

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam memberi kontribusi mewujudkan tujuan perusahaan. Selain itu sumber daya manusia diharapkan mampu memberikan fungsi yang bermanfaat positif bagi perusahaan, masyarakat dan kepentingan individu. Pencapaian tujuan perusahaan dan kemampuan bersaing tersebut akan tergantung pada baik dan buruknya program pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh perusahaan. Oleh karena itu, dalam kegiatan organisasi baik itu perusahaan atau instansi kesehatan tentunya memerlukan sumber daya manusia yang mendukung usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh bersama. Hal ini dapat dipahami karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada Sumber daya manusia yang memadai menjadi penggerak seluruh aktivitas yang dilakukan dalam organisasi.

Rumah Sakit adalah bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan, sehingga pengembangan Rumah Sakit tidak dapat dilepaskan dari kebijaksanaan pembangunan kesehatan. Saling keterkaitan ini terlihat jelas dari visi pembangunan kesehatan yakni Indonesia Sehat 2010 yang terwujud dalam SDM juga mempunyai kewajiban untuk mengelola tingkat stres karyawan agar menghasilkan kinerja yang maksimal. Stres dapat berakibat buruk terhadap kemampuan seseorang dalam menangani keadaan lingkungan yang sedang dihadapi. Sesuai dengan pengertiannya, stres merupakan suatu kondisi dari hasil

penghayatan subyektif individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu. beberapa unit pelayanan di rumah antar lain untuk gawat darurat, (UGD), unit rawat jalan, unit rawat inap, dan penunjang medis. untuk menghasilkan pelayan yang prima rumah sakit di lakukan sistem yang baik dalam mengoperasikannya sumber daya manusia yang berkualitas dari, dokter, perawat hingga petugas rekam medis.

Tenaga kerja yang telah merasa puas dalam bekerja, mereka akan berusaha dengan segenap kemampuan yang di miliki untuk menyelesaikan tugas – tugas yang di perkerjakan yang di bebaskan kepada nya, sehingga hasil kerja tenaga kesehatan akan meningkat secara optimal. Lebih banyak tenaga kerja yang puas, maka merka lebih produktif dan kreatif. Kepuasan tenaga kerja kesehatan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pasien dan berkontribusi terhadap kelangsungan perawatan.

Menurut **Moehetriono (2014:95)** kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan suatu organisasi kinerja dapat di ketahui dan di ukur jika individu suatu kelompok karyawan telah mampu mempunyai kriteria atau standar pengukuran tolak ukur .

Menurut **Fahmi (2016)**, kinerja adalah hasil yang di peroleh suatu organisasi tersebut bersifat profit-profit oriented yang di hasilkan selama satu periode berikut. sedangkan **Suparyadi (2015:300)** menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi atau

perusahaan akan mampu mencapai tujuan atau tidak, sangat bergantung pada sebaik apa kinerja yang di tunjukan karyawan.

Menurut **Kreitner dan Kinicki**, dalam (**Wiriani et al., 2013**), apabila orang meyakini bahwa apa yang terjadi selalu dalam kontrolnya dan dia selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambiln keputusan, sedangkan external locus of control bahwa kejadian dalam hidupnya berada di laur kontrol nya.

Menurut **Ivabcevich (2014)** lous of control suatu pribadi yang memiliki keyakinan ketika mereka bekerja keras akan berhasil dan percaya bahwa orang yang gagal karena kurangnya kemampuan dan motivasi. Individu ini memiliki banyak harapan pada diri sendri dan identifikasi lebih cendrung pada potensi kehalian di banding hanya mengandalkan situasi atau nasib yang baik bagi diri nya.

Menurut **M.N.Nasution (2015:17)** total quality manajemen adalah sautu pendekatan dalam menjalankan usaha yang untuk meksimumkan dayaa saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas, jasa tenaga kerja,proses dan lingkungan nya.

Menurut pandangan **Peter dan Donelly (Wibowo, 2016:122)** Total qualty manajemen merupakan komitmen organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan cara berkelanjutan memperbaiki setiap proses bisnis yang terkait dengan cara berkelanjutan memperbaiki setiao proses bisnis yang terkait dengan penyampaiaan.

Menurut **Robbins and Judge (2013:74)** menyatakan bahwa kepuasan kerja yaitu hasil evaluasi karakteristik dan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut **Sinambela (2016:301)** kepuasan kerja adalah suatu fenomena yang perlu di cermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan puas dan memiliki partisipasi yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki dirinya.

Fenomena yang terkait dari kasus di atas dapat dilihat bagaimana perusahaan tersebut masih kurangnya pelayanan terhadap pasien yang rawat jalan dan pihak rumah sakit kurang bertanggung jawab. Terdapat pembagian waktu dalam pengontrolan semua anggota yang berada di instalasi rumah sakit, oleh karena itu, diperlukan bagi perusahaan meningkatkan kembali semangat untuk para karyawan agar terciptanya lingkungan kerja yang baik. Manajer sebaiknya memberikan tambahan insentif terhadap karyawan yang berkerja dengan baik dan sesuai dengan pekerjaannya, sebaiknya manajer harus memperhatikan lagi karyawannya dan menambah semangat karyawan.

Seseorang karyawan dalam menghadapi situasi perusahaan yang menentukan keberhasilan individu maupun perusahaan, hal ini disebut sebagai locus of control

Menurut penelitian **Rotter (dalam Verosa 2015)** locus of control merupakan salah satu variabel kepribadian (personality), yang didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib (destiny) sendiri. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh **Arlanis (2017)** terdapat pengaruh positif penting locus of control pada kinerja karyawan.

Menurut Penelitian terdahulu, yang di lakukan oleh **Zahari dan Zakuan (2016)** menyatakan bahwa total quality manajemen memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini di dukung oleh **Alhudri dan Heriyanto (2015)** yang meenyatakan bahwa TQM berpengaruh signifikan positif terhadap kineeja karyawan dan TQM mampu diterapkan dengan baik oleh karyawan. begitu pila dengan peneltian yang di lakukan **Susanto (2016)** bahwa TQM tidak berpengaruh psitif terhadap kinerja karyawan karena TQM belum di terapkan dengan baik di perusahaan

Menurut Penelitian terdahulu **Enny (2015)** menunjukan bahwa TQM tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadaap kinerja karyawan. Dari temuan penelitin tersebut, bahwa penerapan TQM dapat mempengaruhi kinerja karyawan, meskipun pengaruh tersebut berbeda di setiap perusahaan.

Menurut **Triatna (2015 :113)** kepuasan individu memungkinkan untuk mendorong dirinya untuk bekerja lebih tinggi. Kinerja individu mengacu pada prestasi kerja individu yang di atur berdasarkan standar atau kriteria yang telah di tetapkan oleh suatu organisasi.

*“ Pengaruh locus of control Total Quality manajemen terhadap kinerrja karyawan dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Unand padang ”*

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah di jelaskan oleh penulis dalam latar belakang masalah di atas ,maka penulis mengidentifikasi masalah – masalah yang jadi bahan pokok yaitu pembahasan yaitu:

1. Karyawan Rumah sakit Unand yang memiliki pengendalian kontrol terhadap pekerjaan selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan, sedangkan locus of control bahwa kejadian dalam hidupnya berada di luar kontrol nya
2. Kinerja Karyawan Rumah sakit Unand memiliki pengendalian kontrol terhadap pekerjaan nya sehingga semua anggota karyawan bertanggung jawab dalam pekerjaan
3. Kurangnya pelayanan terhadap pasien sehingga banyak komlein dari pasien
4. Perusahaan masih menerapkan pembagian waktu bekerja terhadap karyawan yang bekerja.
5. Karyawan sangat puas dalam bekerja karena ada nya pembagian shif berkerja
6. Sulitnya bagi karyawan rumah sakit unand melayani pasien yang rawat jalan dan rawat inap
7. Sering nya keterlambatan gaji semua karyawan karena masalah iyuran dari Bpjs kesehatan.

### **1.3 Batasan masalah**

Dari uraian identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini terfokuskan maka penulis memberikan batasan terhadap variabel independen dan variabel dependen yang akan di bahas pada penelitian ini. Variabel independen dan variabel dependen yang penulis batasi terkait dengan “ Pengaruh locus of control, total quality manajemen terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada rumah sakit unand “.

### **1.4 Rumusan masalah**

Berdasarkan beberapa permasalahan seperti yang sudah peneliti kemukakan di atas, maka peneliti akan merumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh locus of control terhadap kepuasan kerja pada rumah sakit unand padang?
2. Bagaimana pengaruh total quality manajemen terhadap kepuasan kerja pada rumah sakit unand padang?
3. Bagaimana pengaruh locus of control terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang?
4. Bagaimana pengaruh Total quality manajemen terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang?

6. Bagaimana pengaruh Locus of control terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada rumah sakit unand padanng?
7. Bagaimana Total quality manajemen terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rumah sakit unand padang?

### **1.5 Tujuan penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah seperti apa yang di tetapkan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh locus of control terhadap Kepuasan kerja di Rumah Sakit Unand.
2. Untuk mengetahui pengaruh total quality manajemen terhadap Kepuasan kerja pada rumah sakit unand ?
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh Locus of control terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang?
4. Untuk mengetahui pengaruh Total quality manajemen terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang ?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang ?



6. Untuk mengetahui pengaruh Locus of control terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intereving pada sakit unand padang ?
7. Untuk mengetahui pengaruh Total quality manajemen terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rumah sakit unand ?

### **1.6 Manfaat penelitian**

1. Manfaat bagi perusahaan

Diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit unand padang berkaitan dengan pengaruh locus of control, total quality manajemen dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan agar dapat meningkatkan semangat berkerja dengan tujuan untuk mencapai target yang di inginkan

2. Manfaat bagi penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh locus of control , total quality manajemen dan kepuasan kerja sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek. seta memberikan gambaran bagaimana penerapan ilmu yang di dapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum

3. Manfaat bagi akademis

Manfaat bagi akademis yang di harapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat di jadikan rujukan baagi upaya pengembangan ilmu pemerintah, dan berguna untuk menjadikan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian atau peneltian

#### 4. Bagi penelti lain

Sebagai bahan referensi, masukan dan perbandingan bagi peneltiatau pihak yang akan melalikan peneltian sejenis di masa yang akan datang dan menambah literatur perpustakaan di bidang peneltian.