

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, karena sumber daya manusia lah yang menggerakkan seluruh sumber daya yang ada pada organisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan instansi, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Oleh sebab itu sumber daya manusia harus dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu sehingga pekerjaan yang dilakukan lebih baik. Sumber daya manusia yang baik juga masih belum cukup apabila setiap karyawannya tidak memiliki sikap kepuasan kerja yang tinggi terhadap organisasi tersebut.

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu contoh bisnis penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat, untuk itu keberadaannya sangat penting. Pertumbuhan rumah sakit semakin pesat yang kemudian membuat persaingan di antara rumah sakit semakin ketat. Yusuf *et al.* (2017). Dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung dengan kemampuan dan keahlian staf-staf karyawannya dalam melayani masyarakat. Rumah sakit harus mampu mengelola karyawannya dengan baik sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan yang baik ke masyarakat.

Menurut Sutrisno (2017) kepuasan kerja merupakan sebuah reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini akibat dari sebuah dorongan, keinginan, tuntutan serta harapan-harapan karyawan terhadap sebuah pekerjaan yang dihubungkan bersama realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting Hasibuan (2019).

Sullaida, dkk (2020) kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting di dalam praktek manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Ini dikarenakan kepuasan kerja dapat mempengaruhi tingkat absensi, rotasi tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia vital lainnya. Menurut Mangkunegara (2017) kepuasan kerja adalah tingkat afeksi seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan yang berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya

Salah satu rumah sakit yang melakukan pengelolaan dan pengendalian kepuasan kerja yang baik yaitu rumah sakit Avicenna Bireuen. Rumah sakit Avicenna merupakan salah satu rumah sakit swasta di kabupaten Bireuen yaitu rumah sakit RS Avicenna dibawah yayasan Lamkaruna sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah kabupaten Bireuen.

Fenomena kepuasan kerja yang terdapat pada RS Avicenna Bireuen adalah masih banyaknya keluhan-keluhan dari orang-orang yang sering berurusan dikarenakan ada sebagian karyawan yang belum profesional dalam melaksanakan tugas dan kewajiban seperti kurangnya persiapan, pengawasan, serta pengendalian sehingga banyak yang merasa tidak puas dan beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik bagi karyawan. Pada umumnya, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental serta akan menimbulkan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Selanjutnya promosi jabatan yang diberikan di RS Avicenna Bireuen masih kurang, dimana sulitnya dalam proses administrasi kenaikan pangkat, sehingga karyawan merasa kurang semangat dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Selain itu, dalam bentuk gaji atau upah di RS Avicenna Bireuen tiap bulannya sudah diterima dan untuk karyawan baru yang masih dalam masa training, gaji atau upah baru diterima setelah 45 hari kerja. Namun besarnya gaji yang diterima masih di bawah upah minimum regional (UMR) untuk beberapa divisi, sehingga belum memberikan kepuasan kepada karyawan karena tidak sesuai dengan kebutuhan sehari-hari yang semakin mahal. Sedangkan rekan kerja di RS Avicenna Bireuen bisa dibilang sangat membantu satu sama lain dikarenakan karyawan sangat gairah dalam melaksanakan tugas sehingga menjadi sebuah kebiasaan yang melekat pada diri karyawan, dengan membantu satu sama lain karyawan sangat senang dalam bekerja.

Fenomena yang terjadi di RS Avicenna Bireuen dapat dilihat pada Tabel

1.1 Data Karyawan dari Tahun 2020-2022 .

Tabel 1.1
Data Karyawan Pada RS Avicenna Bireuen dari tahun 2020-2022

No	Tahun	Karyawan Awal Tahun	Karyawan Akhir Tahun
1	2020	120	115
2	2021	115	124
3	2022	124	114

Sumber:Data RS Avicenna Bireuen 2023.

Menurut Sinambela (2016) pelatihan adalah salah satu faktor penting dalam pengembangan sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja sehingga meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Menurut Santoso (2010) metode pelatihan merupakan upaya untuk mengimplementasikan rencana yang telah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang sudah disusun dapat tercapai secara optimal. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Meidita, (2019) dan Wibowo (2021) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut Ivancevich (2019) pelatihan adalah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang atau sekelompok karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan adalah suatu proses untuk mendapatkan keterampilan mengenai pekerjaan, melalui serangkaian prosedur yang sistematis atau yang dilakukan oleh seorang ahli yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kepada karyawan.

Fenomena yang terjadi di RS Avicenna Bireuen, program pelatihan karyawan yang dilakukan di RS Avicenna bireuem kurang berkesinambungan dan kurang merata ke seluruh karyawan. Penurunan jumlah peserta pelatihan pun terjadi dikarenakan materi pelatihan yang diberikan kurang sesuai dengan kebutuhan karyawan, sehingga terkadang karyawan yang sudah mahir namun diberikan pelatihan dasar atau pelatihan yang lebih umum sehingga kurang menarik bagi peserta pelatihan. Penurunan peserta pelatihan juga disebabkan karena perusahaan hanya berfokus dalam melatih para karyawan baru dan masih muda, sementara untuk karyawan senior dianggap sudah matang dan tidak perlu lagi mendapatkan pelatihan. Padahal karyawan yang senior juga perlu diberikan pelatihan untuk mendapatkan promosi jabatan yang lebih baik, sehingga dengan dipromosikan maka setiap karyawan memperoleh kepuasan dalam dirinya dan mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Selain itu metode pelatihan yang digunakan oleh RS Avicenna Bireuen hanya metode praktis (on the job training) metode ini digunakan untuk mengasah keterampilan karyawan dalam mengembangkan kemampuannya. Metode ini dilakukan dengan langsung melatih karyawan melalui pekerjaan yang akan ditanganinya selama 3 bulan dan setelah itu langsung ditempatkan menjadi karyawan tetap di RS Avicenna Bireuen.

Menurut Robbins (2018) Hubungan Karyawan merupakan ikatan emosional antara karyawan dengan perusahaan sehingga saling memberikan manfaat dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Hubungan karyawan dapat diartikan sebagai hubungan yang terjadi antara bagian-bagian atau individu-individu baik antara mereka di dalam organisasi maupun antara mereka dengan pihak luar organisasi sebagai akibat

penyelenggaraan tugas dan fungsi masing- masing dalam mencapai sasaran dan tujuan organisasi Siagian (2018). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Al hakim dkk (2019), Edalmen (2022) menunjukkan bahwa Hubungan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hubungan karyawan merupakan hubungan kerjasama antara semua pihak yang berada dalam proses produksi di suatu perusahaan. Hubungan karyawan yang baik antar karyawan juga perlu dipertahankan, karena hubungan karyawan di dalam organisasi mempunyai tujuan terciptanya kemudahan serta kelancaran pelaksanaan tugas pekerjaan setiap orang dan setiap unit karena adanya kesadaran bahwa setiap orang atau unit lain serta timbulnya semangat saling bantu.

Fenomena yang terjadi di RS Avicenna Bireuen diketahui bahwa sering terjadi perbedaan pendapat dan kurang keterbukaan antara atasan (supervisor) dan bawahan (karyawan). Adanya rasa ketidaknyamanan terkait aturan dan sikap supervisor yang sering mengulur waktu kerja sehingga dapat mengurangi jam istirahat karyawan, serta kurangnya motivasi dari atasan sehingga karyawan malas-malasan untuk bekerja.

Menurut Raihan (2019) reward atau penghargaan adalah berbagai bentuk apresiasi atau penghargaan terhadap suatu prestasi. Reward merupakan segala sesuatu yang berupa penghargaan yang menyenangkan perasaan yang diberikan kepada karyawan karena hasil baik dalam proses pendidikannya dengan tujuan agar senantiasa melakukan pekerjaan yang baik dan terpuji. Menurut Fahmi (2016) reward atau sering kita sebut dengan kompensasi merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non financial. Penelitian sebelumnya

yang dilakukan oleh Sawitri (2017) menunjukkan bahwa *Reward* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut Amstrong (2017) menyatakan *Reward* merupakan semua alat atau sarana yang dimiliki organisasi yang dapat digunakan untuk menarik, memotivasi dan mempertahankan karyawan, dimana hal yang diharapkan karyawan dari nilai-nilai yang dihasilkan dari hubungan kerja.

Fenomena yang terjadi di RS Avicenna Bireuen , dimana masih banyak karyawan merasa kurang diapresiasi dan dihargai dengan hasil kerja yang telah dilakukan. Selain itu, rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan karena kurangnya penghargaan yang diberikan pada karyawan, penghargaan tersebut tidak hanya dalam bentuk gaji atau upah yang diterima saja melainkan bentuk pujian dari kepala ruang, sehingga karyawan memiliki motivasi kerja yang cukup rendah. Sedangkan pemberian insentif juga sangat rendah dimana karyawan bermalas-malasan untuk bekerja.

Permasalahan tersebut tentunya menjadi aspek menarik untuk diperhatikan organisasi yang tidak menjalankan sistem pemeliharaan sumber daya manusia yang baik tentunya akan mengalami hambatan dalam mencapai tujuannya Juliantoro (2017). Rumah sakit Avicenna Bireuen yang terbilang sebagai rumah sakit swasta yang cukup besar di kawasan kabupaten Bireuen malah tidak memelihara kepuasan kerja dan apresiasi yang diberikan karyawan dalam melayani masyarakat. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan yang dimana mereka merasa tidak dihargai oleh pihak rumah sakit, meskipun tugas dan dedikasinya dalam melayani masyarakat terbilang cukup mulia. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi aspek yang

sangat penting untuk dipelihara, sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja Selain itu *Reward* juga merupakan faktor dari kepuasan kerja

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Training*, Hubungan Karyawan dan *Reward* Terhadap *Job Satisfaction* Karyawan pada RS Avicenna Bireuen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Training* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di RS Avicenna Bireuen?
2. Apakah Hubungan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di RS Avicenna Bireuen?
3. Apakah *Reward* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di RS Avicenna Bireuen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Training* terhadap kepuasan kerja karyawan di RS Avicenna Bireuen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Hubungan karyawan terhadap kepuasan kerja di RS Avicenna Bireuen.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reward* terhadap kepuasan kerja di RS Avicenna Bireuen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna untuk beberapa hal sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang lebih memperluas pola pikir ilmu pengetahuan berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh *Training*, Hubungan Karyawan dan *Reward* Terhadap *Job Satisfaction* Karyawan Pada RS Avicenna Bireuen.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Penelitian ini sebagai bahan masukan yang diteliti dalam rangka untuk melakukan evaluasi terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia dengan *Training*, Hubungan Karyawan dan *Reward* Terhadap *Job Satisfaction* Karyawan Pada RS Avicenna Bireuen.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini dapat diharapkan untuk membantu proses pengaplikasian ilmu pengetahuan dan sebagai tambahan literature kepustakaan lembaga pendidikan dibidang penelitian, pengaruh *Training*, Hubungan Karyawan dan *Reward* Terhadap *Job Satisfaction* Karyawan Pada RS Avicenna Bireuen.

2. Bagi pihak Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian berikutnya yang berkaitan dengan penelitian sejenis..