

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan tulang punggung kehidupan organisasi, keberhasilan organisasi secara keseluruhan sangat bergantung pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2010) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Karena itu, perusahaan/instansi harus memiliki pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi, berkemampuan, memiliki banyak pengalaman dan berprestasi. Selain itu, sumber daya manusia juga memiliki pengetahuan, keterampilan, karya dan masih banyak potensi-potensi yang dimiliki. Bagaimanapun majunya teknologi, berkembangnya informasi tanpa adanya sumber daya manusia maka tujuan tersebut tidak akan tercapai.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam menghadapi tantangan dari luar adalah dengan menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berkualitas. Karena pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi maka diperlukan pengawasan terhadap kinerja pegawai dan penyediaan fasilitas penunjang untuk meningkatkan prestasi kerja sumber daya manusia.

Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja (Wibowo, 2014). Kinerja didalam

suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Salah satu hal berpengaruh terhadap kinerja adalah motivasi yang dimiliki pekerja (Tranggono, R. P., Kartika, A. 2008).

Rumah Sakit Nahdlatul Ulama merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Jombang, dengan status Rumah Sakit Swasta Tipe D yang berbadan hukum PT (Perseroan Terbatas). Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Jombang pendiriannya digagas dan direalisasikan oleh Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Jombang, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada warga Jombang dan sekitarnya. Dalam rangka mencapai visi dan misinya Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang memiliki nilai dasar dan keyakinan dasar yang merupakan budaya kerja dan menjadi pijakan, pegangan dan pedoman bagi direksi, unit kerja manajemen, unit kerja pelayanan atau operasional dan seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan data yang diberikan oleh Staf SDM dan Kesekretariatan RSNU Jombang tercatat pada Desember 2019 RSNU Jombang memiliki 60 orang tenaga kerja bidang keperawatan dari total 139 orang karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara divisi Human Resource and Development (HRD) Ibu Novita Wahyuningtyas, SKM menyatakan bahwa para karyawan bidang keperawatan rumah sakit cenderung kurang mampu menyelesaikan tugas seperti menjaga dan merawat pasien, memberikan obat sesuai waktu dan takaran, menjaga kesehatan pasien, dan memberikan

perhatian kepada pasien. Selain itu tingkat kedisiplinan karyawan khususnya tenaga perawat pada Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Jombang saat ini dapat dikatakan masih rendah. Hal disebabkan karena kurangnya interaksi antara atasan dan bawahan, seperti pemberian bimbingan, dorongan dan motivasi kepada seluruh anggotanya untuk mencapai tujuan. Berdasarkan data diketahui rekap absensi dan kehadiran tenaga keperawatan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang yang cenderung fluktuatif tiap bulannya. Kondisi ini dapat dilihat sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 1.1  
Kehadiran dan Absensi Karyawan Bidang Pelayanan  
Keperawatan Periode Januari – Maret 2020

Bulan	Jumlah Hari Orang Kerja (HOK)	Kehadiran		Tidak Hadir		Total
		Jumlah	% hadir	Jumlah	% tidak hadir	
Januari	1454	613	42%	841	58%	100%
Februari	1380	1178	85%	202	15%	100%
Maret	1451	931	64%	520	36%	100%

Sumber : Unit SDM dan Sekretariat (2020)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas, dapat diketahui terdapat penurunan tingkat kinerja karyawan bidang keperawatan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang ditandai dengan adanya penurunan kehadiran karyawan dalam rekap absensi yang terekam dalam sistem informasi rumah sakit (SIMRS) dan banyaknya karyawan yang datang terlambat.

Kemudian menurut data yang disampaikan oleh staff HRD dan hasil pengamatan peneliti bahwa kondisi lingkungan kerja non fisik karyawan Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Jombang ini kurang kondusif, hal

ini disebabkan oleh hubungan antara perawat dengan atasan, hubungan antara perawat dengan rekan kerja, dan hubungan antara perawat dengan junior perawat.

Selain itu, kehadiran karyawan tidak selalu tepat sesuai dengan jam kerja yang ditentukan. Hal ini dapat di lihat dari tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Kehadiran Karyawan Bidang Pelayanan  
Keperawatan Periode Januari-Maret 2020

Bulan	Kehadiran (HOK)	Tepat Waktu		Keterlambatan	
		Jumlah	% ontime	Jumlah	% terlambat
Januari	613	350	54%	263	46%
Februari	1178	917	78%	261	22%
Maret	931	667	72%	264	28%

Sumber : Unit SDM dan Sekretariat (2020)

Dari tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa terdapat banyak karyawan yang terlambat, walaupun dapat dilihat bahwa persentase tiap bulan fluktuatif, namun jumlah keterlambatan masih diatas angka 20%, yang menurut HRD RSNU Jombang termasuk dalam kategori besar. Keterlambatan karyawan tentunya akan berdampak terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian diatas, penulis menduga bahwa kinerja karyawan RSNU Jombang masih harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan dan mutu sumber daya manusia khususnya Karyawan Bidang Keperawatan yang bekerja di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.

Untuk menciptakan dan meningkatkan sumber daya manusia yang kualitas kinerjanya tinggi dapat didukung dengan menerapkan pemberian motivasi kerja dan lingkungan kerja non fisik secara efektif. Secara teoretis, pernyataan tersebut dipertegas oleh pendapat (Hasibuan, 2017) yang mengemukakan bahwa, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain motivasi, lingkungan kerja, dan hubungan kemanusiaan.

Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi merupakan sesuatu yang mendasari setiap individu untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Wibowo (2014) menyatakan bahwa motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus-menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian puncak.

Motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan kinerja (Griffin, 2003). Motivasi merupakan dorongan, keinginan, hasrat dan tenaga penggerak yang berasal dari diri manusia untuk berbuat atau untuk melakukan sesuatu (Wursanto, 2005). Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara

satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang di tentukan.

Selain faktor motivasi kerja, lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang sesuai dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain-lain yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2011). Sedangkan Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktifitas kerja pegawai (Ahyari, 1986).

Lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja pegawai agar dalam pelaksanaan tugasnya dapat di kerjakan secara optimal, sehat, aman dan kenyamananya terjaga. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik

dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Adanya lingkungan kerja yang nyaman dapat memberikan dorongan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh kepada karyawan, sehingga dapat memberikan prestasi kerja terhadap pencapaian tujuan. Dengan demikian perusahaan akan tetap eksis dalam pengembangan usahanya. Dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja yang baik akan mendukung produktivitas karyawan baik pula. Menurut Elton Mayo (1974) yang melakukan riset di Hawthorne, juga menyatakan bawa perasaan, emosi, dan sentimen yang merupakan indikator dari lingkungan kerja non fisik, sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang serta penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan mengambil judul penelitian yaitu “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bidang Keperawatan Pada Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi akademisi atau praktisi yang tertarik mengupas penelitian tentang kinerja karyawan di perusahaan jasa.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.