

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia kini semakin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Tenaga kerja mempunyai faktor dalam mendorong kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Potensi yang ada dalam sumber daya manusia di suatu perusahaan yang berkualitas akan menghasilkan suatu aktivitas yang optimal, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi di sebuah perusahaan untuk memacu daya saing. Oleh sebab itu, setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan penggerak sebuah perusahaan yang mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan **Widianingrum (2015)**.

Setiap organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja tinggi dalam mencapai tujuan. Dalam pencapaian tujuan, organisasi menuntut karyawan melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien. Karyawan yang melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien otomatis memiliki kinerja yang tinggi. Untuk membuat karyawan memiliki kinerja yang tinggi, perusahaan harus memerhatikan harapan dan kebutuhan karyawan agar memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana

seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas **Sutrisno (2016)**. Karyawan yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja karyawan itu sendiri, maka akan dicapai suatu hasil yang optimal, ketika karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga pencapaian tujuan organisasi menjadi lebih efektif.

Sesuai dengan pendapat **Robbins dan Judge (2015:19)** bahwa organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka yang akan memberikan kinerja diatas harapan. Serta motivasi juga menjadi suatu pendorong terhadap kinerja karyawan. **Hasibuan (2018:145)** mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Seseorang dikatakan memiliki motivasi tinggi dapat diartikan orang tersebut memiliki alasan yang sangat kuat untuk mencapai apa yang diinginkannya. Dengan begitu karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan melakukan pekerjaannya secara baik untuk mencapai tujuan yang ia harapkan saat melakukan pekerjaan.

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah hubungan interpersonal. Manusia

selalu memerlukan dan berjumpa dengan orang lain dalam kehidupannya. Agar bisa diterima dan beradaptasi dengan baik, individu harus berusaha menjalin hubungan dengan individu lain. Hubungan interpersonal yang baik dapat menjadi faktor yang menentukan kesuksesan karir dan memfasilitasi pekerjaan. Individu juga mendapatkan dukungan sosial dari rekan sekerjanya, sehingga dapat mengurangi stres akibat tekanan pekerjaan. Hal tersebut dapat berdampak bagi kinerja individu. Menurut **Hakim (2015:542)** hubungan interpersonal adalah dimana kita berkomunikasi, kita tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi secara tidak sadar kita juga menentukan kadar hubungan emosional dengan lawan bicara.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman merupakan salah satu Rumah Sakit Tipe B yang dimiliki Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. RSUD Pariaman ini beralamat di Jalan Prof. Yamin SH No. 5, Kampung Baru, Pariaman Tengah. Sebagai Rumah Sakit rujukan wilayah Sumatera Barat bagian barat mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya kesehatan yang berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara serasi dan terpadu, dengan cara peningkatan, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi dan penyelenggaraan upaya rujukan serta pengembangan bidang kesehatan.

Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman banyaknya keluhan masyarakat akan kinerja perawat. Ini adalah suatu permasalahan yang harus segera diatasi oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Meski Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman masih banyak

dirasakan memiliki kekurangan di kualitas layanan namun masyarakat masih banyak yang pergi berobat ke rumah sakit umum tersebut karena biayanya yang lebih murah dan diharapkan dapat meringankan beban khususnya untuk pasien rawat inap yang biasanya memiliki biaya yang cukup mahal. Hal ini dikarenakan oleh kinerja karyawan yang masih tergolong rendah yang mengakibatkan kurang maksimalnya karyawan dalam bekerja yang dipicu oleh kepuasan kerja yang belum dirasakan oleh mereka. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan RSUD Pariaman berdampak terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan saat masuk kerja. Dibawah ini terdapat data daftar absensi karyawan pada RSUD Pariaman bulan April – September 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan Bulan April – September 2019
RSUD Pariaman

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan			
		Hadir	Sakit	Cuti	Izin
April	255	205	5	40	5
Mei	306	277	5	20	4
Juni	308	256	15	25	12
Juli	309	237	9	53	10
Agustus	311	258	6	37	10
September	312	258	8	42	4

Sumber : RSUD Pariaman

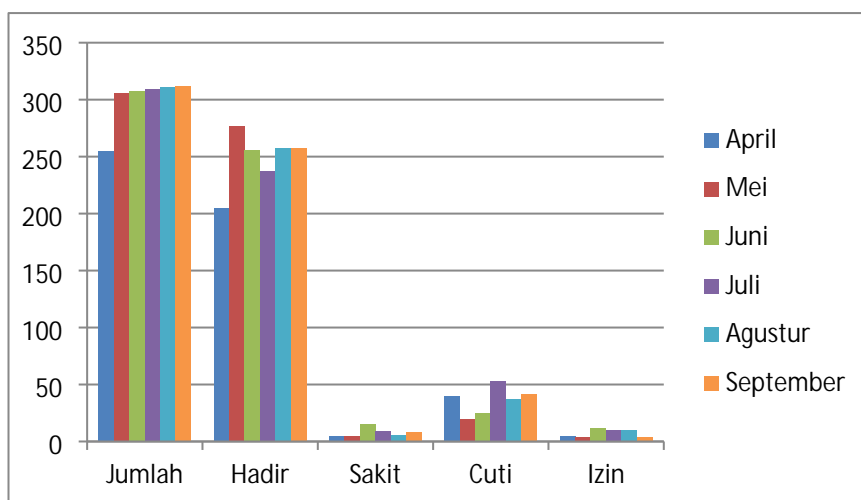
Dari tabel 1.1 terlihat bahwa dalam bulan April ada lima orang karyawan sakit, empat puluh orang cuti dan lima orang izin, maka karyawan yang hadir sebanyak 205 orang. Pada bulan Mei terjadi peningkatan jumlah karyawan baru sebanyak lima puluh satu orang karyawan, dimana 277 orang yang hadir, lima orang sakit, dua puluh orang cuti, dan empat orang izin. Sedangkan pada bulan

Juni adanya penambahan karyawan baru yaitu dua orang dan terjadi peningkatan ketidakhadiran yaitu menjadi 256 orang yang hadir, lima belas orang karyawan sakit, dua puluh lima cuti dan dua belas orang izin. Pada bulan Juli juga adanya penambahan satu orang karyawan dimana terdapat sembilan orang sakit, lima puluh tiga orang cuti, dan sepuluh orang izin, 237 orang karyawan yang hadir. Kemudian pada bulan Agustus ada peningkatan jumlah karyawan baru dua orang, sebanyak 258 orang yang hadir, enam orang sakit, tiga puluh tujuh cuti dan sepuluh orang izin. Pada bulan September adanya penambahan karyawan baru satu orang, delapan orang sakit, empat puluh dua orang cuti dan empat orang izin. Sehingga pada rentang waktu April s/d September 2019 karyawan pada RSUD Pariaman kurangnya disiplin terhadap kehadiran kerja.

Hal tersebut menyatakan bahwa karyawan yang tidak termotivasi dalam bekerja dengan baik yang ditandai dengan kurang puasnya terhadap pengakuan akan prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan kurang diapresiasi oleh atasan dan masih terdapat permasalahan hubungan interpersonal antar pegawai. Permasalahan ini muncul dikarenakan terdapat pegawai yang tidak mau masuk kerja. Hal ini mengakibatkan pekerjaan yang lain jadi terhambat karena pekerjaan di dalam rumah sakit tersebut saling berkaitan. Perasaan kesal ditunjukkan oleh pegawai lain kepada pegawai yang tidak masuk kerja karena pekerjaannya menjadi terhambat. Suatu perusahaan, terutama instansi pemerintahan sangat memerlukan kerja sama tim yang baik. Karena satu pekerjaan saling berkaitan dengan pekerjaan yang lain. Sehingga ketika terjadi permasalahan hubungan interpersonal di dalam suatu tim kerja maka akan berdampak buruk terhadap

penyelesaian tugas di dalam instansi tersebut, seperti tugas tidak selesai tepat pada waktunya, pekerjaan menjadi menumpuk, hasil pekerjaan tidak sesuai dengan yang diharapkan, dan lain sebagainya yang berdampak pada kepuasan kerja yang masih kurang dirasakan oleh pegawai dalam bekerja sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menyebabkan karyawan menjadi kurang efektif dalam bekerja yang menghambat dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Grafik 1.1
Data Absensi Karyawan Bulan April – September 2019
RSUD Pariaman



Sumber : RSUD Pariaman

Pada grafik 1.1 diatas menjelaskan tingkat kehadiran karyawan pada RSUD Pariaman. Dimana pada grafik biru tua menjelaskan tingkat kehadiran pada bulan April, grafik merah bulan Mei, grafik hijau bulan Juni, grafik ungu bulan Juli, grafik biru bulan Agustus dan grafik orange bulan September. Pada grafik dapat terlihat bahwa tingkat kehadiran mengalami peningkatan dan penurunan jumlah ketidakhadiran karyawan pada enam bulan yang lalu. Dimana pada bulan April ada lima orang karyawan sakit, empat puluh orang cuti dan lima orang izin, maka karyawan yang hadir sebanyak 205 orang.

Pada bulan Mei terjadi peningkatan jumlah karyawan baru sebanyak lima puluh satu orang karyawan, dimana 277 orang yang hadir, lima orang sakit, dua puluh orang cuti, dan empat orang izin. Sedangkan pada bulan Juni adanya penambahan karyawan baru yaitu dua orang dan terjadi peningkatan ketidakhadiran yaitu menjadi 256 orang yang hadir, lima belas orang karyawan sakit, dua puluh lima cuti dan dua belas orang izin. Pada bulan Juli juga adanya penambahan satu orang karyawan dimana terdapat sembilan orang sakit, lima puluh tiga orang cuti, dan sepuluh orang izin, 237 orang karyawan yang hadir. Kemudian pada bulan Agustus ada peningkatan jumlah karyawan baru dua orang, sebanyak 258 orang yang hadir, enam orang sakit, tiga puluh tujuh cuti dan sepuluh orang izin. Pada bulan September adanya penambahan karyawan baru satu orang, delapan orang sakit, empat puluh dua orang cuti dan empat orang izin.

Dapat disimpulkan dari grafik bahwa tingkat kehadiran karyawan dari bulan April s/d September 2019 mengalami penurunan, hal ini disebabkan kurangnya motivasi yang dirasakan oleh karyawan yang berdampak pada kinerja yang menurun.

Pada penelitian terdahulu oleh **Budhi Prabowo, SE, MM (2019)** yang berjudul *“Pengaruh Motivasi Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Ciputat)”* pada penelitiannya menyatakan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kemudian **Mardiana Puspasari (2019)** yang berjudul *“Pengaruh Motivasi dan Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) YK Madira Palembang”* pada

penelitiannya menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kemudian **Risky Nur Adha, Nurul Qomariah dan Achmad Hasan Hafidzi (2019)** yang berjudul *“Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember”* pada penelitiannya menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian **Andi Kusuma Negara (2017)** yang berjudul *“Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. Bank Bukopin Wilayah Tangerang)”* menyatakan bahwa hubungan interpersonal berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian **Mulyadi (2019)** yang berjudul *“Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”* menyatakan terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

Dalam kesempatan ini penulis berniat untuk membantu menyelesaikan pekerjaan pada RSUD Pariaman yaitu dengan mengaplikasikan bidang ilmu yang didapat pada perkuliahan. Untuk mewujudkan apa yang dimaksud penulis, terlebih dahulu mempertimbangkan hal-hal kecil sekalipun dalam penyelesaian masalah. Penulis sekaligus berniat untuk mengangkat tema dalam sebuah karya tulis dengan melakukan penelitian. Adapun judul penelitian ini adalah : **“PENGARUH MOTIVASI DAN HUBUNGAN INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RSUD PARIAMAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam kajian-kajian manajemen sumber daya manusia banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pemberian motivasi dari pimpinan terhadap karyawan kurang maksimal.
2. Kurang terjalinnya hubungan yang baik antar sesama karyawan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Perbedaan antara individu mengakibatkan masalah terhadap hubungan antar pribadi.
4. Sikap acuh yang berlebihan terhadap rekan yang lain sehingga mengurangi sikap keterbukaan dan empati karyawan terhadap individu lain.
5. Rasa senioritas yang muncul didalam lingkungan kerja menimbulkan rasa tidak nyaman dalam pergaulan.
6. Masih ada karyawan yang belum bertanggung jawab terhadap kewajibannya.
7. Kinerja karyawan pada RSUD Pariaman yang tergolong masih rendah.
8. Kurang diapresiasi pencapaian kerja yang dicapai karyawan
9. Adanya karyawan yang sering terlambat.
10. Pengakuan akan prestasi kerja yang masih tergolong kurang maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Motivasi dan Hubungan Interpersonal sebagai variabel bebas, kepuasan kerja sebagai variabel intervening dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat pada RSUD PARIAMAN.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada RSUD Pariaman?
2. Bagaimana pengaruh hubungan interpersonal terhadap kepuasan kerja RSUD Pariaman?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada RSUD Pariaman?
4. Bagaimana pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan pada RSUD Pariaman?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada RSUD Pariaman?
6. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pariaman?

7. Bagaimana pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pariaman ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada RSUD Pariaman
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh hubungan interpersonal terhadap kepuasan kerja pada RSUD Pariaman
3. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada RSUD Pariaman
4. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan pada RSUD Pariaman
5. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada RSUD Pariaman
6. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pariaman
7. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pariaman

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun dilakukannya penelitian agar bisa bermanfaat dan berguna terutama kepada :

1. Bagi Penulis

Penulisan penelitian ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi. Serta untuk mencari tahu bagaimana pengaruh motivasi dan hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

2. Bagi Akademisi

Temuan yang diperoleh peneliti dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengembangkan penelitian berikutnya. Oleh karena itu hendaknya penelitian-penelitian lebih lanjut dapat menambah variabel yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan yang positif bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Serta dapat menjadi acuan evaluasi untuk berbagai faktor yang berpengaruh dalam pencapaian tujuan perusahaan.