

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan kompetitif, menuntut setiap organisasi dan perusahaan untuk bersikap lebih responsif agar sanggup bertahan dan terus berkembang. Untuk mendukung perubahan organisasi tersebut, maka diperlukan adanya perubahan individu salah satunya adalah membangun komitmen organisasi dalam sekumpulan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Melakukan perubahan terhadap individu bisa dikatakan cukup sulit karena memerlukan sebuah metode yang baik untuk mencapai komitmen organisasi. Perusahaan akan mendapatkan banyak keuntungan apabila dapat membuat sumber daya manusia (SDM) memiliki komitmen kerja yang baik.

Sampai saat ini topik mengenai komitmen organisasi masih menjadi topik yang menarik untuk dipelajari karena ada banyak hal yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Dampak antara variabel yang mempengaruhi tersebut memberikan dampak yang cukup banyak bagi komitmen organisasi. Setiap perusahaan ingin mendapatkan komitmen organisasi dari para sumber daya manusia. Zurnali (2010) menyatakan bahwa perhatian umum dan tujuan kunci dari unit organisasi SDM adalah untuk mencari pengukuran yang dapat mengestimasi secara akurat komitmen para pekerjanya dan mengembangkan program-program dan kegiatan-kegiatan yang meningkatkan komitmen pada

organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi merupakan hal yang sangat vital dalam sebuah perusahaan.

Komitmen Organisasi dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya yaitu komunikasi, kepercayaan organisasi dan kepuasan kerja. Diantaranya adalah menurut Muhammad (2004) berpendapat komunikasi yang terjadi di dalam organisasi yang penuh dengan persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota yang lain. Menurut Silva (2006) mengungkapkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Pada saat kepuasan kerja seseorang mengalami peningkatan, maka pada saat itu juga komitmen organisasi akan meningkat. Sehingga faktor tersebut dinilai mempunyai andil yang cukup besar dalam suksesnya penerapan komitmen organisasi dalam perusahaan. Semua variabel tersebut mempunyai keterikatan antara satu dengan yang lainnya. Bisa dikatakan satu variabel tersebut tidak ada maka dampak terhadap komitmen organisasi akan begitu terlihat.

Komunikasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan komitmen organisasi yaitu dengan menjalin hubungan baik antara bawahan dan atasan sehingga dalam melaksanakan tugas dan kewajiban diperlukan pengertian yang sama diantara dua pihak. Karena akan lebih memberikan dorongan semangat kerja dan komitmen dalam organisasi. Kemudian pada kepercayaan untuk dapat meningkatkan komitmen organisasi adalah dengan memberikan rasa keyakinan atas kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia sehingga akan

menumbuhkan rasa komitmen antara bawahan dan atasan. Kepuasan kerja juga dapat meningkatkan suatu komitmen organisasi dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Apabila bawahan merasakan nyaman terhadap pekerjaannya akan merasa enggan untuk keluar dari perusahaan sehingga akan terciptanya komitmen organisasi.

Komunikasi antara sesama juga sangat berperan aktif dalam meningkatkan komitmen organisasi. Adanya hubungan yang terjalin dengan baik akan menjadikan pekerja merasakan suasana yang nyaman dalam bekerja sehingga tercapai peningkatan komitmen organisasi. Menjaga komunikasi yang baik akan mengurangi kesalahan kerja yang terjadi sehingga perusahaan lebih diuntungkan. Atasan juga mempunyai andil besar terhadap komunikasi.

Faktor kepercayaan pada perusahaan akan didapatkan melalui proses interaksi pekerja terhadap perusahaan. Interaksi tersebut bisa berbentuk langsung maupun tidak langsung. Faktor kepercayaan menjadi akan sangat berpengaruh karena berhubungan langsung dengan sikap nyaman terhadap lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan kepercayaan baik itu terhadap atasan maupun pegawai lain akan menumbuhkan rasa komitmen terhadap perusahaan.

Dalam beberapa kasus yang terjadi kepercayaan antara pegawai dengan atasan menjadi salah satu yang sering dialami. Menumbuhkan rasa kepercayaan antara bawahan terhadap atasan memang sedikit sulit. Hal ini karena membutuhkan ikatan perasaan yang harus terjaga dengan baik antara keduanya. Dalam beberapa kasus yang terjadi kepercayaan antara pegawai dengan atasan

menjadi salah satu yang sering dialami. Menumbuhkan rasa kepercayaan antara bawahan terhadap atasan memang sedikit sulit. Hal ini karena membutuhkan ikatan perasaan yang harus terjaga dengan baik antara keduanya. Rasa percaya terhadap sesama pekerja juga harus ditumbuhkan dalam suasana organisasi. Hal ini dikarenakan dengan adanya sikap saling percaya terhadap sesama pekerja akan terbangun sinergitas yang baik dalam melaksanakan tugas. Lingkungan yang baik menjadi salah satu penunjang dalam keberhasilan pelaksanaan ini. Selain itu Pembagian tugas yang baik serta keterbukaan antara pekerja. Terlebih perusahaan harus memberikan beberapa pelatihan khusus terhadap para pekerja untuk menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap sesama pekerja.

Menurut Robbins (2003) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Dampak yang dihasilkan dengan adanya kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi sangat besar. Pekerja yang telah merasa nyaman terhadap pekerjaannya akan merasa enggan untuk keluar dari perusahaan tersebut sehingga akan terciptanya komitmen organisasi. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Noermijati (2016) yang berjudul ”Pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Komitmen

Organisasional” yang dilakukan pada Rumah Sakit Hermina Malang, memperlihatkan adanya hubungan yang tidak signifikan antara Komunikasi dengan Komitmen Organisasi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Budi dkk (2016) yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Karir dan Komunikasi terhadap Komitmen Karyawan yang Berdampak pada Produktifitas Kerja” memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara Komunikasi dengan Komitmen Karyawan. Adanya perbedaan antara beberapa penelitian dengan variabel yang sama di atas membuat saya melakukan penelitian sejenis untuk mengetahui penelitian mana yang lebih tepat menghasilkan penelitian yang lebih baik tentunya dengan penambahan variabel lain.

Berkaitan dengan pentingnya penelitian sebelumnya mengenai komitmen organisasi dan kepuasan kerja oleh Azeem dan Akhtar (2014) dengan judul “Job Satisfaction and Organizational Commitment among Public Sector Employees in Saudi Arabia”. Dalam penelitiannya mengenai komitmen organisasi, lebih ditekankan untuk mengembangkan pekerjaan dengan kepuasan dan komitmen organisasi para pegawai supaya mereka tetap bertahan dan pada saat yang sama untuk menjadi lebih produktif. Menurutnya, masalah-masalah seperti tingkat tinggi keluarnya para pegawai dari pekerjaannya, absensi, konflik peran, dan stres kerja juga merupakan tantangan yang harus diselesaikan bagi sebuah organisasi karena kurangnya kepuasan kerja dan komitmen antara para pegawai. Kemudian peneliti menyarankan untuk meneliti kembali melakukan penelitian yang sama, pada negara yang berbeda dengan memberikan variabel tambahan.

Penelitian yang akan dilakukan mengenai komitmen organisasi dengan tiga variabel yaitu kepercayaan, komunikasi dan kepuasan kerja pada pegawai instansi publik. Pada instansi publik para pegawai dituntut untuk memiliki komitmen organisasi yang baik pada instansinya sehingga akan lebih mudah untuk melakukan penelitian pada tempat tersebut. Penelitian akan dilakukan pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Alasan dalam pengambilan tempat penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung karena keberadaannya merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang bertujuan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Oleh karena itu seiring dengan permintaan akan kebutuhan pelayanan medis yang baik maka diperlukan tenaga-tenaga medis, non paramedis, maupun tenaga administrasi yang mempunyai komitmen yang harus terus ditingkatkan disetiap tahunnya, agar mampu mewujudkan tujuan rumah sakit sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan profil RSI Sultan Agung Semarang tahun 2015, diketahui angka keluhan pasien relatif tinggi sebagaimana yang telah di tunjukan pada tabel 1.1. Keluhan pasien diduga mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pegawai Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang kurang baik dalam melayani pasien memungkinkan di duga erat Berkaitan dengan rendahnya komitmen organisasi pegawai terhadap perusahaannya.

Dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dari pasien. Berdasarkan data diperoleh peneliti melalui pegawai bagian Humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung mengenai keluhan pasien adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

**Keluhan Pasien
Selama Bulan Januari-Desember 2015**

Bulan	Jumlah Keluhan	Perubahan (%)
Januari	36	-
Februari	31	-13.89%
Maret	39	22.81%
April	38	-2.56%
Mei	32	-12.79%
Juni	94	193.75%
Juli	132	40.43%
Agustus	163	23.48%
September	50	-69.33%
Oktober	85	70.00%
November	151	77.65%
Desember	120	-20.53%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Model Peningkatan Komitmen Organisasi Berbasis pada Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Kerja sebagai variabel Moderating di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

2. Bagaimana pengaruh kepercayaan organisasi terhadap komitmen organisasi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
3. Apakah kepuasan kerja memperkuat/memperlemah pengaruh kepercayaan organisasi terhadap meningkatkan komitmen organisasi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :”Membangun model dalam meningkatkan komitmen organisasi berbasis pada komunikasi, kepercayaan dan kepuasan kerja”

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang menyangkut komunikasi, Kepercayaan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut komunikasi, kepercayaan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.