BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perusahaan. Oleh sebab itu sumber daya manusia pada suatu perusahaan sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan suatu perusahaan. Pembentukan suatu organisasi ditujukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Setiap organisasi harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi ataupun perusahaan memegang suatu peranan yang sangat penting. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi atau perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal. Seorang individu melakukan suatu pekerjaan lazimnya bertujuan untuk mendapatkan kepuasan kerja. Banyak penelitian telah dilakukan untuk memahami aspek kepuasan kerja, terutama yang melibatkan faktor-faktor yang dapat menyebabkan perubahan kepuasan kerja pada seorang pekerja, yang antara lain dapat disebabkan oleh faktor gaji, tingkat (kedudukan), suasana kerja, supervisor (penyelia) ataupun rekan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins, 2001,p, 139). Herzberg menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan tidak hanya sekedar dengan memberikan gaji yang baik dan kondisi kerja yang baik, tetapi diperlukan adanya suatu pekerjaan yang beragam, yang menawarkan kesempatan individu untuk berprestasi, adanya pengakuan, tanggung jawab, rangsangan dan kemajuan. Dimana seorang karyawan yang diawasi dengan baik, mendapat gaji yang baik dan adanya

kondisi kerja yang baik tetapi jika tugas yang diberikan kepadanya cenderung membosankan tidak menantang, sedikit ada peluang untuk kemajuan, maka hal ini pada akhirnya lama kelamaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan pada karyawan (Kreitner&Kinichi, 2003, p, 263).

Rumah Sakit Daerah Demang Sepulau Raya (RSD Demang Sepulau Raya) adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi bagi masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah. Sebagai langkah awal pendirian RSD Demang Sepulau Raya, maka dibuka rumah sakit mini yang juga merupakan pengembangan dari Puskesmas Rawat Inap Gunung Sugih. Pada tahun 2003 pembangunan secara fisik Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lampung Tengah meliputi pembangunan Gedung Induk sebagai Kantor Administrasi (lantai II), Poliklinik, Instalasi Farmasi, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Laboratorium Klinik, Instalasi Radiologi, Kamar Operasi, Ruang Perawatan Anak, Ruang Perawatan Bedah, Ruang Intensive Care Unit, Instalasi Gizi dan Instalasi Pencucian (*Loundry*) serta Peralatan Medik dan Penunjang Medik.

Untuk mendukung kualitas pelayanan, rumah sakit ini telah dilengkapi oleh sejumlah tenaga medik yang berkompeten di bidangnya. Jumlah tenaga medik yang terdapat di Rumah Sakit Daerah Demang Sepulau Raya dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini,

Tabel 1.1

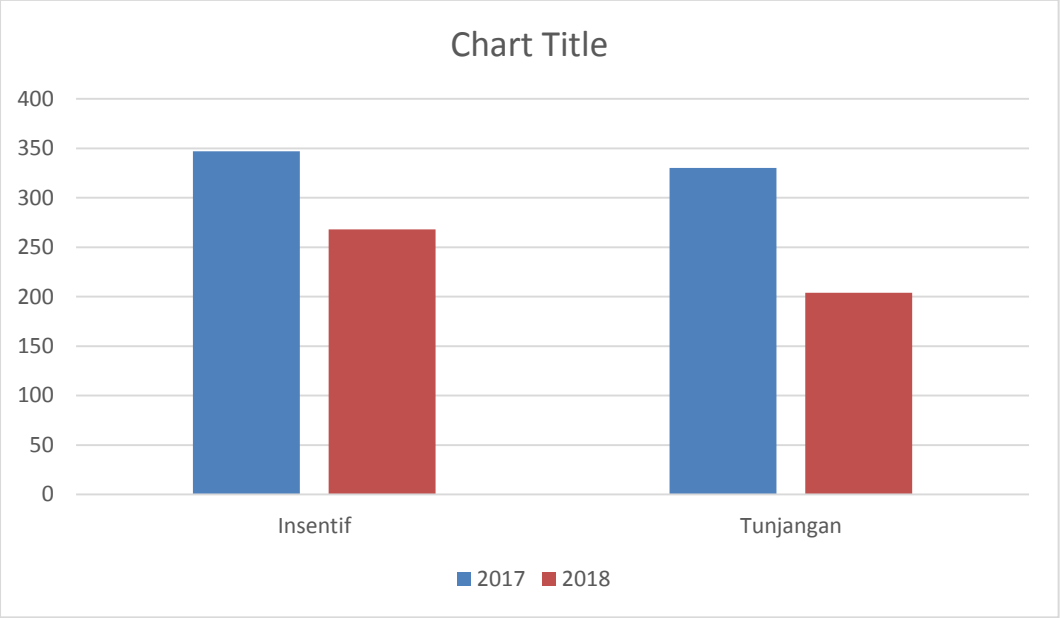
Daftar Pegawai Perawat dan Dokter Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

No	Bidang Tugas	Jumlah Orang
1	Keperawatan	50
2	Dokter	18
TOTAL		68

Sumber : Rumah Sakit Demang Sepulau Raya, 2018

Tabel diatas menunjukkan terdapat 50 perawat dan 18 dokter yang terbagi antara pegawai tetap dan honorer terutama untuk para perawat.

Tabel 1.2
Data kepuasan Insentif dan Tujangan pegawai Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah

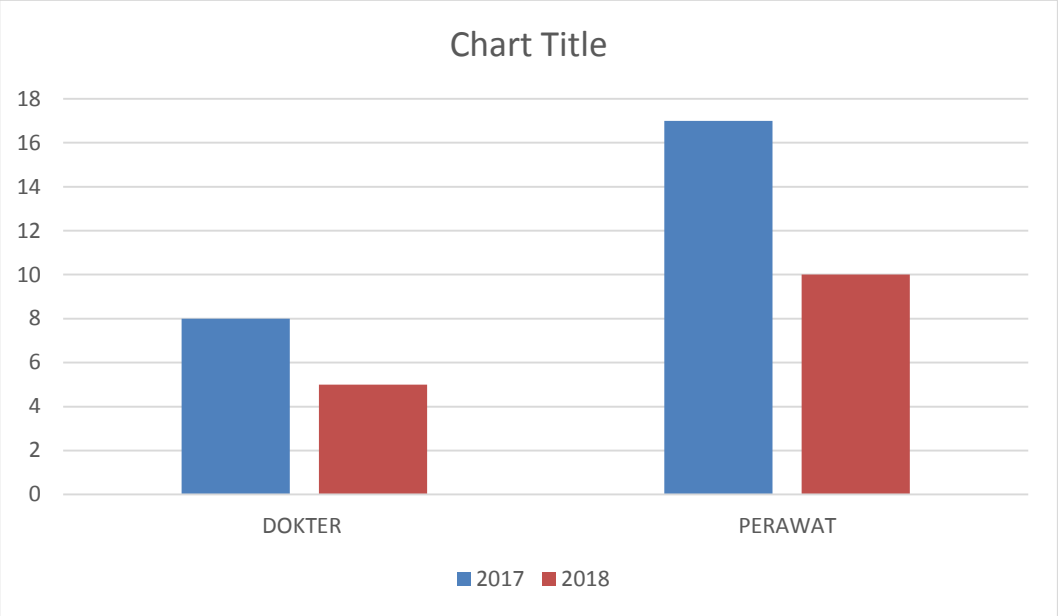


Sumber : Rumah Sakit Demang Sepulau Raya, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang mendapatkan insentif dan tunjangan mengalami penurunan pada tahun 2018 dari 2017. Hal tersebut juga memicu rasa ketidakpuasan pada karyawan dalam bekerja. Selain itu ada beberapa faktor yang menjadi penyebab karyawan merasa kurang puas dalam bekerja, seperti, seperti gaji karyawan yang sulit naik serta karyawan tidak pernah mendapatkan promosi jabatan walaupun mereka sudah merasa bekerja dengan baik dengan totalitas serta loyalitas, beban kerja yang tidak sesuai dengan gaji, hubungan antara atasan dan bawahan yang terlalu berjarak, ketidakhadiran di tempat kerja, malas, pura-pura sakit, mangkir dari pekerjaan, peristiwa pemogokan, penggunaan waktu yang tidak efisien dan yang lebih parah lagi berhenti dari pekerjaannya. Di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah, terdapat beberapa pemimpin atau atasan yang memiliki sifat atau gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikatif.

Tabel 1.3

Promosi Jabatan Pegawai Medis



Sumber : Rumah Sakit Demang Sepulau Raya

Berdasarkan data promosi jabatan diatas, terlihat bahwa kenaikan jabatan honorer ke tetap para pegawai medis lebih sedikit ditahun 2018, Hal tersebut memberikan dampak pada semangat pegawai dalam bekerja.

Dessler (2002, p, 27) mengatakan bahwa menjadi pemimpin yang partisipatif berarti melibatkan anggota tim dalam pembuatan keputusan. Hal ini terutama penting manakala pemikiran kreatif diperlukan untuk memecahkan masalah yang kompleks atau membuat keputusan yang akan berdampak pada anggota tim. Akan tetapi masih ada pegawai yang kurang bisa menerima hal tersebut, seperti halnya bagian keperawatan, sebab pemimpin kurang bisa menjaga hubungan baik antar pegawai, tidak bisa membuat keputusan bersama atau melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan dalam memecahkan sebuah masalah dan tidak bisa memberikan pengaruh yang baik kepada pegawai dalam bertindak.

Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontrak dengan lingkungan sosialnya. Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah, adalah adanya ketidakpuasan karyawan yang dipengaruhi oleh ketidakmampuan pimpinan dalam memonitor dan mengelola sifat atau sikap karyawannya, serta adanya ketidakmampuan organisasi perusahaan mempertahankan eksistensinya dalam persaingan dengan perusahaan lain adalah merupakan bentuk kegagalan dalam mencapai tujuan. Gejala tersebut disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan hubungan antar manusia yang ada di dalam organisasi. Munculnya gejala ketidakpuasan karyawan dapat dilihat dari tidak adanya hubungan yang serasi antara pihak pimpinan dengan karyawan, yaitu pihak pimpinan kurang memperhatikan hak-hak karyawan. Untuk itulah pemimpin memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepemimpinan merupakan proses mengarahkan dan memengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok yang memuat tiga implikasi penting, yaitu melibatkan orang lain, mencakup distribusi kekuasaan yang tidak sama di antara pemimpin dan anggota kelompok, serta kemampuan untuk menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk memengaruhi perilaku pengikut melalui sejumlah cara. Gaya kepemimpinan yang efektif merupakan persyaratan vital bagi kelangsungan hidup dan keberhasilan organisasi.

Berdasarkan hasil interview yang dilakukan peneliti kepada seorang pegawai, pegawai tersebut mengatakan bahwa mereka tidak merasakan sikap kepemimpinan yang seharusnya dari pimpinan mereka, seperti sedikit lepas tanggung jawab dari apa yang harusnya dikerjakan oleh pimpinan.

Selain Gaya Kepemimpinan, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah Komunikasi, Sebagaimana pendapat yang diutarakan oleh Wexley dan Yuki (2005) bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Berdasarkan data empiris yang ditemukan, sering terjadi miskomunikasi antara atasan dan pegawai yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman pesan yang disampaikan oleh atasan, begitupun sebaliknya. Hal itulah yang menjadi sebab sering terjadinya konflik-konflik kecil. Selain itu, umpan balik komunikasi antar pegawai dan atasan sering tidak berjalan dengan baik sebab pegawai kurang sekali memahami etika-etika dalam bekerja. Selain itu, adanya komunikasi yang kurang terstruktur dengan baik antar setiap divisi, sehingga sering terjadi *miss communication* dalam menyelesaikan pekerjaan. Jumlah perawat selaku tenaga medis pendamping dokter juga dinilai kurang cekatan dan tanggap dalam memberikan pelayanan, jumlah perawat yang terlalu sedikit juga dinilai tidak mampu memberikan pelayanan yang cukup baik di rumah sakit. Fenomena terlihat dari tabel dibawah ini, faktor kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah sangat dipengaruhi dari gaya kepemimpinan dan komunikasi antar pegawai. Dari data pertahun menunjukan ketidak stabilan kepuasan kerja pegawai. Hal tersebut harus disikapi lebih serius oleh para pimpinan di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

Berdasarkan interview yang dilakukan peneliti terhadap salah satu pegawai, pegawai tersebut mengatakan bahwa komunikasi antar pegawai dan pimpinan terasa tidak efektif dan berjarak

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikasi interpersonal, mengapa hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini penulis tertarik memilih judul:

"PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI MEDIS DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA LAMPUNG TENGAH".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan partisipatif berpengaruh terhadap kepuasan kerja di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah?
3. Apakah gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah pegawai di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini akan dilaksanakan di rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah dilakukan pada bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Januari 2019.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi gaya kepemimpinan partisipatif, komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pegawai rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan partisipatif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.
3. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis yang diperoleh selama perkuliahan dan dapat menambah ilmu atau memperluas wawasan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, serta pengetahuan penulis mengenai pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk membuat macam rencana dan strategi yang baik dan terarah untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan, masukan dalam menentukan strategi peningkatan kepuasan kerja pegawai rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

1.5.3 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, informasi dan bahan kajian pada bidang pemasaran sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan menambah referensi perpustakaan untuk fakultas ekonomi dan bisnis IIB Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori tentang gaya kepemimpinan partisipatif, komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pegawai.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen, uji

persyaratan analisis data, dan analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai rumah sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN