

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era global perusahaan dituntut dengan perubahan yang sangat cepat hal tersebut menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi dituntut mempunyai sumber daya manusia yang bisa bertahan dan mencapai tujuan. Tanpa adanya dukungan dari manajemen yang baik perusahaan tidak dapat beroperasi secara baik. Perusahaan harus bekerja secara efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan di era global seperti sekarang. Untuk itu perusahaan harus memiliki keunggulan yang kompetitif agar dapat memenangkan persaingan. Salah satu bentuk keunggulan kompetitif yang penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memainkan peran yang sangat besar dalam pencapaian tujuan organisasi. Dimana sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan salah satu penggerak operasi perusahaan sebagai faktor penentu maju tidaknya sebuah organisasi.

Pendapat ini juga didukung oleh Wibowo (2015) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia sangat penting dalam perusahaan, karena sukses tidaknya suatu perusahaan tergantung dari sumber daya manusia. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik supaya menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas sehingga, mampu menghadapi dan

menyesuaikan persaingan global yang semakin tinggi pada saat ini. Karena begitu pentingnya peranan sumber daya manusia dalam kemajuan sebuah organisasi maka, sumber daya manusia harus diarahkan dan diperbaiki sesuai dengan tujuan perusahaan agar sasaran dan tujuan yang telah dibuat lebih mudah tercapai.

Karyawan merupakan pemegang peran penting dalam segala aktivitas. Rumah sakit merupakan bagian yang penting dari suatu sistem kesehatan. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit menjadi salah satu bentuk pelayanan jasa yang sangat penting, terutama jasa pelayanan dalam instalasi rekam medik. Karyawan rekam medik merupakan sumber daya manusia yang mempunyai peran penting bagi rumah sakit dalam menyiapkan dan mencatat berbagai data pasien. Pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat melalui kualitas kinerja sumber daya manusianya. Sumber daya manusia memiliki pengaruh dan peran penting dalam sebuah organisasi, salah satunya meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia akan mempengaruhi tercapai atau tidaknya suatu tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Mangkunegara (2012) kinerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan seseorang pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan dan sesuai dengan tanggung jawab. Oleh sebab itu, harus bisa memberdayakan karyawannya untuk aktif dan berkontribusi memberikan kinerja yang baik. Organisasi yang berhasil yaitu dapat mengaplikasikan praktek manajemen yang baik serta dapat mengapresiasi kinerja karyawan melalui pemberian imbalan, memberi

motivasi kepada karyawan dan menciptakan suasana yang dapat memicu karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kepuasan kerja dan motivasi kerja, Kasmir (2016). Perusahaan harus dapat mendorong sumber daya manusia supaya lebih produktif dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing yaitu, dengan cara meningkatkan kepuasan kerja sebagai cara untuk mempertahankan karyawan, selain itu karyawan juga dapat dijadikan sebagai mitra utama yang baik dalam penunjang keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi, dengan harapan dapat menjadikan karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang mereka jalani serta dapat memotivasi karyawan sehingga kinerja karyawan dapat tercapai dengan baik.

Kepuasan kerja merupakan penilaian dari sikap atau perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan lingkungan kerja, kompensasi, jenis pekerjaan, hubungan antar rekan kerja, dan sebagainya, Hasibuan (2016). Sehingga dapat dikatakan kepuasan kerja adalah terpenuhinya kebutuhan dan keinginan melalui kegiatan bekerja. Karyawan akan merasa puas jika kebutuhan terpenuhi, sehingga akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Kinerja yang baik akan dilihat dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan seseorang dalam melakukan tugas-tugasnya berdasarkan keterampilan, pengalaman, keseriusan serta waktu.

Motivasi dapat dirumuskan sebagai kondisi atau tindakan yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan yang semaksimal

mungkin. Karena itu motivasi yang lebih besar yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat menaikkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi rendah mereka cenderung memperlihatkan perasaan tidak senang dan tidak nyaman terhadap pekerjaannya. Motivasi kerja adalah dorongan seseorang untuk melakukan pekerjaan, dorongan atau dukungan yang baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang dapat menghasilkan kinerja yang baik, Kasmir (2016). Dapat diartikan bahwa motivasi merupakan sesuatu yang dapat menimbulkan dorongan kerja dan semangat kerja karyawan sesuai dengan perannya didalam organisasi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan di kawasan Jombang. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan Rumah Sakit milik pemerintah dan merupakan Rumah Sakit dengan tipe B. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pemakai jasa. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi, salah satunya meningkatkan kinerja karyawan melalui sumber daya manusia yang profesional, produktif, dan berkompeten dengan ditunjang adanya sarana yang memadai dan manajemen yang efektif dan efisien. Instalasi rekam medik merupakan salah satu unit di rumah sakit yang berperan sebagai penyediaan data serta informasi yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang akan diterima oleh pasien. Rekam medik mempunyai sifat yang rahasia karena isi dari rekam medik mempunyai data yang penting yang berisi data pribadi, penyakit yang diderita serta riwayat penyakit.

Kinerja karyawan instalasi rekam medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang dapat dilihat berdasarkan data dari evaluasi penilaian kinerja karyawan periode tahun 2017 - 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 tersebut :

Tabel 1.1
Evaluasi Penilaian Kinerja Karyawan Periode Tahun 2017 - 2019

No	TAHUN	NILAI
1	2017	2,50%
2	2018	2,48%
3	2019	2,45%

Sumber : Kepala Penanggung jawab Rekam Medik

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai evaluasi penilaian kinerja karyawan periode tahun 2017 - 2019 menunjukkan nilai kinerja karyawan rekam medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang mengalami penurunan. Penurunan nilai kinerja meliputi beberapa aspek-aspek antara lain :

1. Pengetahuan tentang pekerjaan, karyawan harus memiliki pengetahuan dalam bidangnya dan dapat memahami tugas serta tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
2. Kepuasan dalam bekerja, tingkat kepuasan karyawan tercermin dari sikap maupun perasaan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas. Aspek kepuasan ini digunakan sebagai alat ukur seberapa puas karyawan dalam bekerja.

3. Kualitas kerja, untuk mengukur kecermatan dan ketelitian karyawan dalam melakukan pekerjaan atau tingkat efisiensi dan efektifitas karyawan dalam melakukan pekerjaan.
4. Produktifitas, suatu ukuran penilaian karyawan dalam menyelesaikan tugas secara konsisten dan menggunakan waktu secara efisien.
5. Adaptasi dan fleksibilitas, menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan kerja dan menunjukkan hasil kerja yang baik meskipun dibawah tekanan kerja.
6. Inisiatif dan pemecahan masalah, karyawan mempunyai inisiatif untuk menghasilkan tindakan dan pemecahan yang inovatif untuk mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi.
7. Kerjasama, memelihara hubungan kerja sesama karyawan dan dapat bekerja sama secara tim.
8. Disiplin, hadir secara rutin dan tepat waktu.
9. Kemampuan berinteraksi, dapat berkomunikasi secara jelas baik lisan dan tulis serta dapat berinteraksi dengan orang lain dan berbagi jenis pekerjaan.
10. Motivasi dalam bekerja, kemauan karyawan yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dan saling memberikan dorongan kerja sesama rekan kerja.

Berdasarkan aspek-aspek penilaian kinerja karyawan diatas terdapat aspek-aspek yang mempengaruhi terjadinya penilaian kinerja karyawan yang menurun. Penurunan nilai kinerja ditandai adanya tingkat penilaian kerja yang menurun disetiap tahun. Selain itu pencapaian tugas karyawan Rekam Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang seringkali tidak sesuai dengan

standar waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian pelayanan pasien, hal ini mengindikasikan kinerja karyawan mengalami penurunan di setiap tahunnya. Kinerja karyawan yang kurang optimal akan menghambat pelayanan pasien hal tersebut menjadikan beberapa pelayanan pasien belum memenuhi aturan yang ditetapkan, misalnya pasien harus menunggu lama untuk mendaftar sehingga hal tersebut menyebabkan pasien harus menunggu dan memerlukan waktu tunggu yang lama.

Menurut Kasmir (2016) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja.

Menurut hasil wawancara menurunnya penilaian kinerja karyawan terdapat pada aspek kepuasan kerja dan motivasi kerja. Hal tersebut terdapat indikasi bahwa faktor yang menjadi menurunnya nilai kinerja karyawan adalah karyawan merasa kurang puas dan kurang termotivasi dengan pekerjaan yang dilakukan. Robbins (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Karyawan yang kepuasannya rendah akan berakibat pada penurunan kinerja perusahaan secara keseluruhan, karena karyawan menjadi motor penggerak dari perusahaan. Kepuasan kerja yang menurun dapat dipengaruhi oleh pekerjaan itu sendiri, gaji, kenaikan jabatan atau promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan menunjukkan ketidakpuasan kerja antara lain karyawan merasakan

adanya ketidak seimbangan antara apa yang mereka kerjakan dan apa yang mereka terima dan dari segi kesempatan promosi, karyawan yang berstatus kontrak memerlukan waktu selama 2 tahun masa evaluasi agar kemudian diangkat menjadi karyawan tetap.

Peneliti Larenzia dan Nirwati (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang diduga menyebabkan turunnya kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Kasmir (2016) motivasi kerja adalah dorongan seseorang untuk melakukan pekerjaan, dorongan atau dukungan yang baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang dapat menghasilkan kinerja yang baik. Motivasi kerja yang rendah juga diduga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kinerja karyawan menurun. Dari hasil observasi tentang motivasi kerja diketahui bahwa karyawan kurang terdorong dalam melakukan pekerjaan dan rasa tanggung jawab yang kurang. Saryadi (2017) mengatakan faktor motivasi kerja juga ikut berperan dalam penurunan kinerja yang menjadi salah satu penyebab yaitu kurangnya dorongan kerja. Penurunan motivasi kerja dipengaruhi oleh dorongan untuk mencapai tujuan, semangat kerja, inisiatif, kreatifitas dan rasa tanggung jawab.

Saat ini karyawan pada instalasi Rekam Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang mengalami rasa ketidakpuasan kerja serta penurunan motivasi kerja yang diketahui melalui survey kepada karyawan. Dengan adanya rasa ketidakpuasan tersebut, karyawan cenderung kurang termotivasi untuk

melakukan pekerjaan secara maksimal yang akan menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan. Untuk itu perusahaan harus lebih memperhatikan sumber daya manusia, jika kebutuhan karyawan dirasa terpenuhi karyawan akan merasa puas kemudian karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan baik sehingga kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian Asmarani (2017) yang berjudul pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan bidang rekam medik Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta menjelaskan bahwa, motivasi kerja dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bidang rekam medik Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk penelitian dengan judul: **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Jombang)”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis didepan serta pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan maka penulis menjelaskan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan instalasi Rekam Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang?

- 1.2.2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan instalasi Rekam Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah ini maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1.3.1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan instalasi Rekam Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang.
- 1.3.2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan instalasi Rekam Medik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam manajemen sumber daya manusia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan diharapkan skripsi ini dapat memberikan informasi yang dapat diterapkan dan digunakan oleh rumah sakit atau perusahaan untuk mengetahui perkembangan nilai kerja karyawan