

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan menjadi sesuatu hal yang sangat penting bagi masyarakat pada umumnya. Hal ini terlihat dari kepedulian masyarakat yang sangat tinggi untuk tetap menjaga kesehatan tubuh mulai dari anak-anak sampai dewasa. Sebagai contoh misalnya, para orang tua selalu membawa balitanya ke posyandu secara rutin untuk diberikan imunisasi, masyarakat melakukan pengobatan di puskesmas maupun di balai pengobatan terdekat. Tetapi ada kalanya suatu kasus penyakit yang kompleks seperti penyakit jantung, kanker, kasus kecelakaan tidak bisa ditangani oleh unit kesehatan seperti puskesmas atau balai pengobatan dikarenakan memerlukan peralatan serta teknologi yang lebih canggih. Saat kondisi sakit seperti ini, seseorang perlu mendapatkan tindakan medis dari tenaga ahli kesehatan yang dapat diperoleh di rumah sakit.

Dengan adanya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tersebut, maka masyarakat akan menjadi lebih selektif dalam memilih rumah sakit mana yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, misalnya dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan, peralatan dan teknologi yang canggih serta ketersediaan tenaga ahli yang memadai. Oleh karena itu, persaingan di industri perumahsakitannya sangat ketat baik rumah sakit pemerintah, swasta maupun BUMN. Hal ini dapat dilihat dari jumlah rumah sakit yang didirikan khususnya di Provinsi Jawa Barat yang terus meningkat. Sampai dengan tahun 2013 telah tercatat 64 rumah

sakit kepemilikan pemerintah, 192 rumah sakit milik swasta dan 5 rumah sakit milik BUMN sehingga total rumah sakit yang telah berdiri di Provinsi Jawa Barat tahun 2013 berjumlah 261 rumah sakit (sumber: Ditjen BUK 01 Desember 2013).

Dari data yang diperoleh, memiliki arti bahwa rumah sakit yang sudah berdiri bukan dalam jumlah yang sedikit sehingga setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada pasien agar mampu memiliki daya saing dan keunggulan kompetitif sehingga pasien akan datang kembali dan memiliki kepercayaan terhadap perusahaan. Pelayanan yang diberikan harus dapat dirasakan oleh para pasien pada saat pertama kali pasien masuk ke rumah sakit, misalnya mulai dari bertemu dengan karyawan bagian *front office* sampai pasien selesai dilayani.

Agar rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan memiliki daya saing maka diperlukan karyawan loyal yang berkualitas karena jika loyalitas karyawan suatu perusahaan rendah maka dapat menghambat kinerja perusahaan misalnya seperti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak maksimal.

Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dengan perusahaannya (Martiwi, 2012). Loyalitas kerja akan tercipta apabila adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang adil diberikan oleh perusahaan.

Jadi, berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja

karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri. Bila dalam lingkungan kerja karyawan mendapatkan apa yang diharapkan seperti peluang promosi, pendapatan yang baik, rekan kerja dan atasan yang menyenangkan maka kepuasan kerja karyawan akan berkembang (Nimalathasan, 2009). Sedangkan ketidakpuasan karyawan akan mempengaruhi loyalitas karyawan sehingga tujuan-tujuan perusahaan akan sulit tercapai dan pada akhirnya akan merugikan perusahaan.

Rumah Sakit Cahya Kawaluyan merupakan salah satu rumah sakit yang berada di kabupaten Bandung Barat berdiri sejak tahun 2006 terletak di Jalan Parahyangan Km 3 Kota Baru Parahyangan, Padalarang. Rumah Sakit Cahya Kawaluyan memiliki motto yaitu *“Customer Focused Hospital”* dimana rumah sakit ini selalu mengutamakan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan dan selalu berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Dari hasil kuesioner awal yang telah dibagikan kepada karyawan, dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas tersebut ternyata terdapat masalah yang terkait dengan para karyawan mengenai loyalitas.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN BAGIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT CAHYA KAWALUYAN”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan persoalan sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja bagian administrasi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan?
2. Seberapa besar tingkat loyalitas karyawan bagian administrasi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan?
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan bagian administrasi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan kerja bagian administrasi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.
2. Untuk mengetahui besarnya tingkat loyalitas karyawan bagian administrasi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan bagian administrasi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implikasi Praktis bagi Rumah Sakit Cahya Kawaluyan

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam menciptakan loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja.

2. Implikasi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.