

# **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. Hasibuan (2012) 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.

Menurut Keller (2009) Klinik merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di suatu wilayah. Sebuah klinik akan memberikan pelayanan optimal manakala didukung oleh sumber daya yang berkualitas. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam menciptakan sumber daya manusia berkualitas sebagai upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh, merata, terjangkau dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Seorang yang memiliki kinerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu sendiri. Kinerja yang tinggi merupakan cerminan pegawai yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai pegawai atau mempunyai disiplin yang baik. Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. 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”. Di samping itu semakin berkembangnya teknologi, pendidikan disertai pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat, maka para pelaku-pelaku yang bergelut dibidang ekonomi, budaya maupun bidang lainnya ini dapat mempengaruhi tujuan organisasi yang akan dicapai kedepannya. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam menghadapi tantangan dari luar, dengan menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berkualitas. Karena pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi maka diperlukan pengawasan terhadap kinerja karyawan dan penyediaan fasilitas penunjang untuk meningkatkan prestasi kerja sumber daya manusia.

Menurut Wirawan (2009) kinerja karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor lingkungan eksternal, internal karyawan, dan internal organisasi. Faktor internal karyawan meliputi bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan ketrampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologi (etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, beban kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, dan kelayakan).

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 (2001). Mangkunegara (2006) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai.

Faktor lain yang harus diperhatikan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memperhatikan kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan Usman (2006). Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka. Semakin tinggi motivasi (intrinsik dan ekstrinsik) pegawai akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja pegawai, dan melalui kepuasan kerja akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai (Muslih, 2012). Demikian juga sebaliknya, kinerja pegawai yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan berhubungan dengan keterikatan pegawai pada perusahaan. Jika kepuasan kerja tidak terjaga, besar kemungkinan berakibat pada tingginya keluar masuk pegawai dari organisasi. selain itu, ketidakpuasan kerja pegawai dapat diidentifikasi dari rendahnya produktivitas pegawai, tingginya kemangkiran dalam pekerjaan, dan rendahnya komitmen pada organisasi (Sinambela, 2012).

Setiap karyawan harus bisa menyesuaikan kemampuannya dengan tugas yang dibebankan, oleh karena itu pentingnya penempatan karyawan harus sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki sehingga kinerja yang mereka lakukan bisa maksimal. (Sudiharto, 2001) beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Beban kerja karyawan yang berlebihan akan menghambat kinerja karyawan karena mengalami ketidakseimbangan.

Menurut Manuaba (2000) beban kerja yaitu sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh seseorang atau kelompok orang selama priode waktu tertentu dalam keadaan normal. Kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan (Muhadi dkk, 2016) menghasilkan penelitian data PBL I mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, pada analisis indek kepuasan karyawan berdasarkan visi di dapat sebesar 59.03%. Hal tersebut menunjukkan bahwa indek kepuasan karyawan masih di bawah minimal yaitu 70%. Sedangkan (Palupiningdyah dkk, 2014) menghasilkan penelitian bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Kemudian menurut (Lesmana dkk, 2018) menghasilkan penelitian pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan dimana rhitung sebesar 0,349. menunjukkan sekitar 49,40% variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel motivasi dan beban kerja atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi motivasi dan beban kerja terhadap kinerja (Y) adalah 49,40%. Dan menurut (Indriani, 2018) menghasilkan penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelaksanaan asuhan rawat inap keperawatan, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelaksanaan asuhan rawat inap keperawatan. Sedangkan secara simultan kompetensi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelaksanaan asuhan rawat inap keperawatan.

Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh (Sukmawati dkk, 2013) menunjukkan bahwa hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat berpengaruh signifikan ketika melalui organizational citizenship behavior (perilaku kewargaan organisasional). Hal ini memberi makna bahwa tanpa dukungan perilaku kewargaan organisasional belum mampu meningkatkan kinerja karyawan. Artinya bahwa perilaku kewargaan organisasional yang dilandasi dengan perilaku secara sukarela dan ingin berpartisipasi dan mendukung fungsi-fungsi organisasi dan yang mempunyai kepekaan yang tinggi untuk membantu rekan kerja sangat berperan terhadap peningkatan kinerja karyawan karena perilaku ini merupakan perilaku kerja sosial dengan bekerja tanpa mengharapkan pengakuan ataupun kompensasi dan pada akhirnya akan memberikan kontribusi yang efektif bagi organisasi.

Klinik Rawat Inap Dr.M suherman adalah sebuah pelayanan kesehatan yang ada di jember. Lembaga kesehatan ini merupakan salah satu amalun usaha Muhammadiyah dalam bidang kesehatan. Didirikan berawal dari sebuah Rumah bersalin (RB) pada tahun 1991 atas inisiatif dari Bapak Profesor Moelyono saat itu beliau menjabat sebagai ketua Muhammadiyah Jember dan Bapak Igna sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Jember. Lokasi dari RB Dr.M Suherman di Jalan Karimata No.43 Jember. Yang saat ini menjadi Hotel Meotel.

Klinik Rawat Inap Dr.M suherman telah meraih Status Paripurna. Status yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral (Ditjen) Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia tersebut tertuang di dalam surat nomor YM.02.01/VI.14/2019 pada 15 Desember 2019. Sebelumnya, Tim survei akreditasi melakukan kegiatan survei di klinik tersebut pada 9 dan 10 Desember 2019. Tim tersebut terdiri dari dua anggota yakni dr. Muhammad Shohib, MARS dan dr. Diana Shanty, MARS. Survei ini meliputi agenda pengecekan kelengkapan dan kesiapan dokumen serta pemeriksaan fasilitas. Kegiatan itu diikuti oleh 8 dokter dan 68 pegawai di klinik rawat inap tersebut. Hasil survei akreditasi tersebut menetapkan Status Paripurna kepada Klinik dr. M. Suherman UM Jember. Hal tersebut menjadikan klinik itu menjadi pioner bagi akreditasi klinik lain yang ada di Kabupaten Jember.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuisioner sementara, yang terdiri dari tiga indikasi berdasarkan fenomena yang ada. Berdasarkan hasil pengambilan data tersebut maka diperoleh beberapa indikasi faktor yang memengaruhi kinerja karyawan yaitu:

**Tabel 1.1 Hasil Kuisioner Pra-Survey Mengenai Kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman**

Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan	Persentase
Lingkungan kerja	40%
Kepuasan kerja	30%
Beban kerja	30%
Jumlah	100%

**Sumber: Sumber: Hasil Olah Data Kuisioner Sementara (2020)**

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja merupakan tiga faktor tertinggi yang diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman.

## 1.2 Rumusan Masalah

Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja (Wibowo, 2014). Berdasarkan latar belakang dan kajian teori terdahulu yang telah diuraikan diatas maka masalah penelitian ini adalah bagaimana upaya klinik untuk meningkatkan lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun yang akan di analisis sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik .Rawat Inap Dr.M Suherman?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian di bentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman?
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman?
3. Untuk Mengetahui beban kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi Objek Yang Diteliti  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi di Klinik Rawat Inap Dr.M Suherman sebagai referensi di dalam motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas lagi, serta mampu mempraktekkan teori yang telah didapat selama kuliah dengan realistas yang terjadi dilapangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.