

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang menyediakan layanan kesehatan bagi pasien dan masyarakat. Keberadaan rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan sehingga rumah sakit perlu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien dan masyarakat. Kondisi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan semakin banyak, selain itu kesadaran masyarakat tentang kesehatan juga meningkat sehingga hal tersebut dapat menjadi pendorong sekaligus tantangan bagi rumah sakit untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting bagi rumah sakit agar dapat menciptakan kepuasan konsumen dan juga kepuasan pada karyawan. Hingga saat ini, rumah sakit yang tersebar di seluruh Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) berjumlah 82 rumah sakit (DITJEN YANKES, 2018). Dari data tersebut, tantangan bagi setiap rumah sakit adalah dengan meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien dan masyarakat. Masing-masing rumah sakit berusaha agar dapat meningkatkan dan mempertahankan strategi yang tepat dalam mengatur sumber daya yang ada agar dapat memberikan pelayanan terbaiknya.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien merupakan prioritas utama bagi manajemen rumah sakit. Kualitas pelayanan dalam sebuah rumah sakit sangat tergantung pada pengelolaan sumber daya yang dimilikinya,

khususnya sumber daya manusia, disamping adanya kemajuan teknologi. Rumah sakit tidak hanya berfokus untuk melakukan peningkatan kuantitas sumber daya manusia, tetapi juga melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien dan masyarakat, kepuasan kerja karyawan menjadi perhatian penting bagi manajemen rumah sakit.

Menurut Habeeb & Khan (2018) kepuasan kerja merupakan keadaan kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi dalam waktu tertentu. Locke (1976, dalam Habeeb & Khan, 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, salah satunya adalah kondisi lingkungan yang positif dengan adanya spiritualitas di tempat kerja (Habeeb & Khan, 2018; Altaf & Awan, 2011; Walt & Klerk, 2014).

Spiritualitas di tempat kerja adalah tentang perasaan yang saling terhubung berupa belas kasihan terhadap orang lain, kesadaran batin yang penuh dalam mencapai makna dari setiap pekerjaan, dan yang memungkinkan transendensi (Petchsawang & Duchon, 2009 dalam Habeeb & Khan, 2018). Pernyataan hampir serupa juga dikemukakan oleh Neck dan Milliman (1994, dalam Habeeb & Khan, 2018) bahwa spiritualitas di tempat kerja adalah tentang mengekspresikan keinginan diri untuk mencari makna dan tujuan dalam hidup serta merupakan sebuah proses menghidupkan nilai-nilai pribadi yang sangat dipegang oleh seseorang dalam bekerja.

Spiritualitas di tempat kerja merupakan salah satu faktor yang perlu diterapkan dan dikembangkan agar karyawan dapat memaknai pekerjaannya dan

juga diharapkan mampu memberikan kepuasan kerja pada setiap diri karyawan. Kepuasan kerja memiliki hubungan dan dampak yang kuat terhadap lingkungan yang mendukung seperti spiritualitas di tempat kerja (Habeeb & Khan, 2018), karena spiritualitas di tempat kerja dapat memberikan kepuasan kepada karyawan melalui kondisi lingkungan yang positif, hingga pada akhirnya karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Ada banyak penelitian yang dilakukan oleh banyak peneliti berbeda yang telah menunjukkan hubungan yang kuat antara kerja dan spiritualitas di tempat kerja (Habeeb & Khan, 2018). Dari beberapa studi, dapat dilihat bahwa spiritualitas di tempat kerja memberikan efek yang positif bagi organisasi salah satunya kepuasan kerja karyawan. Tempat kerja yang telah menanamkan dan menerapkan spiritualitas sebagai aspek dari pekerjaan, dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan, peningkatan produktivitas, peningkatan komitmen terhadap organisasi dan penurunan tingkat ketidakhadiran karyawan (Habeeb & Khan, 2018).

Penelitian ini membahas mengenai spiritualitas di tempat kerja dan kepuasan kerja dalam lingkungan kerja Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta. Rumah Sakit Panti Rini merupakan rumah sakit umum swasta yang berada di bawah Yayasan Panti Rapih. Rumah Sakit Panti Rini bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang berlokasi di Yogyakarta. Dengan jumlah karyawan yang banyak, Rumah Sakit Panti Rini diharapkan mampu menerapkan kondisi lingkungan yang positif dan menanamkan spiritualitas di tempat kerja dengan baik agar dapat diterapkan dan dapat memberikan kepuasan kerja pada seluruh karyawan yang ada di dalamnya.

Rumah Sakit Panti Rini dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan rumah sakit swasta Katolik yang memiliki nilai-nilai Kristiani yang dijadikan

sebagai landasan dasar dari visi dan misi dari rumah sakit. Nilai-nilai Kristiani yang dimaksud yaitu I CARE, yang terdiri dari *Integrity* (berkaitan dengan pelaksanaan tugas yang didasari konsistensi tindakan secara jujur dan bertanggung jawab dengan sepenuh hati), *Compassion* (memahami dan merasakan penderitaan orang lain, serta terlibat bagi keselamatan sesama), *Assurance* (berkaitan dengan upaya, sikap, dan tindakan untuk menjamin kualitas serta membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan internal dan eksternal), *Respect* (menghormati dan menghargai orang lain tanpa melihat perbedaan dalam menjalankan tugas pelayanan), dan *Embrace Innovation* (kemampuan untuk bekerja secara kreatif dan membuat ide baru yang melampaui standar prestasi) (RS Panti Rapih, 2020).

Nilai tersebut menjadi landasan dari visi dan misi yang mana salah satunya adalah bahwa Rumah Sakit Panti Rini perlu memberikan pelayanan kesehatan serta melaksanakan amanat penyembuhan secara menyeluruh kepada sesama (Rumah Sakit Panti Rini, 2017). Selain itu, Rumah Sakit Panti Rini dipilih menjadi objek penelitian karena memiliki nilai-nilai spiritualitas yang berbeda jika dibandingkan dengan rumah sakit yang berada di Yogyakarta lainnya. Nilai-nilai yang diterapkan di Rumah Sakit Panti Rini memiliki beberapa kemiripan dengan spiritualitas di tempat kerja yang akan dibahas dalam penelitian ini bahwa karyawan dapat merasakan perasaan saling terhubung pada sesama, belas kasih dalam lingkungan kerja, kesadaran penuh dalam mencapai makna pekerjaan. Dalam penelitian ini, spiritualitas di tempat kerja yang dimaksud tidak terkait dengan agama tertentu, namun dapat diterapkan di mana saja.

Penelitian ini mengambil subjek karyawan medis dan perawat di Rumah Sakit Panti Rini karena dalam hal pelayanan kesehatan, tenaga medis dan tenaga

keperawatan berhubungan langsung dengan pasien dan masyarakat. Selain itu, karyawan medis dan perawat memiliki peran yang paling penting sebagai orang yang bekerja untuk menyetatkan dan menyembuhkan pasien. Dalam hal ini, Yayasan Panti Rapih menganggap bahwa pasien yang dilayani adalah tamu Ilahi, sehingga Rumah Sakit Panti Rini harus memberikan pelayanan terbaiknya. Dengan demikian, kepuasan kerja bagi karyawan medis dan perawat harus dimaksimalkan dengan mengembangkan spiritualitas di tempat kerja dalam lingkungan rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan medis dan perawat di Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta. Rumusan masalah yang disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh dimensi *compassion* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Panti Rini?
2. Apakah terdapat pengaruh dimensi *mindfulness* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Panti Rini?
3. Apakah terdapat pengaruh dimensi *meaningful work* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Panti Rini?
4. Apakah terdapat pengaruh dimensi *transcendence* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Panti Rini?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang akan dibahas tidak terlalu meluas, maka penulis menetapkan batasan-batasan penelitian. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Spiritualitas di tempat kerja

Spiritualitas di tempat kerja yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada jurnal acuan menurut pendapat Petchsawang dan Duchon (2009, dalam Habeeb & Khan, 2018) yang didefinisikan sebagai perasaan yang saling terhubung berupa belas kasihan terhadap orang lain, kesadaran batin yang penuh dalam mencapai makna dari setiap pekerjaan, dan yang memungkinkan transendensi. Dimensi-dimensi spiritualitas yang diukur dalam penelitian ini, yakni:

- a. *Compassion* yang berkaitan dengan keinginan seseorang untuk saling peduli, menolong, dan mendukung orang lain.
- b. *Mindfulness* yang berkaitan dengan kesadaran terhadap pikiran dan tindakan seseorang di setiap saat.
- c. *Meaningful work* yang berkaitan dengan pengalaman seseorang bahwa pekerjaan merupakan bagian yang penting dan bermakna.
- d. *Transcendence* yang berkaitan dengan energi yang positif, pengalaman sukacita, dan kebahagiaan.

2. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada jurnal acuan menurut pendapat (Habeeb & Khan, 2018) yang didefinisikan sebagai keadaan kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi dalam waktu tertentu.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *compassion* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Pantii Rini.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *mindfulness* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Pantii Rini.
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *meaningful work* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Pantii Rini.
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *transcendence* dari spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Pantii Rini.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan mengenai pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja. Selain itu, dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti permasalahan serupa dari topik yang diangkat.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak manajerial untuk mengetahui sejauh mana spiritualitas di tempat kerja berpengaruh pada kepuasan kerja. Dengan demikian, manajemen dapat memperoleh

pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pelaporan atau penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi konsep dan atau teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi lingkup dalam penelitian, metode pengambilan sampel, definisi operasional, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis mengenai data yang telah dikumpulkan. Analisis dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian dan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran-saran bagi pihak yang berkepentingan.