

# **BAB I**

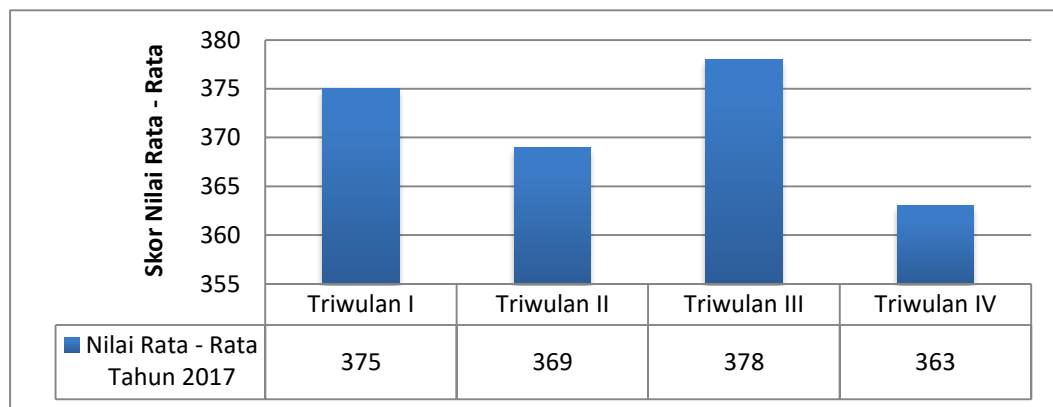
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah salah satu bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan adalah suatu peranan besar dalam setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan atau derajat hidup masyarakat, bertujuan untuk mewujudkan kesehatan yang optimal dirumah sakit diperlukanya sumber daya yang berkualitas bagi masyarakat dan perkembangan dunia bisnis jasa kesehatan dalam era globalisasi akhir-akhir ini terus meningkat baik secara kualitas dan kuantitas. Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan rumah sakit juga memerlukan sistem manajemen yang bisa menggerakkan semua sumber daya manusia yang ada sehingga akan berdampak pada pencapaian kinerja.

Menurut Hasibuan (2016:94) kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:9). Fenomena yang terjadi dilapangan, adalah belum optimalnya penilaian kinerja karyawan Rumah Sakit Grha Husada.

Berdasarkan laporan kinerja di Rumah Sakit Grha Husada dapat dilihat dari naik turunnya kinerja karyawan pada tahun 2017. Dalam faktor penilaian kinerja di Rumah Sakit Grha Husada yang terdiri dari pengetahuan kerja, kesadaran akan tugas, kepatuhan, kedisiplinan, kerjasama, mandiri, partisipasi, inovasi dan kreativitas, bertanggung jawab, budaya pelayanan, etika kerja integritas dan ketepatan waktu menyelesaikan tugas dilapangan. Hal ini lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1 penilaian rata – rata kinerja karyawan :



Sumber : Rumah Sakit Grha Husada, 2017

Gambar 1.1  
Data Penilaian Rata – Rata Kinerja Karyawan  
Rumah Sakit Grha Husada

Berdasarkan data pada gambar 1.1 dapat dilihat dari perkembangan kinerja di triwulan I dengan skor nilai rata – rata 375, akan tetapi pada triwulan II itu turun 0,06%, untuk triwulan III itu naik dengan skor nilai rata – rata 378 dan pada triwulan IV itu turun 0,15%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan Rumah Sakit Grha Husada mengalami Fruktuasi dalam penilaian kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2016:67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya.

Menurut Nitisemito (2010:109) menjelaskan kinerja seseorang dipengaruhi diantaranya motivasi, gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Menurut Mangkunegara (2016:13) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi. Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai – nilai yang mempengaruhi individu untuk dapat mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang *invisible* yang memiliki kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan (Rivai, 2011:455)

Menurut Mangkunegara (2017:61) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Dalam pemberian motivasi sangat penting dalam setiap perusahaan untuk karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong karyawan tersebut bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya.

Baharuddin dan Nur (2012:67) mengemukakan dengan terbentuknya motivasi yang kuat, maka akan dapat membuahkan hasil atau kinerja yang baik sekaligus berkualitas dari pekerjaan yang dilaksanakannya. Berdasarkan penjelasan dari staff *HRD* untuk meningkatkan motivasi, Rumah Sakit Grha Husada memberikan gaji, untuk mengenai jaminan kesehatan semua karyawan mendapatkan terkecuali bagi karyawan kontrak tidak mendapatkan dan pengembangan karir dalam kurun waktu dari 3 sampai 5 tahun karyawan

mendapatkan promosi untuk pengangkatan karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.

Selain motivasi, kepemimpinan Menurut Sutrisno (2016:213) adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil kinerja yang diharapkan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sebuah gaya kepemimpinan dapat memberikan prinsip pelayanan bagi karyawan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien dan keadilan yang merata. kepemimpinan juga mampu menyalurkan dan mendukung perilaku karyawan agar mau berkerja giat, bertanggung jawab dan antusias mencapai hasil yang maksimal. Berdasarkan penjelasan dari pihak staff pelaksana dan *HRD* bahwa kepemimpinan di Rumah Sakit Grha Husada yaitu memiliki gaya demokratis, akan tetapi Kepemimpinan di Rumah Sakit Grha Husada kurangnya berkomunikasi dengan jajaran manajer dan staff pelaksana, kurangnya memberikan arahan untuk memotivasi karyawan dalam mengevaluasi kinerja dan kurangnya memberikan sosuli bagi karyawan yang memiliki penilaian kinerja yang turun. Berikut ini adalah Tabel 1.1 yang menggambarkan jadwal *meeting* tahun 2017 di Rumah Sakit Grha Husada.

Tabel 1.1  
Data Jadwal *Meeting* Direksi Tahun 2017  
Rumah Sakit Grha Husada

| Data Jadwal <i>Meeting</i> Direksi Dengan Kapala Bidang<br>Dan Kepala Sub Bidang |           |        |
|--|-----------|--------|
| No.  | Bulan     | Jumlah |
| 1.   | Januari   | 1 kali |
| 2.   | Februari  | 1 kali |
| 3.   | Maret     | 1 kali |
| 4.   | April     | 1 kali |
| 5.   | Mei       | 1 kali |
| 6.   | Juni      | 1 kali |
| 7.   | Juli      | 1 kali |
| 8.   | Agustus   | 1 kali |
| 9.   | September | 1 kali |
| 10.  | Oktober   | 1 kali |
| 11.  | November  | 1 kali |
| 12.  | Desember  | 1 kali |

Sumber : Staff *HRD* Rumah Sakit Grha Husada

Berdasarkan pada Tabel 1.1 data jadwal *meeting* pada tahun 2017 setiap bulan diadakannya rapat antara Direksi dengan Kapala Bidang dan Kepala Sub Bidang dalam 1 kali *meeting* setiap bulan. Dari jumlah *meeting* selama 1 tahun sebanyak 12 kali. Sedangkan jadwal *meeting* antara staff pelaksana dengan Kepala Bidang dan Kepala Sub Bidang tidak rutin dan informasi dari pihak Staff *HRD* hanya di lakukan *meeting* sekitar 5 kali dalam 1 tahun. Berikut ini Tabel 1.2. data jadwal *meeting* staff pelaksana dengan Kepala Bidang dan Kepala Sub Bidang.

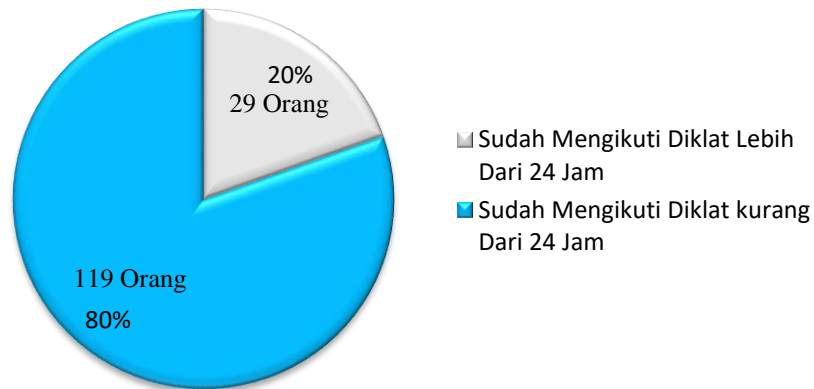
Tabel 1.2  
Data Jadwal *Meeting* Staff Pelaksana Dengan  
Kepala Bidang Dan Kepala Sub Bidang Tahun 2017

| No. | Jadwal <i>Meeting</i> Staff Pelaksana dengan Kepala Bidang,<br>Kepala Sub Bidang |
|-----|--|
| 1.  | Bulan Januari  |
| 2.  | Bulan Februari   |
| 3.  | Bulan Juni   |
| 4.  | Bulan Agustus  |
| 5.  | Bulan Oktober  |

Sumber : Staff *HRD* Rumah Sakit Grha Husada

Selain motivasi, kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan menurut Widodo (2015;79) adalah sebuah upaya yang telah dilakukan agar bisa meningkatkan kinerja karyawan melalui kemampuan atau ketrampilan bekerja, pengetahuannya dan mengembangkan sikap pada karyawan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Diadakannya pendidikan dan pelatihan (diklat) tentunya mempunyai suatu tujuan-tujuan tertentu yang sangat baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi kepentingan organisasi. Karyawan harus mempunyai kelayakan bahwa diklat itu berguna bagi mereka sehingga mereka mau memanfaatkan kesempatan tertentu dengan baik, dan di Rumah Sakit Grha Husada mempunyai peraturan karyawan wajib mengikuti diklat 24 jam dalam 1 tahun. Berikut ini adalah gambar 1.2 yang menggambarkan tingkat pendidikan dan pelatihan di Rumah Sakit Grha Husada.



*Sumber Data : Rumah Sakit Grha Husada, 2017*

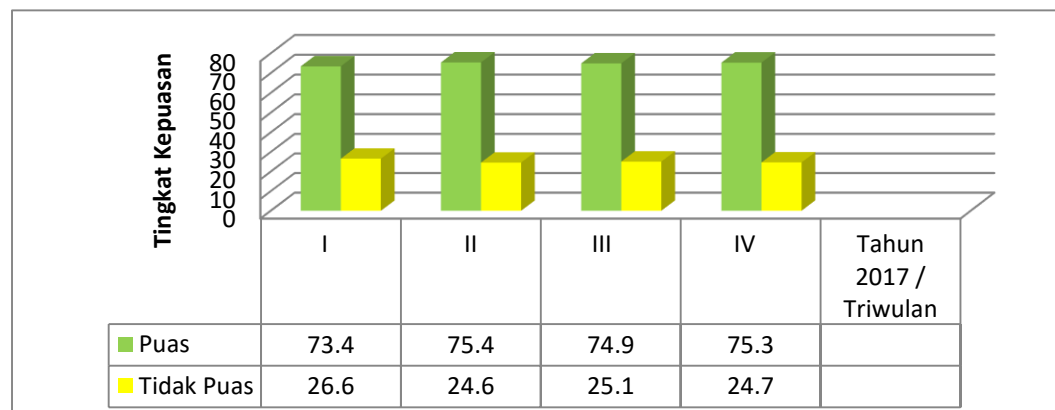
Gambar 1.2  
Data Pendidikan Dan Pelatihan Karyawan  
Rumah Sakit Grha Husada

Berdasarkan data pada gambar 1.2 dapat dilihat karyawan di Rumah Sakit Grha Husada yang telah mengikuti program diklat selama 1 tahun dengan jumlah waktu 24 jam, yang telah menyelesaikan sebanyak 20% atau 29 karyawan yang telah selesai mengikuti diklat lebih dari 24 jam, dan sebanyak 80% atau 119 karyawan yang kurang dari 24 jam. Berdasarkan hasil observasi dan data capaian penilaian kinerja karyawan diindikasikan bahwa pendidikan dan pelatihan masih ada kekurangan yang belum mencapai secara keseluruhan dari jumlah yang seharusnya, serta tanggung jawab karyawan belum dilaksanakan dengan baik sehingga tidak mentaati aturan perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia dengan nilai integritas yang tinggi dengan adanya pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi, oleh karena itu setiap organisasi atau instansi yang ingin berkembang, maka

pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya harus memerlukan perhatian yang besar.

Selain motivasi, kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, serta kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya menurut Siagian (2015;295). Kepuasan kerja yang dirasakan oleh pekerja akan menambah rasa percaya diri untuk menyelesaikan pekerjaan selanjutnya dengan segala kemampuan yang dimilikinya. Berikut ini gambar 1.3 adalah penilaian kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit Grha Husada :



Sumber Data : Rumah Sakit Grha Husada 2017

Gambar 1.3  
Data Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan  
Rumah Sakit Grha Husada

Berdasarkan data pada gambar 1.3 menunjukkan hasil penilaian kepuasan kerja pada Rumah Sakit Grha Husada menggunakan pengukuran *Rating Scale* dan kuesioner yang mengenai berbagai faktor yang dapat mengetahui mereka merasakan puas atau tidak puas. Karyawan yang menyatakan puas dari triwulan II ke triwulan III itu turun sedangkan karyawan yang menyatakan tidak puas terjadi naik pada triwulan III.



Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Pendidikan Dan Pelatihan, Serta Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Di Rumah Sakit Grha Husada”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada ?
2. Apakah Kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada ?
3. Apakah Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada ?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya Motivasi Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya Kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada.

4. Untuk mengetahui ada atau tidaknya Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Rumah Sakit Grha Husada.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat atau kegunaan yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi ilmu pengetahuan.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai salah satu tambahan informasi, referensi tambahan, dan acuan atau perbandingan bagi para peneliti selanjutnya khususnya dalam aplikasi mengenai pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Pendidikan Dan Pelatihan, Serta Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Tetap.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam rangka Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitas budaya serta manajemen mutu beserta berbagai kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitas budaya serta manajemen.

3. Bagi Peneliti selanjutnya.

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian ini khususnya dalam bidang ekonomi dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Pendidikan Dan Pelatihan, Serta Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap.