

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (Budo et al., 2020) rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan efektif untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien. Melalui upaya kesehatan, perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai. Oleh sebab itu, dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai.

Menurut (Yusnandar et al., 2020) setiap perusahaan mempunyai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efisien dan efektif. Demi kelangsungan suatu perusahaan, hal tersebut sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang baik dan berkualitas maupun kuantitasnya. Memanfaatkan sumber daya manusia tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan, diperlukan sumber daya manusia yang dapat mengatur kelangsungan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pelaksanaan tujuan organisasi. Sumber daya

manusia menggunakan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Menurut (Lestari & Nuryanti, 2022) sumber daya manusia adalah elemen kunci dari sebuah organisasi. Terlepas dari bentuk atau tujuannya, organisasi dibangun di sekitar berbagai visi untuk kepentingan orang-orangnya, yang implementasinya dipandu oleh orang-orangnya. Manusia, dengan demikian, merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi. Keunggulan kompetitif sangat bergantung pada inovasi. Inovasi itu sendiri dipengaruhi oleh motivasi dan semangat kerja karyawan. Karena sikap karyawan adalah hasil dari pengembangan kebijakan dan praktik pengelolaan lingkungan, peran utama profesional SDM adalah membantu organisasi dalam mencapai visi, misi, tujuan, dan strategi mereka.

Menurut (Prasetyo & Marlina, 2019) *Human Resources* atau sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran strategis dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, peran SDM akan terus dioptimalkan untuk bisa meningkatkan kinerjanya demi kelangsungan organisasi atau perusahaan. Kinerja tidak datang dengan sendirinya, tetapi kinerja harus dikelola oleh perusahaan. Untuk mengukur kinerja pegawai, perlu dicermati dengan baik. Jika kinerja pegawai meningkat, maka keberhasilan akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu perusahaan.

Salah satu pokok masalah dalam memanfaatkan sumber daya manusia adalah memastikan bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan efisien. Meskipun karyawan diharapkan bekerja sesuai dengan kemampuan dan keterampilan mereka, kenyataannya tidak semua karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan harapan organisasi. Karyawan hanya dapat bekerja secara efisien jika mereka memiliki kemampuan, keterampilan, kualitas, serta semangat kerja yang tinggi. Dengan demikian, diharapkan karyawan mampu menghasilkan kerja yang optimal agar tercapainya tujuan perusahaan.

Pada hakikatnya, sumber daya manusia merupakan faktor terpenting sebagai penggerak dalam pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi yang didasarkan pada kemampuan serta kreativitas yang dimiliki sebagai kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi biasanya akan diketahui dari kemampuan organisasi tersebut dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki agar segala tujuan yang diinginkan tercapai.

Menurut (Suharyanto, 2021) rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan manusia dituntut untuk memiliki karyawan dengan kinerja yang baik, yang ditopang oleh motivasi dan kemampuan yang mumpuni di bidangnya. Apabila memiliki motivasi dan kinerja yang baik, maka pelayanan kesehatan yang profesional dan bermutu serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar dan lanjutan sesuai dengan kelas rumah sakit dapat dilakukan. Adanya kinerja karyawan yang baik memungkinkan kinerja institusi juga menjadi baik. Namun, tidak sedikit keluhan yang selama ini diarahkan kepada kualitas kerja pelayanan rumah sakit

yang dinilai masih rendah. Hal ini terjadi karena masih rendahnya kualitas sumber daya finansial maupun nonfinansial.

Menurut (Hanafie & Bungo, 2019) kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai, baik secara mutu maupun jumlahnya, yang merupakan bagian dari tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja merupakan hasil yang dicapai dalam pekerjaan, baik fisik maupun nonfisik, sesuai dengan deskripsi pekerjaannya.

Menurut (Hermawati, 2022) tenaga kesehatan menjadi bagian tidak terpisahkan dari rumah sakit, karena mereka yang merawat pasien tidak hanya memberikan bantuan fisik tetapi juga aspek psikologis. Jika para tenaga kesehatan berkinerja buruk, maka yang terjadi adalah menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para tenaga kesehatan, yang akan berakibat pada citra rumah sakit dan puskesmas menjadi buruk. Kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata pemerintahan yang baik.

Berikut adalah tabel penelitian kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi pada tahun 2022 (Januari–Juni dan Juli–Desember) dan tahun 2023 (Januari–Juni):

Tabel 1. 1
Data Penilaian Kinerja Karyawan RS Madina Kota Bukittinggi Tahun 2022
(Januari–Juni dan Juli–Desember) dan Tahun 2023 (Januari–Juni)

| Bobot | Predikat | Tahun 2022 (Perawat) | | | | Tahun 2023 Januari - Juni | | | | | |
|------------|---------------|----------------------|-----|-----------------|-----|---------------------------|-----|-----------------|-----|-----------------|-----|
| | | Januari-Juni | | Juli-Desember | | Nakesla | | Non Medis | | Perawat | |
| | | Jumlah Karyawan | % | Jumlah Karyawan | % | Jumlah Karyawan | % | Jumlah Karyawan | % | Jumlah Karyawan | % |
| 90 s/d 100 | Sangat Baik | 0 | 0 | 1 | 1 | 24 | 67 | 46 | 43 | 0 | 0 |
| 81 s/d 89 | Baik | 30 | 44 | 56 | 77 | 12 | 33 | 55 | 52 | 22 | 30 |
| 71 s/d 80 | Cukup | 38 | 56 | 16 | 22 | 0 | 0 | 5 | 5 | 51 | 70 |
| 60 s/d 70 | Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| < 60 | Sangat Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 68 | 100 | 73 | 100 | 36 | 100 | 106 | 100 | 73 | 100 |

(Sumber: Data RS Madina Kota Bukittinggi)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022 (Januari–Juni) pada unit perawat, penilaian kinerja yang baik ada 30 karyawan dengan persentase 44%, dan penilaian kinerja dengan predikat cukup ada 38 karyawan dengan persentase 56%. Lalu, pada tahun yang sama (Juli–Desember), penilaian kinerja yang sangat baik ada 1 karyawan dengan persentase 1%, penilaian kinerja dengan predikat baik ada 56 karyawan dengan persentase 77%, serta predikat cukup ada 16 karyawan dengan persentase 22%.

Pada tahun 2023 (Januari–Juli), pada unit Nakesla, penilaian kinerja yang sangat baik ada 24 karyawan dengan persentase 67%, dan penilaian kinerja yang

baik ada 16 karyawan dengan persentase 33%. Pada unit nonmedis, penilaian kinerja yang sangat baik ada 46 karyawan dengan persentase 43%, penilaian kinerja yang baik ada 55 karyawan dengan persentase 52%, dan penilaian kinerja yang cukup ada 5 karyawan dengan persentase 5%. Sedangkan pada unit perawat, penilaian kinerja yang baik ada 22 karyawan dengan persentase 30%, dan penilaian kinerja yang cukup ada 51 karyawan dengan persentase 70%.

Dari sini dapat dilihat bahwa terdapat fluktuasi yang cukup signifikan dalam penilaian kinerja karyawan dari satu periode ke periode lainnya. Pada unit perawat, terjadi penurunan kinerja pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022, terutama pada paruh pertama 2023. Sebaliknya, pada unit Nakesla dan nonmedis, mayoritas karyawan dinilai sangat baik dan baik. Oleh karena itu, dengan adanya unit yang masih mengalami penurunan kinerja menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada RS Madina masih kurang optimal secara keseluruhan.

Menurut (Adinda et al., 2023) kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dirinya sendiri maupun dari luar. Faktor dari dalam dirinya sendiri adalah pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki, motivasi kerja, kepribadian, sikap, dan perilaku yang mempunyai pengaruh pada kinerja. Faktor dari luar dirinya antara lain gaya kepemimpinan atasan, hubungan antar karyawan, dan lingkungan kerja tempat karyawan bekerja.

Menurut (Christian & Kurniawan, 2021) untuk mencapai target yang ditetapkan organisasi (kinerja), pegawai harus mengutamakan kepentingan dan

kepuasan dengan memberikan layanan terbaik, disiplin, bekerja dengan baik, dan inovatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik.

Menurut (Adinda et al., 2023) motivasi kerja merupakan dorongan atau semangat yang menggerakkan seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan segala upaya dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi kerja juga merupakan sekumpulan kekuatan atau energi, baik dari dalam maupun dari luar pekerjaan, dimulai dari usaha yang berkaitan dengan pekerjaan, intensitas, dan ketekunannya. Sedangkan menurut (Fachrezi, 2020) motivasi kerja adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan, tenaga, dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditentukan oleh instansi sebelumnya, serta penyesuaian diri. Motivasi memiliki komponen, yakni komponen dalam dan luar. Komponen dalam adalah perubahan dalam diri seseorang, keadaan merasa tidak puas, dan ketegangan psikologis. Komponen luar adalah apa yang diinginkan seseorang, tujuan yang menjadi arah tingkah lakunya. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi antara lain: promosi, prestasi kerja, pekerjaan itu sendiri, penghargaan, tanggung jawab, pengakuan, dan keberhasilan dalam bekerja. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.

Bukan hanya motivasi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Berdasarkan penelitian dari (Fahraini et al., n.d.) setiap perusahaan dalam mencapai suatu tujuan harus memperhatikan disiplin kerja karyawannya, karena ketika tingkat disiplin kerja suatu perusahaan tinggi, maka diharapkan karyawan akan bekerja lebih baik, sehingga produktivitas perusahaan meningkat. Sejalan dengan (Prasetyo & Marlina, 2019) disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan uraian latar belakang dan pembahasan di atas, maka penelitian tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada RS Madina Kota Bukittinggi.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan di rumah sakit masih belum optimal, terbukti dari fluktuasi yang signifikan pada hasil penilaian kinerja di berbagai unit.
2. Sebagian besar karyawan di unit perawat mengalami penurunan kinerja pada tahun 2023 dibandingkan dengan 2022.

3. Meskipun ada peningkatan kinerja di unit Nakesla dan non medis, namun secara keseluruhan masih terdapat masalah pada kinerja di rumah sakit.
4. Pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit masih belum maksimal, terbukti dari penurunan kinerja.
5. Motivasi kerja yang rendah dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan produktivitas rumah sakit secara keseluruhan, menunjukkan perlunya upaya untuk meningkatkan motivasi kerja di rumah sakit.
6. Masih adanya karyawan yang dinilai memiliki predikat kinerja dengan nilai yang (cukup) menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal kemampuan dan keterampilan.
7. Motivasi kerja yang tidak stabil menjadi salah satu penyebab penurunan kinerja karyawan di beberapa unit rumah sakit.
8. Disiplin kerja yang rendah di kalangan karyawan menyebabkan penundaan dalam penyelesaian tugas, yang memengaruhi produktivitas.
9. Kinerja karyawan yang rendah dapat menghambat pencapaian tujuan rumah sakit serta mengurangi kepuasan kerja.
10. Rumah sakit memerlukan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan motivasi dan disiplin kerja agar dapat memperbaiki kinerja karyawan secara keseluruhan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, maka penelitian ini membatasi dalam hal yang hanya menyangkut kepada motivasi kerja, dan disiplin kerja, sebagai variabel *independen* (X), kinerja karyawan sebagai variabel *dependen* (Y),

kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* (Z) pada RS Madina Kota Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada RS Madina Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada RS Madina Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi?
6. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada RS Madina Kota Bukittinggi?
7. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada RS Madina Kota Bukittinggi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik meneliti lebih lanjut dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada RS Madina Kota Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada RS Madina Kota Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Madina Kota Bukittinggi.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RS Madina Kota Bukittinggi.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RS Madina Kota Bukittinggi.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan mampu memberi manfaat dan kegunaan bagi peneliti dan akademisi, peneliti selanjutnya, serta perusahaan, antara lain:

1. Bagi Peneliti dan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan wawasan dan pemahaman mendalam tentang kinerja karyawan serta hasilnya dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang sama.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan memberikan nilai tambah berupa pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RS Madina Kota Bukittinggi.

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.