

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumberdaya manusia merupakan faktor penting yang harus ada dalam suatu perusahaan. Sumberdaya manusia diperlukan untuk menjalankan aktivitas. sumber daya ini merupakan inti pergerakannya dari organisasi atau perusahaan. Jika dalam organisasi tersebut factor sumber daya manusianya lemah, maka lemah pula organisasi tersebut. Lemahnya sumberdaya manusia di dalam perusahaan dapat diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah menurunnya semangat kerja karyawan yang akan berpengaruh besar terhadap kondisi perusahaan kedepannya.

Sumber daya manusia, adalah aset yang paling berharga dan paling penting yang di miliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat di tentukan oleh Perusahaan. Menurut **(Dessler 2016)**, manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Tugas manajemen sumberdaya manusia berkisar pada upaya mengelola karyawan sebagai unsur manusia dengan potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumberdaya yang puas (*satisfied*) dan *satisfactory* bagi organisasi.

Menurut (**Hamali 2016:23**) kepuasan kerja pegawai merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya.

Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaannya. Pegawai yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada Pegawai yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya. Sedangkan menurut (**Wibowo 2016:415**) kepuasan kerja pegawai merupakan respon *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja pada pegawai juga menjadi faktor utama dalam melakukan pekerjaan karena, apabila pegawai tidak merasakan puas dalam pekerjaannya maka akan berdampak negatif terhadap kinerjanya rendahnya kepuasan kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan menyebabkan kinerja pegawainya juga rendah.

Menurut (**Mangkunegara 2017:117**) kepuasan kerja merupakan perasaan menyokong atau tidak menyokong yang di alami pegawai dalam bekerja.

Menurut (**Wibowo 2016:415**) Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

(Putra 2016) menjelaskan bahwa efikasi diri (*Self Efficacy*) adalah keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk melaksanakan suatu tingkah laku dengan berhasil. Kata efikasi sendiri berkaitan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan atas prinsip-prinsip karakter, seperti integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesabaran, kerajinan, kesederhanaan dan kesopanan yang seharusnya dikembangkan dari dalam diri menuju ke luar diri, bukan dengan pemaksaan dari luar ke dalam diri manusia. Seseorang dikatakan efektif apabila individu dapat memecahkan masalah dengan efektif, memaksimalkan peluang, dan terus menerus belajar serta memadukan prinsip-prinsip lain dalam spiral pertumbuhan.

(Sibue 2017) berpendapat bahwa *self-efficacy* merupakan suatu kepercayaan dari individu terhadap kemampuan diri untuk melaksanakan pekerjaan pada tingkat kerja atau target tertentu yang akan berpengaruh pada kehidupan mereka.

*Self efficacy* merupakan bagian dari pengetahuan mengenai diri sendiri yang mampu memberikan pengaruh pada kehidupan sehari-hari manusia. *self efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam penyelesaian tugas dan tujuan (Sibue 2017).

Menurut (Edison Emron 2016:119), Budaya Organisasi merupakan hasil dari suatu proses mencairkan dan meleburkan gaya budaya atau perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan filosofi

yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dengan tujuan tertentu. Sedangkan kekuatan dari budaya organisasi itu sendiri sangat bergantung pada nilai- nilai konstruktif yang di bangun dan memengaruhi cara mereka bertindak. Bahkan budaya ini tidak hanya dipahami anggotanya tapi juga harus diterima dan di perkenalkan pada rekrutmen.

kemauan kerja seseorang setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*maintain*) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energi di belakang tindakan.

Menurut (**Moeheriono 2016**), budaya organisasi adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungan yang beraneka ragam. Oleh karena itu, budaya organisasi bisa diartikan sebuah sistem makna bersama yang di anut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya, dan sistem makna bersama ini adalah sekumpulan karakteristik kunci yang di junjung tinggi oleh organisasi.

(**Siti Nurnaningsih 2017**) Motivasi adalah keinginan yang kuat dalam diri seseorang yang mendorong atau menggerakkan individu untuk melakukan suatu tindakan dalam mencapai tujuan. Pegawai dalam suatu instansi dapat dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya.

Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), puskesmas yang merupakan institusi yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik *promotif* (peningkatan kesehatan), *preventif* (pencegahan), *kuratif* (pengobatan), maupun *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan (**Alamsyah 2016**).

Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan di lingkungan kecamatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber yang sangat penting bagi perkembangan sebuah puskesmas. Hal ini disebabkan karena manusia mempunyai sumber daya potensial untuk dapat dikembangkan secara terus menerus dalam setiap aktivitas kerjanya. Meskipun telah banyak ditemukan dan digunakan teknologi modern secara otomatis, tetapi

tanpa sumber daya manusia yang mendukung secara kualitas maka puskesmas tidak akan berjalan dengan maksimal. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanannya.

Hal tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan yaitu kurangnya pengawasan dan ketegasan dari kepala puskesmas dalam menyikapi pegawai yang lalai dalam bekerja, target pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan. Mengobrol dan bepergian dan makan saat jam kerja berlangsung serta sikap santai dan mengobrol saat jam kerja berlangsung, menyebabkan target pekerjaan tidak selesai dalam tepat waktu.

Semakin tumbuhnya puskesmas yang semakin banyak membuat persaingan di dalam memberikan pelayanan harus semakin baik. Mengingat hal tersebut komunikasi diantara pegawai masih perlu dibenahi agar semua keluhan serta kendala pegawai dalam bekerja dapat segera diatasi sehingga kepuasan yang diharapkan tercapai seperti masih adanya keterlambatan pegawai memberikan informasi, pegawai pulang cepat atau cepat tutup pelayanan yang disebabkan oleh tugas lainnya. Hal-hal seperti ini diakibatkan kurangnya efikasi diri pegawai yang sangat berpengaruh terhadap motivasi dan kepuasan kerja pegawai yang dinilai kurang baik.

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Pegawai UPTD Puskesmas Kotanopan**  
**Bulan Januari s/d September 2019**

Bulan	Jumlah Pegawai	Keterangan			
		Hadir tepat waktu	Terlambat	Izin	Sakit
Januari	87	79	8	-	-
Februari	87	85	-	2	-
Maret	87	70	11	4	2
April	92	89	3	-	-
Mei	92	75	10	5	2
Juni	92	88	4	-	-
Juli	94	86	5	3	-
Agustus	102	96	2	3	1
September	102	94	4	2	2

*Sumber: UPTD Puskesmas Kotanopan*

Dari tabel 1.1 diatas dapat terlihat bahwa daftar kehadiran pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan pada bulan Januari sampai bulan September 2019 selalu berfluktuasi. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa daftar hadir pegawai satu tahun terakhir terlihat masih banyaknya pegawai yang datang terlambat. Alasan keterlambatan pegawai berbeda-beda, hal ini akan berdampak pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai sehingga penyelesaian tugas yang sering tertunda. Hal ini mencerminkan Kepuasan Kerja Pegawai di UPTD Puskesmas Kotanopan yang masih kurang sehingga pekerjaan yang dihasilkan kurang maksimal.

**Tabel 1.2**

**Data jenjang pendidikan pegawai UPTD Puskesmas Kotanopan**

<b>Jenjang Pendidikan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Sarjana Kedokteran ( <i>S,ked</i> )	1
D3 Kebidanan ( <i>A.Md.Keb</i> )	71
Sarjana Keperawatan ( <i>S,Kep</i> )	27
D3 Akuntansi	2
Dokter Gigi ( <i>Drg</i> )	1
<b>Jumlah</b>	<b>102</b>

*Sumber : UPT D Puskesmas kotanopan*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas jenjang pendidikan Pegawai UPTD Puskesmas Kotanopan adalah D3 Kebidanan (*A.Md,Keb*).

Dari hasil survei yang di laksanakan dengan melakukan wawancara pegawai di UPTD Puskesmas Kotanopan di dapat fenomena sebagai berikut :

Motivasi Kerja di UPTD Puskesmas Kotanopan yang masih rendah akibat kurangnya fasilitas yang memadai membuat pegawai tidak bisa mencapai standar kepuasan kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, *Self efficacy* mungkin juga menjadi penyebab belum optimalnya kepuasan kerja pegawai UPTD Puskesmas Kotanopan.

Keterlambatan pelayanan pegawai menjadi penyebab utama dalam efikasi diri (*self efficacy*) pegawai. Rendahnya efikasi diri pada pegawai menyebabkan kepuasan kerja pegawai UPTD Puskesmas Kotanopan kurang baik dan budaya organisasi yang tidak kondusif pada UPTD Puskesmas Kotanopan mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang kondusif. maka itu sering terjadinya konflik antara sesama pegawai dengan pasien serta kepuasan kerja pegawai juga menjadi faktor utama



dalam melakukan pekerjaan, karna apabila pegawai tidak merasakan puas dalam pekerjaannya maka akan berdampak negatif terhadap kerjanya, rendahnya kepuasan kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan menyebabkan kinerja pegawai juga rendah. Stres kerja pada pegawai yang masih tinggi juga menyebabkan konsentrasi bagi pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Serta komunikasi antara pegawai masih rendah mengakibatkan kerja sama yang masih kurang dalam bekerja. Karena komunikasi itu sangat penting untuk mencapai kepuasan kerja pegawai.

Motivasi yang diberikan kepala Puskesmas kepada pegawai masih kurang bisa menjadi penyebab belum tercapainya standar kepuasan kerjapegawai yang baik pada UPTD Puskesmas Kotanopan. Dan Lingkungan kerja yang dirasakan pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan yang belum nyaman diakibatkan karna sering terjadinya konflik antara pegawai yang menyebabkan kepuasan pegawai masih rendah.

Kepuasan kerja pegawai yang di dapat dalam UPTD Puskesmas Kotanopan masih kurang di karenakan pegawai masih banyak yang datang terlambat dan pelayanan yang di berikan masih kurang bagus akibat kurangnya fasilitas yang memadai. Serta Banyaknya pegawai dari masing-masing bagian yang masih belum bisa menguasai emosionalnsya ketika dalam menjalankan tugas dan fungsinya, hal ini tentunya akan sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Dari hal tersebut diidentifikasi bahwa kepuasan kerjapegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan belum optimal karena di sebabkan oleh Budaya Organisasi, *Self Efficacy* sebagai variabel bebas dan Motivasi Kerja Sebagai variabel intervening

Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN KERJAPEGAWAI DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UPTD PUSKESMAS KOTANOPAN”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam hal ini penulis membahas variabel-variabel yang mempengaruhi motivasi kerja secara spesifik dengan melihat fenomena, fakta dan data yakni mengenai pembahasan UPTD Puskesmas Kotanopan Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja UPTD Puskesmas Kotanopanrendah.
2. Self Efficacy pegawai UPTD Puskesmas Kotanopan masih rendah.
3. Budaya Organisasi yang tidak kondusif pada UPTD Puskesmas Kotanopan mengakibatkan rendahnya Motivasi kerja pegawai.
4. Konflik antar pegawai masih tinggi.
5. Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai masih rendah.
6. Stres kerja pegawai masih tinggi.
7. Komunikasi antar pegawai masih rendah. Kerja sama pegawai masih rendah.

8. Lingkungan kerja yang dirasakan belum nyaman bagi pegawai
9. Kinerja pegawai masih rendah.
10. Kepuasan Kerja Pegawai menurun di karenakan kurangnya Fasilitas alat medis pada UPTD Puskesmas Kotanopan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Begitu banyak variabel yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai, dalam penelitian ini penulis membatasi hanya dua variabel bebas Budaya Organisasi (X1), *Self Efficacy*(X2), Kepuasan Kerjapegawai (Y) Dan motivasi kerja (Z) sebagai variabel intervening.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja pada UPTD Puskesmas Kotanopan?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap motivasi kerja pada UPTD Puskesmas Kotanopan?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerjapegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan?
4. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan?

5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerjapegawai terhadap motivasi kerja pada UPTD Puskesmas Kotanopan?
6. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada UPTD Puskesmas Kotanopan?
7. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerjapegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada UPTD Puskesmas Kotanopan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja pada UPTD Puskesmas Kotanopan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap motivasi kerja pada UPTD Puskesmas Kotanopan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPTD Puskesmas Kotanopan
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerjapegawai terhadap motivasi kerja pada UPTD Puskesmas Kotanopan.

6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada UPTD Puskesmas Kotanopan.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada UPTD Puskesmas Kotanopan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

#### 1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan budaya organisasi dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja .

#### 2. Bagi Penelitian lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dan dapat mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai dimensi dari prestasi kerja sehingga pengetahuan tentang prestasi kerja karyawan khususnya untuk manajemen SDM menjadi bertambah luas.

## 2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada kepala UPTD Puskesmas Kotanopan untuk melakukan peningkatan atau melaksanakan perbaikan khusus pada budaya organisasi dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja dapat meningkat.
2. Untuk menambah koleksi karya ilmiah dan semakin memahami faktor-faktor yang terkait dengan budaya organisasi dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja.