

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk terus menerus mempersiapkan dirinya untuk mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Seiring dengan semakin meningkatnya perkembangan usaha yang menimbulkan persaingan diantara pelaku-pelaku ekonomi akan semakin ketat, maka untuk mampu bersaing, perusahaan harus dapat menjalankan usahanya dengan pemikiran dan tindakan yang sebaik mungkin dan mempunyai strategi-strategi baru dalam upaya meningkatkan perkembangan dan performan para karyawannya serta mengoptimalkan seluruh aspek yang terkait dengan kegiatan perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu aspek sekaligus faktor penunjang yang harus diperhatikan agar tujuan perusahaan tercapai yaitu sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang memiliki kemampuan berkembang untuk penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. Selain itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan setia kepada perusahaan, bersemangat dalam mencapai tujuan perusahaan. Jika perusahaan tidak dapat menyikapi tersebut, maka akan berimbas pada terhambatnya kelangsungan kegiatan dalam suatu perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan agar tujuan perusahaan dan individunya dapat tercapai. Menurut Mangkunegara (2012:9) kinerja merupakan pencapaian hasil kerja karyawan berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu tertentu disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Rivai (2012:548) kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

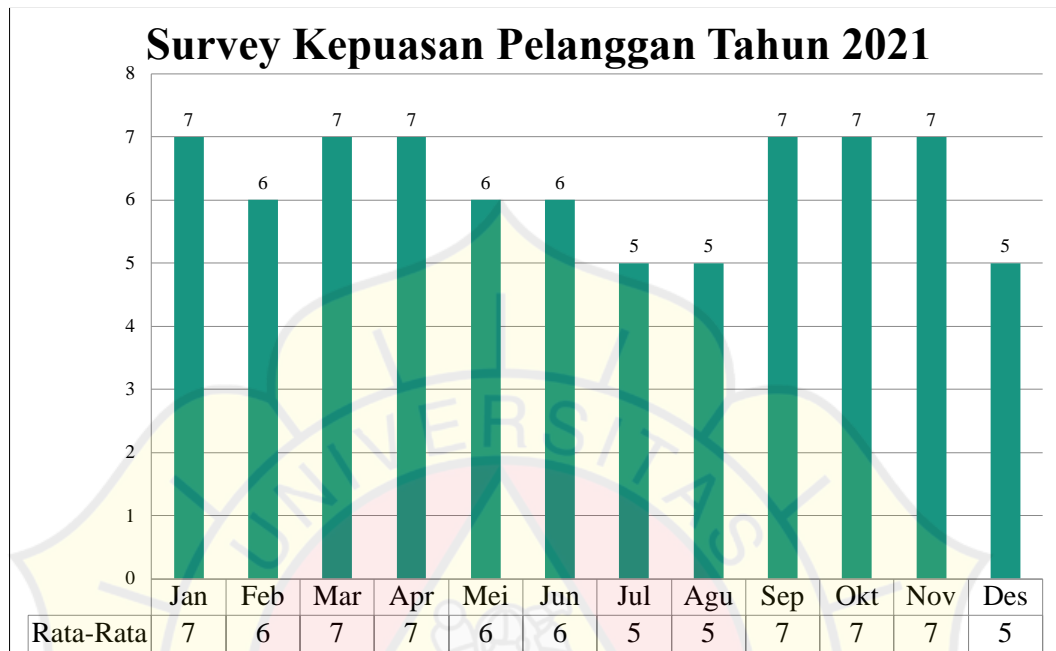
Strategi dalam menghasilkan kinerja karyawan yang baik ini yang perlu diperhatikan oleh bagian sumber daya manusia suatu perusahaan salah satunya adalah motivasi. Menurut Handoko (2012:250) motivasi adalah keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Dari definisi tersebut motivasi dapat dikatakan menjadi faktor yang mendorong adanya perilaku seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Apabila karyawan merasakan ketentraman, interaksi sosial sesama karyawan sangat baik, kondisi lingkungan fisik RS St. Elisabeth Bekasi mendukung, dan puas atas jaminan kesejahteraan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Menurut Robins (2015:170) kepuasan mempengaruhi kinerja karyawan, karena apabila karyawan puas dalam bekerja, maka seseorang akan bekerja dengan senang dan dengan bersemangat, sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Selain motivasi kerja dan kepuasan kerja, disiplin kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2017:193) disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja karyawan merupakan faktor yang harus diperhatikan guna untuk memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan. Karyawan dituntut untuk memiliki disiplin yang tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan namun disiplin berkaitan dengan peraturan rumah sakit tidak sepenuhnya diikuti oleh semua karyawan. Terlihat dari masuk kerja tepat waktu, meskipun sudah ada aturan yang jelas mengenai jam bekerja tetap saja karyawan sering datang terlambat. Masih ada karyawan yang mangkir atau tidak bekerja dengan menambah libur diluar jadwal yang telah dibuat. Karyawan juga belum mematuhi semua peraturan rumah sakit misalkan penggunaan seragam yang tidak sesuai, kepatuhan dalam menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) dan mencuci tangan sebelum atau sesudah melakukan pekerjaan terlebih di masa pandemic ini. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan yang bekerja di rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.

Berdasarkan hasil riset dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, rumah sakit St. Elisabeth Bekasi mengalami masalah yang terjadi menurunnya kinerja karyawan, yaitu terdapat karyawan yang kurang cepat dalam memecahkan masalah karena kurang berinovasi. Kemudian tidak adanya jaminan kesejahteraan sehingga karyawan tidak merasa puas dan hal tersebut dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan tersebut. Serta masih banyak karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan, seperti sering datang terlambat, istirahat

melebihi waktunya, dan sering mangkir kerja dengan berbagai alasan. Berikut adalah grafik survey kepuasan pelanggan pada tahun 2021:

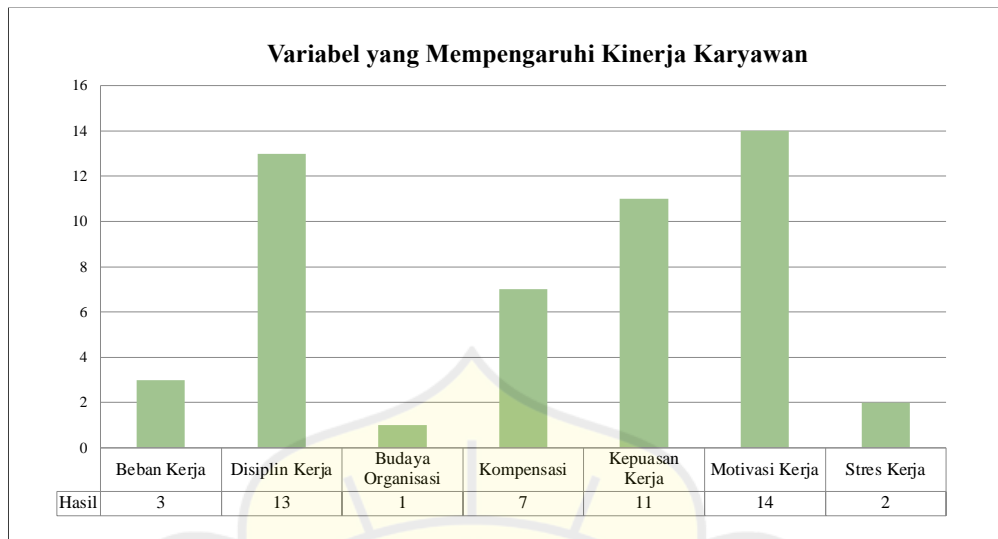


Sumber: Personalia RS St. Elisabeth Bekasi, diolah peneliti (2022).

Gambar 1.1 Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2021.

Pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa rata-rata survey kepuasan pelanggan setiap bulannya selalu dibawah minimum yaitu 8. Hal tersebut menyatakan bahwa pasien rumah sakit St. Elisabeth merasa tidak puas dengan hasil kerja karyawan rumah sakit St. Elisabeth.

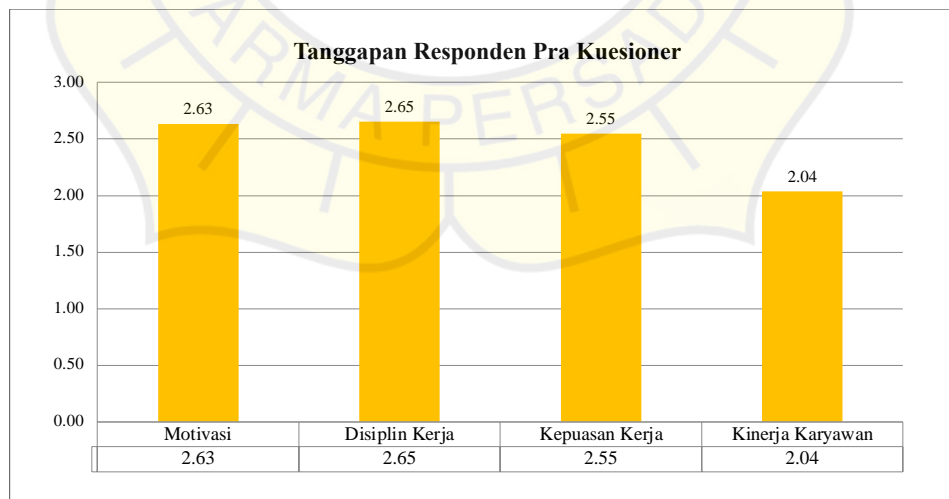
Kemudian untuk mengetahui lebih lanjut mengenai permasalahan yang ada pada kinerja karyawan, peneliti melakukan prasurvey kepada 51 karyawan di rumah sakit St. Elisabeth Bekasi. Berikut adalah data prasurvey yang telah penulis lakukan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.



Sumber: Data diolah peneliti (2022).

Gambar 1.2 Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit St. Elisabeth Bekasi adalah Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja. Kemudian peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 28 karyawan non medis di rumah sakit St. Elisabeth Bekasi. Berikut adalah grafik penelitian pendahuluan responden.



Sumber: Data diolah peneliti (2022).

Gambar 1.3 Tanggapan Responden

Pada gambar 1.2 dapat dilihat nilai rata-rata motivasi sebesar 2,63 yang berarti motivasi karyawan rumah sakit St. Elisabeth Bekasi baik. Selanjutnya nilai rata-rata disiplin kerja sebesar 2,65 yang artinya disiplin kerja karyawan rumah sakit St. Elisabeth Bekasi baik. Kemudian nilai rata-rata kepuasan kerja karyawan rumah sakit St. Elisabeth Bekasi sebesar 2,55 yang artinya baik. Namun untuk nilai rata-rata kinerja karyawan rumah sakit St. Elisabeth Bekasi sebesar 2,04 yang dapat diartikan tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara bahwa adanya GAP antara motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan perbedaan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit St. Elisabeth Bekasi”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks padat karya dan profesi karena di dalamnya terdiri dari berbagai jenis pelayanan dan kegiatan dengan SDM yang beragam pula sehingga manajemen rumah sakit dituntut untuk dapat menyiapkan dan mengembangkan kemampuan SDM secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap bagian, bidang, unit, dan instalasi rumah sakit. SDM yang mengutamakan pelayanan akan mampu bersaing dan memiliki

kompetensi, profesional, disiplin, tanggung jawab, sadar akan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kemudian, beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan hasil yang berbeda-beda dengan objek serta periode yang berbeda. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan objek yaitu karyawan non medis rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan dan untuk menghindari pembahasan yang bias maka peneliti membatasi penelitian ini dengan ruang lingkup dan variabel yang telah ada sebagai berikut:

1. Permasalahan kinerja karyawan rumah sakit St. Elisabeth Bekasi
2. Motivasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Disiplin kerja

Hal ini dilakukan agar peneliti bisa melakukan penelitian dengan fokus dan bisa mendalami permasalahan serta dapat menghindari penafsiran yang berbeda pada konsep dalam penelitian.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa penjelasan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya oleh peneliti, maka dapat dikemukakan permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi?
4. Apakah variabel motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit St. Elisabeth Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoris (Keilmuan)

1. Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai motivasi kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, serta dapat dijadikan sebagai informasi tambahan untuk penelitian berikutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi tentang bagaimana pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

