

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia memegang peran penting guna menghadapi perubahan yang terjadi serta merupakan harta atau aset yang berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Salah satu bentuk perencanaan organisasi yang baik adalah dalam perubahan pendayagunaan SDM yang berkualitas. SDM yang memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan adalah orang-orang yang menyediakan tenaga, kreativitas dan bakat. Mereka memiliki tugas untuk mengarahkan karena organisasi harus berjalan menjadi lebih maju, mengembangkan organisasi agar semakin besar dan mencapai produktivitas yang tinggi. Karena itu, organisasi harus berupaya mempertahankan SDM yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan pegawai **(Ine, 2021)**.

Rumah sakit sebagai salah satu instansi yang dikategorikan sebagai penyedia layanan jasa dituntut untuk memiliki kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang menjadi faktor keberhasilan dalam pengelolaan rumah sakit. Kemajuan pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan berdampak besar terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dilaksanakan oleh tenaga perawat profesional, dalam melaksanakan tugasnya dapat bekerja secara mandiri dan dapat pula bekerja sama dengan profesional lain **(Ismani, 2020)**.

Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, dalam pemberian pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit diperlukan sumber daya yang berkualitas, dengan menggunakan sumber daya yang ada diharapkan rumah sakit dapat menghasilkan suatu output yang maksimal. Untuk masalah-masalah tersebut haruslah disadari bahwa keberhasilan rumah sakit antara lain disebabkan sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia dipandang sebagai asset rumah sakit, bahkan merupakan investasi rumah sakit apabila tenaga tersebut merupakan tenaga yang terampil (**Rommy, 2021**).

Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari berbagai faktor pelayanan keperawatan yang biasa disebut dengan asuhan keperawatan, Oleh karena itu, agar dapat terus mengembangkan dirinya dan untuk kelangsungan hidup organisasi, manajemen rumah sakit perlu melakukan peningkatan kinerja pegawai. Dalam hal ini peningkatan kinerja pegawai yang diharapkan adalah agar mampu meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (**Ismani, 2020**).

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan tercapai. Kinerja merupakan bentuk nyata dari kesuksesan atau kegagalan seseorang dalam menunjukkan hasil kerjanya. Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok

yang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Prestasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga organisasi melakukan berbagai usaha untuk meningkatkannya. Prestasi dalam bekerja merupakan salah satu kebutuhan yang ingin dicapai setiap orang dalam bekerja. Prestasi kerja tidak sama hasilnya, hal ini disebabkan karena setiap pegawai mempunyai kemampuan dan kemauan yang berbeda untuk melaksanakan pekerjaan. Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai dapat dikatakan memiliki prestasi kerja yang baik apabila dapat memberikan hasil terbaik untuk pekerjaannya artinya karyawan tersebut dapat mencapai atau melebihi standar atau kriteria tertentu yang ditetapkan perusahaan (Ine, 2021). Berikut ini prestasi kerja pegawai RSUD Pasaman Barat tahun 2020-2021 masih belum tercapai secara maksimal dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut

**Tabel 1.1**  
**Prestasi Kerja pegawai RSUD Pasaman Barat tahun 2020-2021**

No	Indikator Sasaran	2020		2021	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Kepuasan pelanggan	86%	86%	88%	90%
2	<i>Customer loyalty</i>	96%	99%	100%	97%
3	Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam	85%	78%	85%	75%

	pertahun				
4	Pemberi pelayanan gawat darurat yang bersertifikasi	85%	90%	85%	73%
5	Pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit	83%	73%	85%	75%
6	Meningkatkan tata kelola rumah sakit yang mandiri dan akuntabel	79%	72%	80%	82%

*Data : RSUD Pasaman Barat Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat di lihat bahwa terdapat 6 indikator sasaran pada RSUD Pasaman Barat tahun 2020. Dari data tersebut terdapat 3 indikator sasaran yang belum mencapai target yang sudah ditentukan yaitu karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam pertahun, pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit dan meningkatkan tata kelola rumah sakit yang mandiri dan akuntabel sedangkan 3 indikator sasaran yang sudah mencapai target yang sudah ditentukan yaitu kepuasan pelanggan, *customer loyalty* dan pemberi pelayanan gawat darurat yang bersertifikasi. Terdapat 6 indikator sasaran pada RSUD Pasaman Barat tahun 2021. Dari data tersebut terdapat 3 indikator sasaran yang belum mencapai target yang sudah ditentukan yaitu karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam pertahun, Pemberi pelayanan gawat darurat yang bersertifikasi, dan pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit, sedangkan 3 indikator sasaran yang sudah mencapai target yang sudah ditentukan yaitu kepuasan pelanggan, *customer loyalty* dan Meningkatkan tata kelola rumah sakit yang mandiri dan akuntabel. Data tersebut menggambarkan target kerja yang di capai pegawai RSUD Pasaman Barat masih belum sepenuhnya mendapatkan

hasil yang sempurna. Dari keterangan data di atas dapat disimpulkan bahwa hasil prestasi kerja pegawai belum optimal, dan motivasi kerja masih rendah disenyalir disebabkan oleh budaya kerja dan beban kerja.

Faktor pertama yang mempengaruhi prestasi kerja adalah budaya kerja. Menurut **Tjiptono (2016)** menyatakan bahwa budaya organisasi sebagai kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan yang diterima bersama oleh anggota organisasi. Masalah yang terjadi adalah kurangnya budaya kerja pegawai di RSUD Pasaman Barat.

Faktor kedua yang mempengaruhi prestasi kerja adalah beban kerja. Menurut **Wibowo (2016)** beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam waktu yang ditentukan. Masalah yang terjadi adalah beban kerja pegawai masih tinggi pada RSUD Pasaman Barat sehingga hasil kinerja belum maksimal.

Faktor ketiga yang mempengaruhi prestasi kerja adalah motivasi kerja. Menurut **Tewal (2017)** motivasi adalah konsep yang kita gunakan untuk menggambarkan kekuatan bertindak pada atau di dalam setiap individu yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku. Masalah yang terjadi adalah masih rendahnya motivasi kerja pegawai pada RSUD Pasaman Barat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **Ine (2021)** diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap prestasi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh **Rommy (2021)** Hasil membuktikan terdapat pengaruh negatif dan signifikan beban kerja terhadap prestasi kerja. Menurut penelitian **Rina dan Ari (2018)** Hasil membuktikan motivasi kerja berpengaruh

signifikan terhadap prestasi kerja. *Research (Baratasir, 2020) The effect work culture on work performance.* Hasil membuktikan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *According to research (Impiansi & Endratno, 2016) The effect of workload on work performance.* Hasil membuktikan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *According to research (Fikri & Jane, 2019) The effect workload on work performance on PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bitung.* Hasil membuktikan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *According to research (Maratu, 2019) The effect of motivation on work performance on Pemerintah Kota Makassar.* Hasil membuktikan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *According to research (Maria, 2017) The effect of motivation on work performance Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sleman.* Hasil membuktikan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *According to research (Dodik and Mardiana, 2018) The effect of motivation on work performance of the tax office in Surakarta.* Hasil membuktikan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.

Berdasarkan fenomena di atas penulis ingin mengetahui **Pengaruh Budaya Kerja dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RSUD Pasaman Barat.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian-kajian teori MSDM dan fenomena yang telah diuraikan dari latar belakang, banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Prestasi kerja pegawai pada RSUD Pasaman Barat masih rendah
2. Kurangnya budaya kerja pegawai di RSUD Pasaman Barat.
3. Beban kerja pegawai masih tinggi pada RSUD Pasaman Barat sehingga hasil kinerja belum maksimal
4. Masih rendahnya motivasi kerja pegawai pada RSUD Pasaman Barat
5. Komunikasi antar sesama rekan kerja belum sepenuhnya terjalin dengan baik.
6. Pemimpin belum sepenuhnya memberikan motivasi kepada pegawai
7. Ruang tunggu kurang nyaman
8. Fasilitas yang di sediakan belum sesuai dengan harapan
9. Kompensasi yang diberikan kepada pegawai RSUD Pasaman Barat belum sesuai dengan prestasi pegawai
10. Pelatihan pegawai RSUD Pasaman Barat masih rendah

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih berfokus dan tidak menimbulkan banyak penafsiran maka perlu dibatasi permasalahan yang diteliti. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan dapat diungkap secara lebih cermat dan teliti. Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka variabel-variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah budaya kerja dan beban kerja, variabel intervening adalah motivasi kerja, sedangkan untuk variabel terikat adalah prestasi kerja, objek penelitian adalah RSUD Pasaman Barat. Periode penelitian tahun 2022.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja pada RSUD Pasaman Barat ?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja pada RSUD Pasaman Barat ?
3. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap prestasi kerja pada RSUD Pasaman Barat?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap prestasi kerja pada RSUD Pasaman Barat ?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap prestasi kerja pada RSUD Pasaman Barat?
6. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap prestasi kerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pasaman Barat ?
7. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap prestasi kerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pasaman Barat ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang terdapat dilatar belakang masalah, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara empirik :



1. Pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja pada RSUD Pasaman Barat
2. Pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja pada RSUD Pasaman Barat
3. Pengaruh budaya kerja terhadap prestasi kerja pada RSUD Pasaman Barat
4. Pengaruh beban kerja terhadap prestasi kerja pada RSUD Pasaman Barat
5. Pengaruh motivasi kerja terhadap prestasi kerja pada RSUD Pasaman Barat
6. Pengaruh budaya kerja terhadap prestasi kerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pasaman Barat
7. Pengaruh beban kerja terhadap prestasi kerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Pasaman Barat

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut maka dapat diperoleh manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan peneliti dalam bangku perkuliahan jurusan manajemen dengan konsentrasi manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi RSUD Pasaman Barat

Dapat dimanfaatkan oleh RSUD Pasaman Barat, sebagai bahan evaluasi atas budaya kerja, beban kerja, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian yang akan datang sehingga akan membantu untuk mempercepat dan melengkapi penelitian yang diperlukan selanjutnya.