

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Setiap Instansi Pemerintah maupun organisasi atau perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kepuasan karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan pemerintah akan tercapai. Sumber daya manusia dalam suatu Instansi pemerintah merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu pekerjaan dengan pengguna sumber daya yang berkualitas tinggi maka perusahaan atau instansi akan mampu berperan dalam menghadapi tantangan global, karna sumber daya manusia mempunyai pengaruh besar bagi aspek-aspek atau bidang lainnya dalam dalam kemajuan perusahaan, sehingga dengan menggali keahlian yang dimiliki para karyawan akan dapat mengetahui konflik peran yang biasa terjadi pada karyawan. Agar sumber daya merasa puas dalam bekerja. Ketidakpuasan dalam bekerja akan menimbulkan dampak yang negatif bagi Instansi-instansi tertentu seperti menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi Pegawai. Hal tersebut menjadikan perusahaan tidak efektif karena adanya sebagian karyawan yang tidak puas dalam pekerjaan.

Pada kenyataanya konflik peran adalah keadaan seseorang yang berhadapan dengan harapan peran yang berbeda (Robbins & Judge, 2015). Konflik peran merupakan kondisi seseorang menjalani pekerjaan yang tidak jelas atau pekerjaan yang saling bertentangan atau diharapkan melakukan pekerjaan lebih dari kemampuan. sumber daya manusia mempunyai

kemampuan yang berbeda-beda, hal ini bias menimbulkan terjadinya konflik yang bervariasi. Konflik akan menjadi suatu masalah bila orang-orang yang terlibat dengan konflik tidak dapat mengatur konflik secara efektif. Bahkan konflik akan menjadi kekuatan yang merusak orang dan organisasi.

Organisasi itu sendiri merupakan alat yang paling berhubungan dengan satuan-satuan kerja, yang diberikan kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang. Sehingga pekerjaan yang akan dilaksanakan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada bawahan dari bagian puncak manajemen sampai kebawah dari seluruh unit atau bagian. Perusahaan yang mempunyai organisasi yang baik dan teratur kemungkinan besar tidak akan mengalami hambatan-hambatan dalam mengerjakan tugasnya dengan efektif (sebaiknya atau semaksimal mungkin). Dan begitu pula sebaliknya bila perusahaan tidak mempunyai organisasi yang baik dan teratur. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan akan mengalami hambatan. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan.

Menurut G. R. Terry (2014) setelah adanya pemberian tugas dan tanggung jawab dari atasan terhadap bawahan, maka seharusnya karyawan atau bawahan yang diberi tugas dan tanggung jawab tersebut harus mengerjakannya dengan sepenuh hati. Faktor ini akan sangat berdampak terhadap baik atau tidaknya tugas dan tanggung jawab tersebut dikerjakan. Adanya hubungan baik dan timbal balik antara atasan dan bawahan, akan

memudahkan tugas dan tanggung jawab tersebut dijalankan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kenyataan bahwa tanggung jawab atau tugas yang diberikan akan selalu diminta pertanggungjawabannya atas pelimpahan wewenang tersebut.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Wilson Bangun (2012 ; 327) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktifitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

RSUD Naibonat Kabupaten Kupang Memiliki Visi “Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Naibonat sebagai pilihan utama pelayanan kesehatan yang memenuhi persyaratan dan standar masyarakat Kabupaten Kupang”. Untuk Mewujudkan Visi tersebut salah satu Misinya adalah “Menyelenggarakan pelayanan yang prima sesuai prosedur dan standard rumah sakit”. Pelayanan yang prima dapat terwujud jika tidak terjadinya konflik maka otomatis kepuasan kerja baik.

Dalam melaksanakan kegiatannya, RSUD Naibonat menginginkan agar semua karyawan dapat melakukan pekerjaan atau tugas dengan baik. Tapi dalam hal ini masih mengalami suatu masalah atau hambatan. Adapun beberapa masalah atau hambatan yang menyebabkan terjadinya konflik peran

pada RSUD Naibonat yaitu pertama, masalah komunikasi yang dikarenakan kesalahpahaman yang terjadi terkait kalimat, bahasa, serta gaya komunikasi yang tidak konsisten. kedua, masalah pemberian tugas ganda yang terkesan melebihi peran seseorang untuk menyelesaikannya pada waktu yang bersamaan. Ketiga, masalah pribadi karena merasa tidak ada kesesuaian antara tujuan atau nilai sosial individu dengan tingkah laku dan ketidaksamaan persepsi. sehingga perlu adanya kejelasan peran dan kerja sama yang baik antar pegawai.

Wewenang merupakan salah satu yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, pada RSUD Naibonat kabupaten kupang pegawai yang dilimpahkan penugasan mempunyai wewenang penuh dalam melakukan menyelesaikan penugasan tersebut. Pegawai merasa atasan dan instansi memberikan kepercayaan pada pegawai untuk melakukan tugas tersebut. Sehingga masalah yang sering terjadi tentang wewenang pekerjaan pada RSUD Naibonat adalah Kurangnya kerja sama yang baik antar pegawai, kurangnya tanggung jawab pegawai yang diberikan wewenang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dan masih kurang tegas dan luasnya pimpinan dalam memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan. Dalam hal ini masih adanya penumpukan tugas atau lebih dari satu tugas dan harus diselesaikan pada waktu yang bersamaan. Ini harus dijaga agar kepuasan setiap pegawai yang ada disana terjaga untuk meningkatkan RSUD Naibonat khususnya pegawai di bidang umum kepegawaian kelevel yang lebih tinggi lagi. Jika tidak diatasi maka pegawai akan dengan

seenaknya dalam bekerja dan pegawai lain akan merasa iri dengan tingkah pegawai yang melanggar wewenang.

**Tabel 1 Data Dan Tupoksi Pegawai Di Bidang Umum Kepegawaian  
Rsud Naibonat Kabupaten Kupang 2020**

NO	TUPOKSI	STATUS		JUMLAH
		PNS	KONTRAK	
	Mengkoordinir semua tugas sub bagian umum kepegawaian, dalam mengumpulkan bahan, mengolah pedoman dan petunjuk teknik pendayagunaan aparatur Rumah Sakit.	1		1
	Membantu melayani dan mempersiapkan surat menyurat dan kegiatan lain yg berkaitan	2	4	6
	Membantu menyusun kerja dan rencana sumber daya Sub bagian administrasi umum dan kepegawaian agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan lancar	3	4	7
	Membantu menyusun kebutuhan keperluan peralatan kantor dalam rangka perlengkapan kerja	1	5	6
	Membantu menjaga dan memberitahukan tentang pengadilan pimpinan rumah sakit kepada bawahan untuk acuan tugas.	2	5	7
	Membantu Penyiapan bahan pembinaan atau bimbingan teknis dibagian umum kepegawaian	1	2	3
	Pengolahan administrasi dan penyiapan rencana kerja tahunan dibagian kepegawaian	2	2	4
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>22</b>	<b>34</b>

Dari data dan tupoksi pegawai diatas diketahui bahwa pegawai yang bertugas diruang umum kepegawaian RSUD Naibonat kabupaten kupang berjumlah 34 orang yang terdiri dari 12 PNS dan tenaga kontrak berjumlah 22 orang.

Masalah atau hambatan yang menyebabkan terjadinya konflik peran pada RSUD Naibonat berupa ketidakjelasan peran dan yang menyebabkan penumpukan pegawai pada satu pekerjaan.sehingga perlu adanya wewenang atau kejelasan peran.

Kepuasan kerja harus ditingkatkan pada RSUD Naibonat khususnya bidang umum kepegawaian sehingga dapat berkembang dan mendapatkan hal yang positif bagi para pegawai yang ada disana. Karna jika hasil pekerjaan menurun atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka kepuasan pegawaidi RSUD Naibonat juga pasti mengalami penurunan.

Penelitian terdahulu mengenai kepuasan karyawan : Harnadi yang berjudul pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pengrajin batik berkah lestari di desa guriloyo wukirsari imogiri bantul (2015) yang menyatakan bahwa konflik peran dan wewenang pekerjaan secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan kelompok batik berkah lestari imogiri bantul.

Selly Andreani yang berjudul pengaruh konflik peran dan wewnang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) unit induk pembangunan pembangkit sumatera (2019) yang menyatakan bahwa konflik peran dan wewenang pekerjaan secara simultan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) unit induk pembangunan pembangkit sumatera. Selain konflik peran, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah wewenang pekerjaan. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan, janganlah mengerjakan pekerjaan tersebut, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melakukannya (Malyu S.P. Hasibuan 201:4)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, saya ingin melakukan penelitian yang berjudul : **“PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA RSUD NAIBONAT”**.

## **1.2. MASALAH PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUD NAIBONAT KABUPATEN KUPANG”**.

## **1.3. PERSOALAN PENELITIAN**

- a. Apakah konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Bidang Umum Kepegawaian RSUD Naibonat?
- b. Apakah wewenang pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Bidang Umum Kepegawaian RSUD Naibonat?

## **1.4. TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja karyawan di RSUD Naibonat.
2. Untuk mengetahui pengaruh wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan di RSUD Naibonat.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau pengetahuan baru kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat sebagai bahan pedoman atau pembandingan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun skripsi dengan baik dan benar.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti.**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan tentang kompensasi, kepemimpinan, dan kinerja pegawai, agar dapat memperdalam ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

##### **b. Bagi RSUD Naibonat.**

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pegawai RSUD Naibonat dan dapat dijadikan pedoman untuk kemajuan ke depan.