

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Loyalitas karyawan merupakan salah satu kunci utama bagi keberlanjutan dan perkembangan suatu organisasi. Dalam dunia kesehatan, khususnya pada klinik kesehatan seperti Klinik Pratama Lepas Sehat, loyalitas karyawan memegang peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kinerja operasional yang optimal. Klinik Pratama Lepas Sehat sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang berfokus pada pelayanan primer perlu memastikan bahwa seluruh karyawannya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap klinik. Hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pasien, efisiensi operasional, serta keberlanjutan organisasi itu sendiri.

Loyalitas karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencakup kepuasan kerja, komunikasi internal yang efektif, kesempatan pengembangan karir, imbalan atau kompensasi yang adil, dan berbagai kebijakan organisasi lainnya (Adhika, I. *et, al* 2021). Dalam konteks Klinik Pratama Lepas Sehat, faktor-faktor ini harus diperhatikan dengan baik untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk tetap bekerja di klinik tersebut.

Seiring dengan perkembangan klinik dan kebutuhan akan pelayanan yang semakin baik, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan harus terus dievaluasi. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, manajemen dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan loyalitas karyawan, yang pada

gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Loyalitas karyawan merupakan salah satu indikator kunci bagi keberhasilan jangka panjang sebuah organisasi, tidak terkecuali di sektor pelayanan kesehatan seperti Klinik Pratama Lepas Sehat. Klinik Pratama Lepas Sehat, sebagai penyedia pelayanan kesehatan primer yang berfokus pada perawatan dasar, memiliki tantangan yang besar dalam mempertahankan karyawan yang loyal. Loyalitas karyawan bukan hanya tentang retensi atau durasi masa kerja, tetapi juga berhubungan dengan kualitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi reputasi dan pertumbuhan klinik.

Namun, meskipun pentingnya loyalitas karyawan sudah dipahami dengan baik, masih ada berbagai fenomena yang menunjukkan bahwa tidak semua karyawan di Klinik Pratama Lepas Sehat menunjukkan loyalitas yang optimal (Aqsa, M. A. 2020). Beberapa faktor dapat menjelaskan mengapa fenomena ini terjadi, yang seringkali tidak sepenuhnya dipahami oleh manajemen klinik. Terdapat masalah yang muncul terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia di klinik ini, yang berpotensi mempengaruhi loyalitas karyawan. Masalah ini bukan hanya terbatas pada masalah individu atau tim, melainkan juga berkaitan dengan bagaimana kebijakan manajemen dan lingkungan kerja mempengaruhi motivasi, kepuasan kerja, dan akhirnya loyalitas karyawan.

Meskipun Klinik Pratama Lepas Sehat memiliki visi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, fenomena rendahnya tingkat loyalitas karyawan masih menjadi isu yang perlu diatasi. Tidak sedikit karyawan yang merasa tidak puas dengan kondisi kerja mereka, yang berujung pada ketidakhadiran

yang tinggi, penurunan motivasi, dan akhirnya keputusan untuk mengundurkan diri dari klinik. Hal ini dapat berujung pada ketidakstabilan dalam operasional klinik, serta mengganggu hubungan dengan pasien yang mungkin telah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan tertentu.

Loyalitas karyawan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Kepuasan kerja adalah salah satu faktor utama yang dapat memperkuat loyalitas. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Ismail, M., Hartono, S., & Istiatin. 2021). Kepuasan kerja sendiri dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pengakuan atas kinerja, imbalan yang adil, hubungan dengan rekan kerja, dan tentu saja, dukungan dari atasan. Namun, di Klinik Pratama Lepas Sehat, masih ada beberapa kekurangan dalam hal ini, yang seringkali menyebabkan ketidakpuasan kerja yang berujung pada penurunan loyalitas.

Selain itu, komunikasi internal juga memainkan peran yang sangat penting dalam membangun loyalitas karyawan. Komunikasi yang buruk antara manajemen dan staf seringkali menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpastian di kalangan karyawan (Munadzifah, F., & Fahrullah, A. 2021). Karyawan yang merasa tidak diberdayakan atau tidak dihargai oleh organisasi mereka akan lebih cenderung untuk mencari peluang lain di tempat lain. Hal ini menambah kompleksitas bagi Klinik Pratama Lepas Sehat dalam menjaga stabilitas tenaga kerjanya.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kesempatan untuk pengembangan karir. Klinik Pratama Lepas Sehat, meskipun berfokus pada pelayanan kesehatan primer, seringkali tidak menyediakan cukup peluang bagi karyawan untuk

mengembangkan keterampilan atau melanjutkan pendidikan mereka. Dalam konteks ini, loyalitas karyawan sangat bergantung pada seberapa besar mereka merasa dihargai dan diberikan kesempatan untuk tumbuh dalam karir mereka. Jika klinik tidak dapat menawarkan perkembangan karir yang sesuai dengan harapan karyawan, maka loyalitas mereka akan terganggu.

Kebijakan manajemen yang tidak terstruktur dengan baik dan kurang memperhatikan kebutuhan karyawan dapat menyebabkan rendahnya loyalitas. Beberapa kebijakan yang diterapkan di Klinik Pratama Lepas Sehat mungkin tidak selaras dengan kebutuhan dan harapan karyawan. Misalnya, ketidakjelasan dalam promosi jabatan, atau ketidakadilan dalam pembagian tugas, seringkali menjadi faktor penyebab utama ketidakpuasan. Karyawan yang merasa bahwa mereka tidak mendapat perlakuan yang adil cenderung akan kehilangan rasa loyalitasnya kepada organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tumbuhnya loyalitas pada karyawan Klinik Pratama Lepas Sehat. Dengan pendekatan kualitatif, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika yang terjadi di tempat kerja yang mempengaruhi loyalitas karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tumbuhnya loyalitas pada karyawan Klinik Pratama Lekas Sehat?
2. Bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi loyalitas karyawan di Klinik Pratama Lekas Sehat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tumbuhnya loyalitas karyawan di Klinik Pratama Lekas Sehat.
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi loyalitas karyawan di Klinik Pratama Lekas Sehat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Klinik Pratama Lekas Sehat: Memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas karyawan dan kualitas pelayanan.
2. Bagi Karyawan Klinik Pratama Lekas Sehat: Memberikan pemahaman tentang pentingnya loyalitas dalam lingkungan kerja serta bagaimana mereka dapat

meningkatkan kinerja dan kontribusinya terhadap organisasi.

3. Bagi Peneliti Lain: Memberikan referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, khususnya di sektor pelayanan kesehatan.

1.5 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, istilah-istilah yang digunakan memiliki makna khusus sebagai berikut:

1. Loyalitas Karyawan: Komitmen dan kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dalam sikap dan perilaku yang mendukung tujuan organisasi, serta keinginan untuk tetap bekerja di organisasi tersebut (Sutrisno, 2020).
2. Kepuasan Kerja: Persepsi karyawan terhadap aspek-aspek pekerjaan yang mereka lakukan, yang meliputi penghargaan, kondisi kerja, serta hubungan dengan atasan dan rekan kerja (Suryadi, 2021).
3. Pengembangan Karir: Upaya organisasi untuk memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang baik secara profesional maupun pribadi, termasuk melalui pelatihan, promosi, dan kesempatan belajar (Fitriani, 2022).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan cakupan tentang Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan yang terakhir Sistematika Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan Telaah Teoritis yang seharusnya dapat dipaparkan teori utama.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan cakupan dari Desain Penelitian, Tempat dan Waktu, Situasi Sosial, Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup dari hasil yang sudah di analisis serta pembahasan berkaitan dengan bagaimana penulis memakai hasil analisis data dan implikasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup Kesimpulan, Saran, Daftar Pustaka, dan Lampiran – Lampiran