

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, maka tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan pun semakin tinggi, hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkat kualitas pelayanan yang lebih baik. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien.

Emosi adalah perasaan-perasaan intens yang ditunjukkan kepada seseorang atau sesuatu. Berbagai pekerjaan menuntut emosi yang berbeda, kepribadian memberi kecenderungan kepada orang untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu. Perbedaan individual dalam hal seberapa kuat individu mengalami emosi mereka (Robbins dan Judge, 2008:308). Kepribadian merupakan gabungan kualitas, kebiasaan, reaksi yang terbentuk atas dasar kesadaran. Perkembangan kemampuan dalam melayani seseorang di dalam industri jasa tidak tumbuh begitu saja, melainkan melalui sebuah proses yang harus diupayakan. Dunia pelayanan bukan dunia hamba sahaya, melainkan dunia di mana seseorang bekerja secara profesional dalam melayani manusia lain sesuai dengan bidang

kerjanya. Setiap manusia memiliki potensi dan keunikan tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya, tetapi bagaimana ia dapat mewujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya (Sugiarto, 1999: 9). Karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan setiap karyawan dibutuhkan guna untuk meningkatkan komitmen organisasi pada rumah sakit sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para pasien/konsumen.

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang utama, hal itu diakibatkan manusia menjadi pelaku utama yang akan menggerakkan berbagai sumber daya oleh sebab itu, dalam mengelola berbagai sumber daya tersebut, SDM-nya haruslah berkualitas (Sinambela, 2017:3), maka dibutuhkan kemampuan dibidangnya. Disatu sisi, setiap karyawan memiliki karakteristik personal yang berbeda-beda, yang dapat dikembangkan secara optimal oleh organisasi sehingga karyawan mampu menciptakan komitmen organisasi yang baik. Oleh karena itu, peran penting setiap masing-masing personal berpengaruh dalam pemetaan manajemen sumber daya manusia, dalam hal ini manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai menuju pengoptimalan tujuan organisasi (Edison dkk, 2016:10).

Organisasi adalah perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu, maka

dari itu agar tercapai tujuan sebuah organisasi memerlukan komitmen yang tinggi dari pegawainya. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah karakteristik personal. Karakteristik personal yang mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan, latar belakang, keluarga, sosial, pengalaman dan sifat demografis lainnya yang memiliki dampak terhadap komitmen karyawan pada organisasi. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor karakteristik personal agar komitmen karyawan terhadap organisasi seperti sikap yaitu, rasa identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan terlibat dalam tugas-tugas organisasi, dan perasaan setia terhadap organisasi/perusahaan selalu ada pada diri karyawan. Hasil penelitian Sancaya dan Ngurah (2017), Saputra dan Agung, (2015), dan Irawan (2012) menemukan pengaruh signifikan dengan arah positif karakteristik personal terhadap komitmen organisasi. Karakteristik personal atau individu adalah karakteristik yang berkaitan dengan biografi, seperti usia, gender, dan status marital; karakteristik pribadi; kerangka emosional bawahan; nilai dan sikap; dan level kemampuan dasar (Robbins dan Judge, 2008: 43). Pada penelitian Dwiningrum (2018), secara parsial karakteristik personal tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan adalah lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan konflik peran, dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan. Karakteristik pekerjaan merupakan keragaman atau jenis

pekerjaan yang berbeda-beda yang terjadi ketika keperibadian dan pekerjaan sangat cocok (Robbins dan Judge ,2008:161). Hasil penelitian Dwiningrum (2018), Sancaya dan Ngurah (2017), dan Herdijanto (2017) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan demikian karakteristik pekerjaan yang dikelola dengan sebaik mungkin oleh para manajer dapat meningkatkan komitmen karyawan pada organisasi.

Menurut Purwaningsih (2008) dalam Handaru dan Waspodo (2013) karakteristik pekerjaan memiliki sifat yang berbeda antara jenis pekerjaan yang satu dengan pekerjaan lainnya yang bersifat khusus dan merupakan inti pekerjaan yang berisikan sifat-sifat yang ada didalam semua pekerjaan serta dirasakan oleh para pekerjaan sehingga mempengaruhi perilaku kerja terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian Handaru dan Waspodo (2013) dan Dwiningrum (2018) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Oleh karena karakteristik personal maupun karakteristik pekerjaan berdasarkan studi empiris sebelumnya secara simultan mempengaruhi komitmen organisasi, maka penting bagi setiap organisasi untuk memperhatikan kedua aspek ini (Sancaya dan Ngurah, 2017; dan Dwiningrum, 2018). Demikian juga pada industri jasa kesehatan seperti rumah sakit. Rumah sakit Santa Clara Madiun adalah salah satu rumah sakit Madiun yang memberikan fasilitas dan pelayanan serta rawat jalan

kesehatan dan rawat inap tenaga medis dan tenaga non medis, yang ditunjukkan untuk seluruh lapisan masyarakat. Sebagai organisasi yang bergerak dalam jasa pelayanan kesehatan diperlukan komitmen organisasi yang tinggi pada karyawan agar mampu memberikan layanan yang prima.

Fungsi utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien, baik melalui pendekatan kuratif, rehabilitas, promotif, maupun preventif, yang umum maupun spesialis. Hal-hal tersebut jelas sangat tergantung pada kinerja rumah sakit. Bagi pelayanan medis, didalamnya tercakup pelayanan rekam medis yaitu pelayanan penyediaan data rekam medis yang lengkap, bermutu, cepat, akurat dan berkesinambungan. Dengan adanya tuntutan dari masyarakat pengguna jasa rumah sakit akan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, tepat, akurat dan berkesinambungan, maka Rumah Sakit Santa Clara Madiun memandang perlunya upaya untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan data rekam medis. Rumah sakit Santa Clara Madiun dengan berpedoman pada motto rumah sakit yaitu, KASIHKU MENYEMBUHKANMU, selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya, termasuk pelayanan rekam medis.

Rumah Sakit Santa Clara merupakan Rumah Sakit yang menangani kesehatan masyarakat secara menyeluruh berupa pengobatan, rehabilitasi kesehatan, dan penyedia fasilitas kesehatan di antaranya layanan UGD, apotik, dan laboratorium. Agar dapat menjaga mutu pelayanan kesehatan maka Rumah Sakit Santa Clara Madiun harus mampu mengelola komitmen

dan kinerjakaryawandengan sebaik-baiknya. Tingkat komitmen para karyawan yang tinggi atas pelayanan Rumah Sakit Santa Clara Madiun dapat meningkatkan kinerja para karyawan Rumah Sakit Santa Clara Madiun sehingga pengelola rumah sakit perlu memperhatikan aspek karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan pada karyawan yang dimiliki.

Karakteristik personal yang ada pada rumah sakit Santa Clara Madiun adalah terdiri dari berbagai perbedaan kepribadian dan kemampuan yang dilihat dari usia, gender, ras, masa jabatan, dan pendidikan sehingga mempengaruhi emosional dalam diri karyawan untuk mampu mendengar dan melayani apa yang diinginkan pasien. Karakteristik pekerjaan yang ada pada rumah sakit Santa Clara Madiun adalah dimana setiap karyawan mempunyai berbagai bidang pekerjaan dan tugas sesuai dengan kemampuan masing-masing personal. Kedua aspek tersebut mempunyai pengaruh pada komitmen karyawan pada organisasi maka harus diperhatikan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian adalah sebagai **:Pengaruh Karakteristik Personal dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Tetap Rumah Sakit Santa Clara Madiun.**

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan tetap rumah sakit Santa Clara Madiun ?
2. Apakah karakteristik personal berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen karyawan tetap rumah sakit Santa Clara Madiun ?
3. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan tetap rumah sakit Santa Clara Madiun ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi pengaruh secara simultan karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi karyawan tetap rumah sakit Santa Clara Madiun.
2. Menguji signifikansi pengaruh positif karakteristik personal terhadap komitmen organisasi karyawan tetap rumah sakit Santa Clara Madiun.
3. Menguji signifikansi pengaruh positif karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi karyawan tetap rumah sakit Santa Clara Madiun.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit Santa Clara Madiun  
Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi pemimpin rumah sakit Santa Clara dalam upaya meningkatkan komitmen karyawan tetap Rumah Sakit Santa Clara Madiun.

## 2. Bagi penelitian selanjutnya

Memberikan informasi penting sebagai kritik, saran, masukan maupun pertimbangan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang mengkaji masalah penelitian komitmen organisasi.

### **E. Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk memahami isi informasi dan keakuratan penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penelitian yang terdiri dari 5 (lima) bab. Susunan sistematika yang dimaksud adalah:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan skripsi.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN**

##### **HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang telaah teori tentang karakteristik personal, karakteristik pekerjaan, komitmen organisasi, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.

#### **BAB III : METODA PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian berdasarkan



obyek penelitian yang dituju, data dan prosedur pengumpulan data serta teknik pengumpulan data.

#### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.