

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Perkembangan rumah sakit pada saat ini sangat pesat dengan tahun 2019 berjumlah 2.773 rumah sakit dan berstatus swasta pada tahun 2019 adalah 1.804. Dengan perkembangan yang sangat pesat institusi rumah sakit sangat membutuhkan sumber daya manusia yang lebih handal dalam bidangnya masing-masing. Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan, rumah sakit menyediakan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan dan teknologi dan berfungsi sebagai pusat rujukan, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Dalam undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan dan aspek yang harus dilihat sebagai indikator keberhasilan karyawan di antaranya adalah budaya organisasi, disiplin kerja dan motivasi karyawan. Sumber daya manusia

yang memiliki budaya serta disiplin kerja yang baik sangat di butuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan supaya bisa meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Rumah sakit sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki budaya dan disiplin kerja apalagi saat pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak berinteraksi dengan pasien. Banyaknya sumber daya manusia yang memiliki nilai tinggi tetapi masih kurang berpengalaman dan Komitmen Organisasi yang masih rendah membuat karyawan sulit untuk mengoperasikan suatu alat dan bersosialisasi dengan baik. Dengan adanya penilaian prestasi kerja pihak rumah sakit bisa melihat kemampuan dari setiap karyawan yang bekerja di Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.

Rumah sakit Bhayangkara Padang Sumatera Barat adalah sebuah rumah sakit yang telah memiliki akreditasi yang baik. Prestasi Kerja rumah sakit Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat tergolong baik karena banyaknya pasien yang pergi berobat. Dengan prestasi kerja yang baik pihak rumah sakit membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen, motivasi dan kedisiplinan yang baik sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Prestasi kerja karyawan sangat tergantung pada komitmen, motivasi dan kedisiplinan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan. Komitmen, Motivasi dan Kedisiplinan yang tinggi akan membawa dampak pada prestasi kerja yang optimal, sehingga pencapaian tujuan dapat di capai semaksimal mungkin oleh rumah sakit dan Komitmen, Motivasi dan Kedisiplinan yang rendah akan membawa dampak pada prestasi kerja karyawan rendahnya prestasi kerja karyawan sehingga pencapaian akan sulit di capai.

Prestasi kerja karyawan adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut **Hasibuan** dalam (**Sariah, 2017**) mengatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Menurut **Edy Sutrisno** dalam (**Hartanti, 2016**) prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap peranannya dalam pekerjaan itu.

Menurut **Dharma** dalam (**Musadieg, 2014**) prestasi kerja adalah “sesuatu yang dikerjakan atau produk atau jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang”. Kemudian Mangkunegara dalam (**Musadieg, 2014**) menyatakan bahwa: “Prestasi kerja (kinerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Komitmen organisasi merupakan tingkat dimana seorang karyawan mengidentifikasi diri dan organisasinya dengan cara merefleksikan keyakinan yaitu, karyawan akan memberikan kesetiaan, serta memiliki keinginan, bersedia bekerja keras, berkorban, dan memperdulikan kelangsungan hidup organisasi.

Menurut **Knights dan Kennedy** dalam (**Indrayanto & Nugroho, 2016**) Komitmen organisasional didefinisikan sebagai identifikasi yang kuat terhadap keterlibatan seorang karyawan dalam organisasi.

Menurut **Colquitt, Lepine, dan Wesson** dalam (**Darmawan, 2017**) bahwa komitmen organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Menurut **Kaswan** dalam (**Melizawati, 2015**) menyatakan komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatian-nya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau keinginan, yang berlangsung secara sadar. Definisi motivasi menurut para ahli antara lain sebagai berikut:

Menurut (**Irawati, 2012**) mendefinisikan motivasi sebagai keinginan dan energi seseorang yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi adalah sebab dari tindakan upaya mempengaruhi seseorang dalam rangka memberikan motivasi berarti mendapatkan kemudian ingin berbuat sesuatu yang diketahui dan seharusnya dilakukan.

Menurut (**Rimbani, 2015**) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual.

Menurut (**Hartanti, 2016**) motivasi merupakan istilah yang awalnya berasal dari bahasa latin, *movere*, yang berarti bergerak. Sedangkan sejumlah

definisi itu dapat ditemukan dalam literatur saat ini, tapi tidak ada definisi yang menggambarkan motivasi memadai. Sebuah analisis dari definisi utama menunjukkan motivasi terutama berkaitan dengan tiga faktor apa yang memberikan energi perilaku, apa yang mengarahkan atau saluran perilaku seperti itu, dan bagaimana perilaku ini dipertahankan atau berkelanjutan.

Kedisiplinan merupakan bahasan mengenai bagaimana seseorang membangun ketaatannya yang bertujuan untuk membangun dan menciptakan kemajuan bagi individu atau bagi organisasi tersebut. Definisi disiplin menurut para ahli antara lain sebagai berikut:

Menurut **Davis** dalam (**Pawestri, 2018**) “*Dicipline is management action to enforce organization standards*”. Dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Menurut **Fahmi** dalam (**Edika dan Silvianita, 2019**) “Disiplin kerja adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut”.

Menurut **Suwanto** dalam (**Pawestri, 2018**) “Disiplin kerja yaitu suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi - sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya”.

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas itu muncul karena pelayanan di rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkat maupun jenis penelitian. Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan, untuk mencapai dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu dan keselamatan pasien di semua tingkat.

Pengukuran mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah diawali dengan penilaian akreditasi rumah sakit yang mengukur dan memecahkan masalah pada tingkat input dan proses. Pada kegiatan ini rumah sakit dipicu untuk dapat menilai diri (*self assesement*) dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Sebagai kelanjutan untuk mengukur hasil kerjanya perlu ada alat ukur yang lain, yaitu instrumen mutu pelayanan rumah sakit yang menilai dan memecahkan masalah pada hasil (*output*). Tanpa mengukur hasil prestasi kerja rumah sakit tidak dapat di ketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula. Indikator rumah sakit disusun bertujuan mengukur prestasi kerja rumah sakit serta yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Prestasi kerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana dengan turun naiknya jumlah pasien pada rumah sakit Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat tidak bisa di tetapkan dengan prestasi kerja karyawan yang bagus dan rendahnya komitmen, motivasi dan kedisiplinan dari masing-masing karyawan.

Dalam pelaksanaan tugas, karyawan diharapkan memiliki komitmen yang bagus, motivasi yang tinggi dan disiplin kerja yang baik dan mematuhi peraturan yang ada dalam organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen, motivasi dan disiplin kerja yang baik akan menghasilkan hasil yang optimal dan akan berpengaruh pada peningkatan prestasi kerja.

**Tabel 1.1**  
**Berikut Jumlah Kunjungan Pasien Setiap Bulan Berdasarkan Poliklinik**  
**Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat**  
**Bulan Januari – Desember Tahun 2019**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	2080
2	Februari	2990
3	Maret	3120
4	April	3042
5	Mei	2314
6	Juni	3198
7	Juli	3068
8	Agustus	2574
9	September	2912
10	Oktober	3224
11	November	3406
12	Desember	3458
Jumlah Keseluruhan Kunjungan Pasien		35386

**Sumber: Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat**

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat inap selama 12 bulan mengalami penurunan dan kenaikan yang berbeda setiap bulannya dan jumlah kunjungan keseluruhan pasien selama 12 bulan sebanyak 35386 pasien. Ketidak stabilan jumlah kunjungan pasien rawat inap tersebut bisa disebabkan oleh adanya penurunan prestasi kerja pada karyawan. Beberapa faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi turunnya prestasi kerja karyawan seperti

buruknya komitmen, motivasi dan kedisiplinan yang dilakukan karyawan yang berdampak pada keterampilan teknis dan kepercayaan karyawan dalam menangani pasien sehingga membuat pasien merasa tidak puas dan kurang percaya akan penanganan prestasi kerja karyawan sehingga pasien lebih memilih untuk rujuk kerumah sakit terdekat dibandingkan Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat dan faktor lainnya berupa rendahnya komitmen, motivasi dan kedisiplinan karyawan dan pasien yang mempengaruhi prestasi kerja sehingga kurangnya Kedisiplinan karyawan dan berdampak kepada pasien yang mengakibatkan kunjungan pasien rawat inap pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat mengalami penurunan dan kenaikan tidak stabil dalam dua belas bulan Januari-Desember pada tahun 2019.

Dalam hal ini faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan tersebut akan dilihat di Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat yang mana adalah salah satu instansi menangani masalah kesehatan pada masyarakat dengan menyediakan fasilitas rawat inap dan merupakan salah satu rumah sakit yang telah memiliki akreditasi di kota Padang. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah komitmen, motivasi dan kedisiplinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada rumah sakit Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi atau organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (**Ariandy, 2015**) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT.



Amerta Indah Otsuka Jakarta. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Amerta Indah Otsuka Jakarta.

Menurut (**Hamid, 2014**) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Pabrik Gula Toelangan Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Menurut (**Uju, 2013**) yang berjudul *The Influence of Motivation on Employees' Performance: A Study of Some Selected Firms in Anambra State*. Dengan penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (**Sareno, 2019**) yang berjudul Pengaruh kedisiplinan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Handaru Nusantara Gemilang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Menurut (**Rizwan, 2014**) yang berjudul *A Comparative Analysis of the Factors Effecting the Employee Motivation and Employee Performance in*. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pakistan.

Menurut (**Irawati, 2012**) yang berjudul Pengaruh komitmen organisasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Balai Pelaksana Teknis Bina Marga Wilayah Magelang. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap prestasi kerja karyawan, kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Menurut (**Shahzadi, 2014**) yang berjudul *Impact of Employee Motivation on Employee Performance*. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (**Yatipai & Kaparang, 2015**) yang berjudul Pengaruh motivasi terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Tipe C Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Tipe C Manado.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang Sumatera Barat dengan memberi judul: **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi dan Kedisiplinan Terhadap Prestasi kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang Sumatera Barat”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Buruknya komitmen organisasi yang dimiliki karyawan oleh rumah sakit yang berdampak pada prestasi kerja karyawan Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
2. Minimnya motivasi atau dorongan dari perusahaan atau dari pihak Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
3. Kurangnya kedisiplinan yang dilakukan karyawan yang berdampak pada prestasi kerja karyawan Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
6. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan atau lulusan SMP dan SMA.
7. Prestasi kerja karyawan kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Seperti karyawan yang masih memiliki pendidikan SMA dan SMP.
8. Masih adanya karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini karyawan lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.
9. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini pegawai antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.

10. Lemahnya pelayanan karyawan pada pasien Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
11. Fasilitas yang kurang mendukung dimana fasilitas disini masih kurang sehingga pasien meminta untuk rujuk ke rumah sakit lain.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan prestasi kerja karyawan. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu komitmen organisasi, motivasi dan kedisiplinan dan sebagai variabel terikat yaitu prestasi kerja karyawan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial komitmen organisasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat?
2. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat?
3. Apakah secara parsial kedisiplinan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.?
4. Apakah secara simultan komitmen organisasi, motivasi dan kedisiplinan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, motivasi dan kedisiplinan secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening pada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Rs. Bhayangkara Padang Sumatera Barat yang berkaitan dengan komitmen organisasi, motivasi dan kedisiplinan bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan prestasi kerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.