk (2019) melakukan penelitian dengan judul "*The Effect Of Leadership And Organizational Culture On Employee Performance That Is Educated By Motivation (Study On The Implementation Empowerment Programs In Jayapura City)*". Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. **Ghofar, Dkk (2018)** melakukan penelitian dengan judul "*The Effect Of Interpersonal Communication, Self Engagement And Organizational Commitment Toward The Employee Performance*". Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif dari komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. **Shaju.M dan Subhashini.D (India, 2017)** melakukan penelitian dengan judul "*A Study On The Impact Of Job Satisfaction On Job Performance Of Employees Working In Automobile Industry, Punjab, India*". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara dimensi kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah budaya organisasi dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai perantara dalam suatu organisasi Semen Padang Hospital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Semen Padang Hospital”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengalaman kerja yang rendah sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan pada Semen Padang Hospital.
2. Tidak semua karyawan Semen Padang Hospital mampu menjalankan budaya organisasi dengan baik.
3. Masih rendahnya komitmen organisasi yang diberikan karyawan kepada Semen Padang Hospital.
4. Kepuasan kerja karyawan yang belum terpenuhi pada Semen Padang Hospital.
5. Tidak semua karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dengan baik di Semen Padang Hospital.

6. Masih kurangnya loyalitas yang diberikan karyawan terhadap Semen Padang Hospital.
7. Kurangnya kedisiplinan pada karyawan Semen Padang Hospital yang membuat karyawan kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokus dan terarahnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan Budaya Organisasi (X1), dan Komitmen Organisasi (X2), sebagai variabel bebas terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat dengan Kepuasan Kerja (Z) sebagai variabel intervening pada Semen Padang Hospital.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada Semen Padang Hospital.
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Semen Padang Hospital.
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Semen Padang Hospital.
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Semen Padang Hospital.
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Semen Padang Hospital.

6. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Semen Padang Hospital.
7. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Semen Padang Hospital.

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada Semen Padang Hospital.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Semen Padang Hospital.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Semen Padang Hospital.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Semen Padang Hospital.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada Semen Padang Hospital.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel pada Semen Padang Hospital.

7. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Semen Padang Hospital.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi perusahaan

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada semen padang hospital berkaitan dengan budaya organisasi dan komitmen organisasi bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya kepuasan kerja seperti yang di inginkan

3. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitan selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khusus nya bagi yang sedang melakukan penelitian. penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat

menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.