

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan, semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul, Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini. Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pegawai (Susilawati & Adi 2022).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang sekarang berdiri di Jl. KH Mas Mansyur Surabaya menyimpan sejarah tersendiri dalam perkembangannya. tapak- tapak sejarah tersebut memiliki nilai tersendiri karena dalam perjalanan sejarahnya melibatkan tokoh- tokoh terbaik dari Muhammadiyah sendiri (KH. Mas Mansyur) maupun tokoh- tokoh nasional (dr. Soetomo). Berawal dari sebuah PKU (Penolong Kesejahteraan Umum) Muhammadiyah urusan Musytasyfa (Balai Kesehatan) yang dibuka pada ahad padi tanggal 14 September 1924 resmi dibuka di Jl. Sidoadi 57 Surabaya. Pada tahun 1925, PKU Muhammadiyah Surabaya pindah ke gedung agak luas di Jl. Karang Tembok. Empat tahun kemudian (1929) PKU Muhammadiyah pindah lagi ke Jl. KH. Mas Mansyur 180- 182 Surabaya, gedung yang ditempati sampai saat ini. Sebelum PKU Muhammadiyah

bertempat sementara di Ampel Maghfur, sejak saat ini balai kesehatan Muhammadiyah dipimpin oleh dr. Muhammad Soewandhie yang sekarang diabadikan sebagai nama rumah sakit milik Pemerintah Kota Surabaya (Rs PKU Muhammadiyah Surabaya, 2025).

RS. PKU Muhammadiyah Surabaya terus menerus berupaya meningkatkan standart pelayanan kesehatan agar dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Berdasarkan data yang didapat dari karyawan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, diperoleh informasi terkait jumlah karyawan yang bekerja di RS. PKU Muhammadiyah Surabaya dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1.1 Rekap Data SDM RS. PKU Muhammadiyah Surabaya Periode 2021-2023

Profesi	Jumlah
Dokter Umum	6
Dokter Gigi	2
Dokter Spesialis	16
Keperawatan	39
Kebidanan	18
Farmasi	6
Fisioterapi	1
Laboratorium dan radiaologi	6
Gizi dan Sanitasi	2
Rekam Medis dan Teknisi Medis	8
Non Medis	44
Total	148

Sumber: RS. PKU Muhammadiyah Surabaya

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwasanya jumlah dari keseluruhan karyawan yang bekerja di RS. PKU Muhammadiyah Surabaya Adalah 148 orang, dengan berbagai profesi dan keahlian yang berbeda beda. Namun, Fokus utama penelitian ini yaitu pada perawat. Pemilihan perawat sebagai objek penelitian didasarkan pada peran penting mereka dalam fungsi

Manajemen Sumber Daya Manusia di rumah sakit. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien sehingga menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan. Selain bertugas memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, perawat juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pemantauan kondisi pasien, pemberian obat sesuai instruksi dokter, pendokumentasian tindakan medis, memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga, serta menjaga komunikasi dan koordinasi dengan tenaga kesehatan lainnya demi terciptanya pelayanan yang optimal. Tingginya beban kerja dan tanggung jawab yang dimiliki perawat menjadikan loyalitas mereka sangat penting bagi keberlangsungan dan kualitas pelayanan rumah sakit. Sebagaimana Dianingsih & Widjaja, (2026) menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang berdedikasi akan memperlihatkan tindakan yang mencerminkan pemahaman mereka akan tujuan dan visi rumah sakit, seperti tetap bekerja, menjaga sikap positif, serta berpartisipasi penuh dalam semua program dan acara rumah sakit. Selain itu, ketika para profesional medis merasa bahagia serta puas dalam pekerjaan mereka, rumah sakit akan berkembang sesuai dengan prinsip-prinsip Psikologi Positif.

Rumah sakit milik pemerintah maupun yang dikelola oleh pihak swasta sudah mulai mengembangkan layanannya dengan berbagai macam spesialisasi dan diikuti dengan perbaikan kualitas layanan maupun kelengkapan alat medis yang mendukung. Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja rendah kepada perusahaan bisa mengganggu tujuan perusahaan,

dan perusahaan tidak bisa menggapai sasaran kerja sesuai dengan yang diharapkan (Puspa, 2024).

Loyalitas perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dapat terlihat dari adanya perawat yang telah bekerja selama 4-9 tahun bahkan 9-15 tahun masa kerja yang Panjang menunjukkan adanya kesediaan perawat untuk tetap bertahan, menjalankan tugas secara konsisten, serta mempertahankan komitmen terhadap rumah sakit, loyalitas penting karena berhubungan dengan keberlangsungan pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan kepada pasien sejalan dengan pernyataan Fitriandari & Ananditha, (2024) Masalah loyalitas karyawan yang timbul umumnya ditandai dengan rendahnya Motivasi karyawan dapat berdampak pada menurunnya produktivitas perusahaan, tingkat absen yang tinggi, dan ketidak patuhan karyawan terhadap atasan, jika karyawan sudah tidak loyal terhadap perusahaan, karyawan tersebut tidak memiliki gairah untuk bekerja secara maksimal dan cenderung tidak memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Motivasi kerja pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dapat di lihat dari keberadaan perawat dengan masa kerja yang cukup Panjang yaitu 2 tahun dan 9-15 tahun. Kondisi tersebut menunjukkan adanya dorongan dari dalam diri perawat untuk tetap bekerja dan berkontribusi pada rumah sakit, namun demikian masih terdapat perawat dengan masa kerja yang relatif singkat sehingga diperlukan upaya peningkatan motivasi kerja melalui pemenuhan kebutuhan, penghargaan, serta kesempatan pengembangan karir. Hal ini dapat dilihat dari penelitian

yang dilakukan oleh Hemang *et, al.* & Johan, (2025) yang menyatakan bahwa rendahnya motivasi intrinsik karyawan dapat menurunkan loyalitas, karena karyawan merasa kurang dihargai, tidak memperoleh pengakuan atas kerjanya, dan tidak memiliki kesempatan untuk berkembang dalam lingkungan kerja rumah sakit.

Tabel 1.2 Data Perawat Berdasarkan Lama Berkerja dan Kinerja

Tahun	Masa Kerja	Jumlah Karyawan	Presentase %	Tingkat Kinerja	Keterangan
2023	2 Tahun	39	38,24%	Sedang	Karyawan masi dalam masa adaptasi dan pengembangan kemampuan kerja
2024	4-9 Tahun	35	34,31%	Baik	Karyawan memiliki kemampuan kerja yang cukup dan bekerja secara produktif
2025	9-15 Tahun	28	27,45%	Sangat Baik	Karyawan berpengalaman, loyal dan memahami pekerjaan secara mendalam

Sumber : Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

Pada tabel 1. 2 menunjukkan bahwa jumlah perawat dengan masa kerja 2 tahun sangat banyak. Perawat dengan masa kerja 2 tahun merupakan yang terbanyak pada tahun 2023 yaitu sebesar 39 perawat dan presentasinya

sebanyak 38,24%. Perawat pada kelompok ini masih berada dalam tahap adaptasi terhadap lingkungan dan sistem kerja sehingga tingkat kerjanya dikategorikan sedang, selanjutnya pada tahun 2024 terdapat 35 perawat atau 34,31% dengan masa kerja 4-9 tahun yang memiliki pengalaman kerja cukup sehingga tingkat kerjanya dikategorikan baik, sementara itu pada tahun 2025 terdapat 28 perawat atau 27,45% perawat dengan masa kerja 9-15 tahun kelompok ini memiliki pengalaman dan loyalitas tinggi terhadap rumah sakit sehingga tingkat kerjanya sangat baik. Dari data tersebut menyatakan bahwa loyalitas karyawan yang perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit, fenomena tersebut berpotensi disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya motivasi kerja, lingkungan kerja yang belum optimal,

Berdasarkan temuan penelitian Supiandini (2022) menyatakan bahwa Lingkungan kerja yang berkaitan dengan loyalitas karyawan pada Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Duren Sawit tercermin dari tingkat kesetiaan karyawan yang belum maksimal akibat kondisi kerja yang belum sepenuhnya mendukung efektivitas dan kenyamanan dalam bekerja. Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa fasilitas serta perlengkapan kerja yang tersedia masih terbatas sehingga berpotensi memperlambat penyelesaian tugas. Selain itu, terdapat hambatan pada aspek hubungan kerja dan sistem organisasi yang turut memengaruhi kenyamanan karyawan. Lingkungan kerja pada perawat Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dapat dilihat dari karakteristik pekerjaan yang menuntut pelayanan selama 24 jam, interaksi yang tinggi dengan pasien, serta penggunaan berbagai peralatan medis yang berpotensi

menimbulkan kebisingan, oleh karena itu kondisi penerangan, suhu ruangan, sirkulasi udara, dan kenyamanan lingkungan kerja menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi semangat kerja serta loyalitas perawat terhadap rumah sakit. Sebagaimana Pragusti & Hidayat, (2023) Menyatakan bahwa Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dapat menciptakan rasa aman bagi karyawan sehingga mereka mampu bekerja secara maksimal. Selain itu, kondisi lingkungan kerja turut memengaruhi suasana hati dan emosi karyawan. Apabila karyawan merasa senang dan puas dengan lingkungan kerjanya, mereka cenderung lebih betah untuk tetap bekerja di tempat tersebut, sehingga waktu kerja dapat dimanfaatkan dengan lebih efektif dan pencapaian kinerja pun dapat meningkat.

Riyanto & Ma'arif, (2022) menyatakan bahwa semakin tinggi loyalitas karyawan di suatu perusahaan, maka semakin mudah perusahaan tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pernyataan ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Citra & Fahmi, (2019) yang menyatakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Louisa & Widiyanto, (2023) menyatakan bahwa loyalitas karyawan adalah karyawan yang memiliki sikap loyalitas tinggi yang bekerja tidak hanya untuk diri sendiri melainkan bekerja untuk kepentingan lain yaitu perusahaan tempatnya bekerja.

Menurut Kitriawaty & Sumatri, (2017) menyatakan bahwa loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang pegawai

mengidentifikasi tempat kerjanya yang di tunjukan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seseorang pegawai mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan. Motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat dan dorongan untuk bekerja. Tirtayasa (2020) menyatakan bahwa Loyalitas kerja ditunjukkan dengan adanya komitmen karyawan terhadap perusahaan, komitmen organisasi dapat dibentuk oleh beberapa faktor baik dan organisasi maupun individu. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah motivasi. Menurut Anjeli & Heryanda, (2025) menyatakan bahwa Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Adapun Loyalitas menurut Razmayanti & Kusuma, (2024) menyatakan bahwa Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan dalam bekerja, loyalitas dapat dibentuk oleh perusahaan sendiri dengan cara memberikan program pelatihan dan juga memberikan monitoring serta evaluasi karyawan secara rutin, Loyalitas banyak bergantung dari lingkungan kerja, karena kenyamanan bekerja berpengaruh kepada loyalitas dalam bekerja. Ciri-ciri karyawan yang memiliki loyalitas tinggi dapat terlihat dari kesediaannya untuk bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan, menjaga nama baik organisasi, serta memiliki rasa memiliki yang kuat terhadap perusahaan. Menurut Adinda & Agung, (2023) menyatakan bahwa motivasi

didefinisikan sebagai penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku, maka dapat disimpulkan motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu atau kegiatan yang berlangsung secara sadar yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja.

Mamesah & Lengkong, (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain. adapun Menurut Wahyuningsih (2018) Lingkungan kerja yang kondusif mendukung pegawai merasa nyaman dalam bekerja sehingga pegawai bisa lebih produktif dan lebih bersemangat dalam bekerja, namun lingkungan kerja yang kurang kondusif akan menyebabkan pegawai merasa kurang puas atau tertekan batinnya sehingga dapat mengganggu produktivitas pegawai tersebut.

Motivasi kerja tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan ekonomi, tetapi juga menyangkut kebutuhan sosial dan aktualisasi diri, karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan komitmen, tanggung jawab, serta kesetiaan yang kuat terhadap organisasi tempatnya bekerja. Larosa & Laia, (2022) Menyatakan bahwa Seorang pegawai tidak bisa terlepas dari peranan motivasi, karena hal ini sangat dibutuhkan seorang pemimpin yang memiliki kecakapan dalam mendorong dan memotivasi, apalagi ketika pegawai dalam melakukan suatu kegiatan mengalami masalah dan kendala, motivasi mengacu pada kekuatan di dalam individu yang menjelaskan

tingkat, arah, dan ketekunan usaha yang dikeluarkan di tempat kerja. Adapun menurut Mas'ud (2024) menyatakan Motivasi merupakan salah satu tujuan agar karyawan yang diberi motivasi dapat bekerja sesuai dengan acuan kerja dan tanggung jawab yang diberikan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Permasalahan yang telah diidentifikasi menegaskan pentingnya peran manajemen dalam mengelola sumber daya manusia secara efisien dan terarah bagi suatu organisasi. Sebagaimana menurut Huzain (2021) bahwa Sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan, bahkan mesin berteknologi tinggi pun akan menjadi tidak berarti jika sumber daya manusia yang mengoperasikannya tidak mumpuni untuk memproduksinya.

Menurut Marwanto & Hasyim, (2023) menyatakan bahwa Karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi merupakan aset penting sekaligus kekuatan utama perusahaan yang harus dipertahankan dan dikelola dengan baik, karena loyalitas karyawan berperan besar dalam mendukung kemajuan serta perkembangan perusahaan. Loyalitas karyawan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan menjaga keberlanjutan operasional organisasi. Menurut Apriliani & Suryalena, (2025), bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan, di mana individu yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih besar terhadap perusahaan. Oleh karena itu, kajian mengenai loyalitas karyawan menjadi hal yang penting untuk dilakukan,

karena dapat digunakan sebagai dasar dalam menilai berbagai aspek baik secara kuantitatif maupun kualitatif, seperti tingkat motivasi tenaga kerja, pelaksanaan supervisi, serta upaya perbaikan lingkungan kerja yang dilakukan secara berkesinambungan. Dengan demikian, peningkatan loyalitas karyawan perlu menjadi perhatian utama perusahaan agar mampu mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas dan mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, data yang ada menjadi landasan untuk melakukan penelitian mengenai loyalitas karyawan. Dengan melihat penjelasan di atas, diperlukan adanya kajian lebih mendalam di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya terkait: **“Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya”** Perbedaan utama penelitian ini terletak pada objek penelitian, yaitu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang memiliki karakteristik berbasis nilai keislaman serta tingkat keluar masuknya karyawan yang tinggi. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu motivasi kerja dan lingkungan kerja, berbeda dengan penelitian terdahulu yang menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja, kompensasi, atau stres kerja. Penelitian ini juga menggunakan data terbaru dan menyoroti fenomena meningkatnya keluar masuk karyawan dalam tiga tahun terakhir, sehingga memberikan kontribusi praktis bagi upaya peningkatan loyalitas karyawan di rumah sakit tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap loyalitas Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.