

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan sebuah organisasi membutuhkan peran utama dari sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia berperan pada setiap aktivitas organisasi yaitu sebagai perencana, penggerak dan penentu dalam terwujudnya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia juga berperan dalam memberikan kontribusi melalui setiap kemampuan, ide-ide, strategi, dan tenaganya untuk kelangsungan aktivitas organisasi. Organisasi perlu menciptakan sumber daya manusia yang mumpuni dimana mampu memaksimalnya setiap potensi yang dimiliki dengan optimal. Sumber daya manusia yang berkualitas membantu organisasi dalam menggapai tujuan serta dapat menumbuhkan efisiensi dan efektivitas. Adanya sumber daya manusia yang mumpuni dapat meningkatkan persaingan suatu bisnis organisasi tersebut.

Upaya meningkatkan persaingan bisnis serta kelangsungan aktivitas organisasi dibutuhkan pengelolaan sumber daya yang optimal. Pengelolaan sumber daya optimal berarti bahwa organisasi harus memaksimalkan berbagai karyawannya untuk mencapai rencana organisasi. Pada suatu organisasi masing-masing individu yang memiliki banyak perbedaan baik perbedaan pada latar belakang dalam pendidikan, status ekonomi, kepribadian dan lainnya yang harus dikelola menjadi satu tujuan untuk mencapai keberhasilan organisasi. Perwujudan hal tersebut dapat dilakukan dengan pembetulan kemampuan kerja, loyalitas, lingkungan kerja yang mendukung, kondisi pekerjaan yang baik dan kepuasan kerja karyawan. Aspek-aspek tersebut jika terpenuhi dengan baik, maka karyawan dapat meningkatkan kinerja sehingga bisa berkontribusi positif terhadap organisasi.

Pengelolaan sumber daya yang optimal membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Manajemen sumber daya manusia ialah suatu proses pengelolaan strategik dalam mengatur hubungan sumber daya yang dimiliki oleh setiap karyawan secara efektif untuk dapat membantu mewujudkan tujuan perusahaan dan karyawan itu sendiri (Suryani & FoEh, 2019). Manajemen SDM harus memastikan bahwa setiap karyawannya mendapatkan sarana dan fasilitas

yang memadai sesuai dengan kebutuhan pegawai. Adanya pemenuhan setiap kebutuhannya, pegawai akan merasa puas dan dapat memberikan potensi terbaiknya untuk organisasi. Perusahaan perlu menjamin kesejahteraan karyawan serta mempertahankan karyawan terlebih bagi mereka yang memiliki kemampuan mumpuni, karena hal tersebut merupakan modal bagi organisasi mencapai keberhasilan serta meningkatkan mutunya dan bisa bersaing pada kegiatan bisnis. Fenomena persaingan bisnis terus meningkat di berbagai industri, salah satunya pada industri layanan kesehatan.

Industri layanan kesehatan terus berkembang di Indonesia. Rumah sakit menjadi sarana utama dalam pelayanan kesehatan. Berbagai rumah sakit terus mengembangkan layanannya dalam mengupayakan keunggulan kompetitif. Dalam menjalankan aktivitas layanan di rumah sakit, sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mengembangkan kemajuan. Keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan mutu dan pelayanannya dijalankan sumber daya manusia di dalamnya, yang dijalankan oleh beberapa profesi seperti Dokter, Perawat, Ahli Gizi, Apoteker, Radiografer, Perekam Medis, Manajemen RS atau tenaga non kesehatan lainnya. Tenaga perawat ialah tenaga medis yang berperan besar dalam memberikan layanan di rumah sakit. Perawat menjadi tenaga medis yang mempunyai frekuensi terbesar dalam berhubungan dengan pasien dibandingkan dengan tenaga medis lainnya (Maryam, 2019). Perawat dituntut mempunyai kinerja yang baik untuk memberikan suatu pelayanan yang maksimal bagi pasien dan tempat mereka bekerja.

Kepuasan kerja perawat menjadi permasalahan penting pada sumber daya manusia bagi rumah sakit. Perawat menjadi peran utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga dibutuhkan pengelolaan manajemen yang optimal dalam membentuk kepuasan kerja. Kepuasan kerja perlu diciptakan dengan maksimal karena dapat meningkatkan motivasi kerja, produktivitas, kontribusi dan loyalitas yang tinggi. Kepuasan kerja ialah kondisi perasaan emosional baik senang maupun tidak senang yang mana dirasakan oleh karyawan pada pekerjaannya dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya yang menyebabkan dirinya puas secara keseluruhan (Harahap & Khair, 2020). Kepuasan kerja bagi pegawai dapat meningkatkan kebahagiaan hidup, sedangkan kepuasan kerja bagi organisasi

diupayakan sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja dengan adanya perbaikan kualitas kerja atau sikap karyawannya. Karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya, maka akan menimbulkan sesuatu yang kurang menyenangkan bagi karyawan itu sendiri dan juga perusahaan.

Kepuasan kerja seseorang memiliki tingkatan yang berbeda dimana tergantung pada nilai-nilai yang diterapkan pada individu tersebut. Banyaknya aspek yang dapat dipenuhi dan sesuai pada kebutuhan dalam pekerjaan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan (Alfian *et al.*, 2018). Hal ini sesuai dengan pernyataan Wibowo (2018), yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja timbul jika pekerjaan yang dijalani memberikan kesempatan karyawan untuk memenuhi kebutuhannya. Adanya kepuasan kerja, karyawan akan lebih berkomitmen dan setia dibanding yang tidak puas. Adanya kepuasan kerja yang tinggi, akan menyebabkan semakin tinggi pula dedikasi yang diberikan oleh karyawan. Bagi karyawan yang tidak puas dapat ditunjukkan dengan motivasi kerja yang menurun, tingkat absensi tinggi, prestasi kerja yang menurun dan sebagainya.

Tenaga perawat dirumah sakit sebesar 60%-70% didominasi oleh perawat wanita (Saputra *et al.*, 2020). Tantangan menjadi perawat bukan hanya dituntut untuk melayani pasien tetapi juga peran lain di luar pekerjaannya. Bagi wanita bekerja dan berkeluarga akan mengalami peran ganda. Pada saat menjalani karirnya, wanita yang telah berkeluarga harus bisa mengatur waktu antara pekerjaan dan kebutuhan rumah tangga atau keuangannya. Dalam pelaksanaannya wanita yang memiliki peran ganda, ada yang menikmati peran ganda tersebut dan ada yang kesulitan untuk menjalankannya akibat kondisi dan masalah yang berkembang dalam kehidupan sehari-hari. Tuntutan tugas yang padat di tempat kerja menimbulkan kelelahan serta keterbatasan waktu untuk mengurus keluarga, dimana hal ini menjadi tekanan pada wanita karena peran untuk keluarga yang tidak optimal. Kesulitan yang harus dihadapi dalam memenuhi tuntutan peran dan keluarga terkadang bertentangan dapat menyebabkan konflik peran ganda.

Konflik peran ganda merupakan konflik yang dialami pada individu akibat peran ganda antara keluarga dan pekerjaan yang hanya terfokus pada satu peran yang menyebabkan tuntutan peran lain tidak optimal. Konflik peran ganda bisa menyebabkan kepuasan kerja yang rendah, meningkatnya ketidakhadiran, dan

menurunnya produktivitas dan kinerja karyawan (Darmawati, 2019). Keadaan yang tidak dapat menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga, maka dapat menimbulkan tekanan yang ditandai dengan kurang memperhatikan keluarga, kondisi kesehatan yang menurun, kelelahan fisik dan mental, ketidaktentraman dalam bekerja dan lain-lain. Hal tersebut ialah faktor psikologis yang juga mempengaruhi kepuasan kerja. Permasalahan tanggung jawab peran sebagai ibu dan istri ataupun masalah ekonomi keluarga dapat mempengaruhi kualitas pekerjaannya. Ketidakmampuan dalam menangani peran ganda dapat menimbulkan sikap kerja yang negatif seperti menurunnya motivasi, kurang konsentrasi, dan hasil kerja yang tidak optimal sehingga merasakan ketidakpuasan kerja. Pegawai yang memiliki peran ganda cenderung mengalami ketidakpuasan kerja karena seringkali tidak terpenuhinya tanggung jawab kepada keluarga ataupun pekerjaannya.

Salah satu dimensi kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan tersebut menyatakan bahwa pekerjaan seharusnya memberikan kesempatan karyawan untuk belajar sesuai minat dan bertanggung jawab pada pekerjaan tersebut. Kemampuan yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas, jika tidak sesuai dengan minat kapasitas yang ada, akan terjadinya ketimpangan sehingga menimbulkan tingkat kesulitan tugas yang mencerminkan beban kerja. Beban kerja ialah sejumlah tugas yang dialokasikan kepada tenaga kerja yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu melalui kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja (Agustini, 2019). Beban kerja dapat berupa fisik yang dapat dilihat secara langsung seperti penurunan tingkat produktivitas, adanya kesalahan yang terjadi dan lain-lain. Sedangkan beban kerja mental berhubungan dengan tuntutan tugas dengan kemampuan mental yang dimiliki manusia.

Bagi tenaga kerja dalam hal ini perawat, selalu diharapkan untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktu tertentu. Perawat harus memaksimalkan pelayanan kepada sejumlah pasien yang memiliki kondisi berbeda-beda. Pada kenyataannya beban kerja yang tinggi terkadang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh perawat. Terlebih jika harus mendapatkan tuntutan dan keluhan dari kebutuhan pasien yang beragam. Ketidakmampuan dalam mengatasi beban kerja membuat kinerja perawat menjadi kurang maksimal. Hal ini mempengaruhi

kepuasan kerja perawat dikarenakan kondisi pekerjaan yang tidak sesuai dengan harapan sehingga kepuasan kerjanya menurun.

Pembentukan kepuasan kerja membutuhkan komitmen setiap pegawai didalamnya. Komitmen merupakan sikap individu dalam memegang teguh terhadap nilai-nilai organisasi dan memberikan kontribusi terbaik demi pencapaian tujuan. Pegawai berkomitmen tinggi pada organisasi, maka dapat memberikan prestasi kerja yang baik. Komitmen seorang karyawan terhadap organisasi bisa tumbuh dari adanya harapan pegawai yang terpenuhi dengan baik, melalui harapan tersebut maka akan timbul kepuasan kerja pada pegawai tersebut. Komitmen tercermin dari keterikatan individu pada suatu organisasi yang pada akhirnya menimbulkan rasa ikut memiliki yang erat pada tempat pegawai tersebut bekerja. Rasa ikut memiliki akan membuat individu lebih setia pada tempat ia bekerja, sehingga mengurangi keinginan rasa untuk keluar dari pekerjaannya. Pegawai akan merasa bahwa tempat kerjanya menjadi kebutuhan personal mereka, sehingga mereka dapat memberikan kemampuannya secara maksimal untuk organisasi. Kepuasan kerja akan timbul secara perlahan atas apa yang telah mereka berikan kepada organisasi.

Berdasarkan hasil Riset Tenaga Kesehatan 2017, menunjukkan kepuasan kerja tenaga rumah sakit di DKI Jakarta mayoritas memiliki kategori rendah sebesar 24,7%, kategori sedang dengan 50% dan kategori tinggi sebesar 25,2%. Dari kategori kepemilikan rumah sakit, rumah sakit swasta memiliki persentase kepuasan kerja yang rendah sebesar 24,6%, dibanding dengan rumah sakit pemerintah TNI/POIRI sebesar 18,9% dan rumah sakit pemerintah non TNI/POIRI sebesar 23,5%. Tenaga kerja yang memiliki kepuasan pada pekerjaannya, akan jauh lebih bersemangat kerja, memiliki pandangan positif pada tempat ia bekerja, harapan-harapan yang merasa terpenuhi dengan baik dan pada akhirnya akan menciptakan komitmen pada rumah sakit tempat Ia bekerja.

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan objek penelitian di Rumah Sakit Harum Sisma Medika. Rumah Sakit Harum Sisma Medika merupakan rumah sakit umum milik swasta yang berlokasi di Jl. Tarum Barat Kalimalang Jakarta Timur. Rumah Sakit Harum merupakan rumah sakit tipe C yang berada dibawah pengelolaan PT Sismadi Mancorpindo. Rumah Sakit Sisma Medika memberikan

berbagai pelayanan kesehatan yang ditunjang oleh dokter spesialis, fasilitas dan layanan, rawat inap pasien serta penunjang medis lainnya. Rumah Sakit Harum memiliki visi menjadi rumah sakit yang bisa dipercaya, professional, kebanggaan masyarakat serta menjadi rumah sakit alternatif di wilayah Jakarta Timur. Dalam mewujudkan visinya, Rumah Sakit Harum memiliki misi untuk mengembangkan layanan yang unggul, mengoperasikan sistem layanan rujukan dengan baik, layanan yang berkualitas dan meningkatkan SDM yang professional dan dapat dipercaya masyarakat.

Jumlah perawat di RS Harum Sisma Medika relatif sedikit jika dibanding rumah sakit swasta lain di DKI Jakarta yang berada diatas kelas C. RS Harum Sisma Medika ialah rumah sakit milik swasta kelas C yang jumlah tenaga kerjanya masih terbatas dan didirikan untuk mampu melakukan pelayanan rujukan dari puskesmas pada tingkat kabupaten saja yaitu untuk di wilayah Jakarta Timur. Pada penelitian ini, dalam mengetahui adanya permasalahan yang terjadi, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Perawat. Berdasarkan struktur organisasi Rumah Sakit Harum Sisma Medika, Kepala Bagian Perawat berada langsung dibawah Wakil Direktur Medis, sehingga memiliki otoritas dalam menjelaskan adanya permasalahan pada tenaga medis khususnya perawat.

Perawat memiliki peranan yang besar dalam memberikan layanan kepada pasien. Kepuasan perawat menjadi faktor yang harus diperhatikan Rumah Sakit, karena dari adanya kepuasan yang baik akan tercermin kinerja yang optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ninik selaku Kepala Bagian Perawat di RS Harum Sisma Medika, ia menyatakan adanya kepuasan kerja yang rendah pada perawat. Perawat yang merasa tidak puas disebabkan karena pekerjaan yang berlebih yang tidak sesuai dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia, serta adanya keterbatasan kemampuan perawat itu sendiri membuat hasil kerjanya kurang memuaskan, sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu perawat bahwa mereka kurang puas terhadap sistem jenjang karir di RS Harum ini.

Menurut perawat tersebut, jenjang karir di RS Harum masih belum merata kepada seluruh perawat, dimana pengembangan karir tersebut lebih terfokus pada perawat di bagian ICU saja. Menurut perawat, bahwa beberapa kali juga terjadi AC

mati pada ruang rawat inap, sehingga banyak pasien yang protes dan perawat juga menjadi tidak nyaman ketika harus memeriksa pasien akibat ruangan yang panas. Kepuasan kerja rendah ini juga ditandai adanya tingkat *turnover* yang tinggi dimana setiap tahunnya terdapat kurang lebih 20 perawat yang keluar dari pekerjaan. Perawat yang keluar didominasi oleh wanita yang sudah menikah. Berdasarkan hasil wawancara oleh Kabag Perawat, bahwa sebagian besar perawat yang keluar karena mereka ingin fokus dalam mengurus keluarga, lalu terdapat juga yang tidak diizinkan suami bekerja ataupun harus mengikuti suami pindah keluar kota, sedangkan alasan lainnya karena sakit parah, pulang kampung, terlibat kasus pencurian dan keterangan lain yang tidak diketahui.

Bagi perawat wanita yang telah menikah akan mengalami peran ganda. Permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil wawancara pada Kepala Bagian Perawat dan Kepala Ruangan Perawat mengenai peran ganda yaitu pertama, tidak bisa mengontrol pergaulan anak dan aktivitas belajar anak dirumah. Kedua, Adanya shift malam membuat waktu untuk keluarga menjadi terbatas, karena dipagi hingga sore hari suami dan anaknya sibuk untuk bekerja dan sekolah, sehingga dukungan dan perannya masih kurang terpenuhi karena keterbatasan waktu. Ketiga, ketika anggota keluarga sedang sakit tetapi harus tetap bekerja sehingga membuat pikiran bercabang, gelisah dan menjadi kurang fokus. Keempat, peran yang berbentrok ketika ada rapat sekolah anak dan rapat di rumah sakit sehingga harus salah satu peran yang dikorbankan, alhasil peran keduanya menjadi tidak maksimal karena kurangnya fokus dalam bekerja akibat kegelisahan meninggalkan peran Ibu yang harus menghadiri rapat anak disekolah.

Beban kerja tinggi juga dirasakan oleh perawat di Rumah Sakit Harum Sisma Medika. Menurut wawancara dengan Ibu Ninik selaku Kepala Bagian Perawat, beban kerja bertambah jika rumah sakit sedang proses akreditasi. Dalam persiapan akreditasi banyak persyaratan yang harus dipenuhi baik pada standarnya dalam hal dokumen-dokumen serta pemahaman perawat itu sendiri tentang prosedur akreditasi. Banyaknya tuntutan pekerjaan selama proses akreditasi menambah beban kerja perawat sehingga mengharuskan lembur dan bahkan bekerja di hari libur. Menurut Ibu Indah selaku Kepala Ruang Perawat, banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan mengharuskan lembur kerja. Jam kerja normal perawat di

Rumah Sakit Harum yaitu dari Jam 07.00-15.00, bagi kepala ruang waktu tersebut belum termasuk melakukan pekerjaan manajerial sehingga waktu kerjanya menyesuaikan dengan pekerjaan yang sudah terselesaikan.

Dalam mempertahankan akreditasi yang sudah ditempuh, Rumah Sakit Harum harus meningkatkan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya dan tentunya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Ibu Ninik selaku Kepala Bagian Perawat, adanya perawat yang mengundurkan diri dan masuknya perawat baru, menuntut perawat yang sudah bekerja lebih dulu memiliki tugas tambahan untuk melatih perawat baru yang masih membutuhkan bimbingan sehingga pekerjaannya menjadi bertambah. Hal tersebut dirasakan oleh Ibu Indah selaku perawat senior yang sudah bekerja selama 25 tahun, dimana mayoritas perawat baru merupakan lulusan baru yang kemampuan dan keterampilannya masih butuh pengawasan serta bimbingan lebih intens. Pada kenyataannya dalam memenuhi tuntutan dan tanggung jawab, terkadang tidak sesuai pada batas kemampuan seseorang, sehingga banyak aspek-aspek yang tidak memenuhi harapan perawat dalam bekerja yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja.

Tabel 1. Data *Turnover* Perawat RS Harum Sisma Medika
Tahun 2021 – 2022

Periode	Perawat Masuk	Perawat Keluar	Total Perawat	Persentase
2020	13	20	105	19,04%
2021	16	26	95	27,36%
TOTAL				46,4%

Sumber: HRD RS Harum Sisma Medika, data diolah

Berdasarkan dari data jumlah *turnover* perawat, dimana terdapat masalah pada penelitian ini yaitu terjadinya penurunan kepuasan kerja pada perawat di RS Harum Sisma Medika. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Rumah Sakit Harum Sisma Medika, bahwa komitmen perawat di rumah sakit ini memang masih rendah. Hal ini karena kurangnya loyalitas, serta keterikatan perawat terhadap organisasi akibat berbagai tuntutan serta kebutuhan pribadi, sehingga mereka memilih untuk meninggalkan organisasi. Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat *turnover* perawat di RS Harum Sisma Medika

mengalami kenaikan dari tahun 2020 ke 2021. Pada tahun 2020 tingkat *turnover* perawat berada pada 19,04% dengan tenaga yang keluar sejumlah 20 orang. Angka tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2021, dimana tingkat *turnover* mencapai 27,36% dengan tenaga keluar sebanyak 26 orang. Berdasarkan informasi dari Kepala Bagian Perawat serta data dari HRD RS Harum Sisma Medika, bahwa perawat yang keluar sebagian besar ingin fokus dalam urusan rumah tangga, sakit parah, mengikuti suami pindah keluar kota, serta mencari tempat kerja yang memberikan penawaran yang lebih baik. Adanya sikap loyalitas yang masih rendah ini ditandai tingkat *turnover* yang meningkat di tahun 2021, hal ini menandakan masih rendahnya komitmen perawat di RS Harum Sisma Medika.

Penelitian dari jurnal sebelumnya dengan variabel Peran Ganda, Beban Kerja, Komitmen Organisasional dan Kepuasan kerja sudah banyak dilakukan sebelumnya. Pada variabel peran ganda, penelitian yang dilakukan oleh Abdurrohman (2020), adanya pengaruh negatif serta signifikan pada konflik peran ganda terhadap kepuasan kerja perawat wanita yang telah menikah serta mempunyai anak. Penelitian lain yang sejalan yaitu dari Salinas & Giantari (2020) bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dapat dikatakan bahwa *work-family conflict* yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja. Pada penelitian oleh Pardita & Surya (2020) menyatakan konflik pekerjaan keluarga memiliki pengaruh secara negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya bahwa jika konflik pekerjaan keluarga meningkat, maka kepuasan kerja akan semakin menurun. Terdapat perbedaan pada penelitian Sutardi *et al.* (2020) dimana *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berkaitan dengan variabel beban kerja, penelitian sebelumnya dilakukan oleh Lumunon & Sendow (2019) dimana adanya pengaruh signifikan antara Beban kerja terhadap kepuasan kerja. Hal ini memiliki persamaan dengan penelitian dari Novita & Kusuma (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja. Artinya tingginya beban kerja akan menurunkan kepuasan kerja. Pada penelitian Suartana & Dewi (2020), menyatakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan pada kepuasan kerja. Hal tersebut berarti beban kerja yang tinggi, maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Pada penelitian dari Hasyim (2020) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Hermingsih & Purwanti (2020), dimana beban kerja memiliki hubungan positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti jika beban kerja meningkat maka kepuasan kerja juga akan meningkat.

Pada komitmen organisasional, penelitian yang dilakukan Sriathi (2019), bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja, sehingga dapat dikatakan komitmen organisasional yang tinggi, membuat kepuasan kerja juga dapat meningkat. Hal ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Weniawati *et al.* (2021), dimana komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Yusuf *et al.* (2021), juga menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ode *et al.* (2019), dimana komitmen organisasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan adanya *research gap* serta fenomena pada perawat di RS Harum Sisma Medika, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan menggali terkait variabel yang diambil, yaitu peran ganda, beban kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja, dengan mengangkat judul **“Pengaruh Peran Ganda, Beban Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perawat Wanita di RS Harum Sisma Medika)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan adanya latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan, yaitu:

1. Apakah peran ganda berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma?

3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika?
4. Apakah peran ganda, beban kerja dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan adanya rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara peran ganda terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan antara peran ganda, beban kerja dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RS Harum Sisma Medika.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dipapaekan, manfaat yang dapat diberikan dari penilitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan wawasan tambahan baik kepada pembaca serta peneliti mengenai Peran Ganda, Beban kerja, Komitmen Organisasional dan Kepuasan kerja termasuk semua aspek yang terkait di dalam penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur khususnya di dalam manajemen sumber daya manusia dilihat dari perspektif akademis di bidang peran ganda, beban kerja, komitmen organisasional serta kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi atau Instansi

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi suatu acuan bagi organisasi dalam pemberian beban kerja dan pengelolaan adanya peran ganda dan komitmen organisasional yang bertujuan agar kepuasan karyawan dapat maksimal. Penelitian ini juga diharapkan sebagai sebuah dasar ketika pengambilan keputusan organisasi atau instansi yang berkaitan dengan peran ganda, beban kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan bisa membuat kajian dan menerapkan pengetahuan dan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang sudah diperoleh selama berkuliah di Program Studi S1 Manajemen, serta menjadi bahan untuk memberikan wawasan tambahan mengenai pengaruh antara peran ganda, beban kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja yang dapat diterapkan pada manajemen sumber daya manusia di masa yang akan datang.