

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dan perubahan-perubahan ekonomi membawa dampak yang cukup besar bagi industri perdagangan, manufaktur maupun jasa. Persaingan baik domestik maupun internasional yang semakin ketat menyebabkan organisasi dituntut mempunyai keunggulan produk, jasa, biaya dan sumber daya manusia untuk bertahan dan mencapai sukses. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat meraih kesuksesan dengan adanya sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting untuk mewujudkan hal tersebut. Siagian (2009) mengemukakan bahwa manusia tidak mungkin diperlakukan sama dengan alat produksi lainnya, melainkan harus diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya

Rumah sakit dipandang sebagai usaha sosial dimasa lalu, dan kini sudah bergeser menjadi usaha sosial ekonomi. Konsumen yang menggunakan jasa rumah sakit tidak berbeda dengan konsumen yang mengkonsumsi produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan-perusahaan bermotif laba. Manajemen rumah sakit telah berusaha mengubah paradigma manajemen mereka agar sikap dan tindakan mereka dalam menjalankan bisnis menjadi lebih efektif dan dapat bertahan hidup dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang telah berubah.

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan dan teknologi dan berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan

untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf B menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, kemudian pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Dari undang-undang tersebut diatas akreditasi rumah sakit penting untuk dilakukan dengan alasan agar mutu dan kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Departemen Kesehatan, 2009).

Karyawan tidak lepas dari kinerja karyawan. “Kinerja karyawan individual merupakan faktor utama penentu keberhasilan organisasional dan mereka mempengaruhi produktivitas dan kinerja organisasional secara signifikan” (Mathis dan Jackson, 2006). Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja (Risqi, 2015). Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya, untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang dapat dikelola dan dikembangkan kemampuannya untuk menghadapi tantangan yang terjadi dalam dunia kerja. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi, di mana salah satunya adalah karyawan non medis yang bekerja di rumah sakit. Pada umumnya dunia kerja, seperti rumah sakit, khususnya bidang sumber daya manusia akan menghadapi permasalahan seperti keterbatasan kemampuan kerja. Selain itu, kesesuaian dalam hal kompensasi, tunjangan, hubungan tenaga kerja, penempatan, pelatihan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja karyawan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kualitas kerja (Rivai, 2008).

Kontribusi dari karyawan di sebuah rumah sakit dengan memberikan pelayanan pasien di rumah sakit. Seperti halnya Rumah sakit kristen Mojowarno, indikasi penurunan kinerja Rumah Sakit Kristen Mojowarno ditunjukkan oleh penilaian kinerja yang terlihat dalam bentuk tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan Non Medis Rumah sakit Kristen Mojowarno Bulan April Juni 2018

Bulan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Jumlah
April	6	26	10	1	-	43
Mei	4	24	13	2	-	43
Juni	4	23	14	2	-	43

Sumber : data penilaian kinerja soft skil RSK Mojowarno, 2018

penilaian kinerja karyawan Rumah sakit Kristen Mojowarno berdasarkan soft skil dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Hasil kerja yang sesuai

2. Ketepatan waktu pekerjaan
3. Efektifitas
4. Kemandirian

skor penilaian kinerja dengan kriteria :

1. Sangat Baik skor 5
2. Baik skor 4
3. Cukup Baik skor 3
4. Kurang skor 2
5. Sangat Kurang skor 1

Berdasarkan tabel 1.1. dapat diketahui angka penilaian kinerja karyawan pada bulan April mayoritas dikategorikan baik sebanyak 26 orang. Pada bulan Juni karyawan yang memiliki kinerja sangat baik sebanyak 6 orang, baik sebanyak 33 orang, cukup sebanyak 14, selain itu hasil kerja yang kurang sesuai dengan standart yang ditetapkan RSK Mojowarno dan masih terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Selain itu, masih terdapat karyawan yang belum mampu dan mau menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan administratif pelayanan. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian pelayanan kepada pasien, hal ini mengindikasi kinerja karyawan mengalami penurunan dari bulan sebelumnya.

Penurunan kinerja karyawan diduga disebabkan oleh kepuasan kerja karyawan. Tingkat kepuasan karyawan pada unsur gaji (*pay*), gaji karyawan berkisar Rp.1.000.000 – Rp.1.500.000 dan masih dibawah UMK Kabupaten Jombang sebesar Rp 2.264.135,78 (Peraturan Gubernur Jawa Timur No 75 Tahun

2017 tentang penetapan UMK Tahun 2018). Karyawan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno masih merasakan adanya ketidak seimbangan antara apa yang mereka kerjakan dengan apa yang mereka terima. Kepuasan kerja akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Robbins (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pendapat tersebut dapat dipahami bahwa karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang ketrampilannya.

Penelitian oleh Risqi (2015) yang melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Pendekatan Kansei Engineering Perusahaan XYZ membuktikan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan pendekatan Kansei Engineering Perusahaan. Penelitian Febriyana (2015) juga membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kabepe Chakra

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang”

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Subyek penelitian ini adalah karyawan non medis Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang

2. Di dalam penelitian ini, penulis membatasi untuk mengungkap faktor kinerja karyawan (sumber daya manusia). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu: faktor internal dan faktor eksternal. Maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka penulis menjelaskan rumusan masalah yaitu apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Untuk menambah wawasan atau pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
 - 2) Diharapkan dapat menerapkan teori yang diperoleh dalam pembuatan karya ilmiah yang berupa penelitian;

3) Sebagai salah satu referensi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan;

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi perusahaan diharapkan proposal ini dapat memberikan saran atau masukan kepada perusahaan guna mempertimbangkan kebijakan mengenai kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Diharapkan dapat memperdalam lagi penelitian yang sudah dilakukan serta untuk memberikan informasi kaitannya kepuasan kerja dalam perusahaan seperti yang terjadi di dalam organisasi.