

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan yang pelayannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Perkembangan rumah sakit pada saat ini sangat pesat dengan tahun 2017 berjumlah 2.773 rumah sakit dan berstatus swasta pada tahun 2017 adalah 1.764. Dengan perkembangan yang sangat pesat institusi rumah sakit sangat membutuhkan sumber daya manusia yang lebih handal dalam bidangnya masing-masing.

Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan aspek yang harus dilihat sebagai indikator keberhasilan karyawan di antaranya adalah *soft skill*, *hard skill* dan motivasi karyawan. Sumber daya manusia yang memiliki *soft skill* dan *hard skill* sangat di butuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan supaya bisa meningkatkan kinerja karyawan. Rumah sakit sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki *soft skill* dan *hard skill* 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 tingkat pendidikan yang masih rendah. Membuat karyawan sulit untuk mengoperasikan suatu alat dan bersosialisasi dengan baik. Dengan adanya penilaian kinerja pihak rumah sakit bisa melihat kemampuan dari setiap karyawan yang bekerja di Rst. Dr. Reeksodiwiryo kota Padang.

Rumah sakit DR. Reeksodiwiryoko kota Padang adalah sebuah rumah sakit pemerintah yang di kelola oleh TNI AD yang telah memiliki akreditasi yang baik. Kinerja rumah sakit DR. Reeksodiwiryoko kota Padang tergolong baik karena banyaknya pasien yang pergi berobat. Dengan kinerja yang baik pihak rumah sakit membutuhkan karyawan yang memiliki *soft skill* dan *hard skill* yang baik pula, untuk meningkatkan kinerja yang jauh lebih baik dari sebelumnya.

Kinerja karyawan adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Dan menurut **Mathis** dan **Jackson** dalam **Fahmi (2016:203)** penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut **Fahmi (2016:1)** Manajemen daya sumber manusia (*human resource management*) adalah rangkaian organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

Menurut **Mudlofir (2014:149)** *soft skills* adalah perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif, dan komunikasi. Dari pengertian tersebut, *soft skills* merupakan kualitas diri yang bersifat ke dalam dan keluar.

Berbeda dengan *soft skill* menurut **Mudlofir (2014:151)** *Hard skills* adalah *skill* yang dapat menghasilkan sesuatu yang sifatnya *visible* dan *immediate*. *Hard skills* dapat dinilai dari *technical test* atau *practical test*. Unsur *hard skills* dapat kita lihat dari *intelligenci quotion thinking* yang mempunyai indikator kemampuan menghitung, menganalisis, mendesain, wawasan dan pengetahuan yang luas, membuat model dan kritis.

Menurut **Fahmi (2016:100)** motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Untuk memahami lebih dalam defenisi motivasi ada baiknya kita melihat beberapa pendapatan para ahli berikut ini.

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 kinerja rumah sakit tidak dapat di ketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula. Indikator rumah sakit disusun bertujuan mengukur kinerja rumah sakit serta nyata sesuai standar yang ditetapkan. Kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah dengan turun naiknya jumlah pasien pada rumah sakit Rst.DR.Reeksodiwiryo kota padang tidak bisa di tetapkan dengan kinerja karyawan yang bagus dan rendahnya motivasi dari masing-masing karyawan.

Tabel 1.1
Berikut Jumlah Kunjungan Pasien Setiab Bulan Berdasarkan Poliklinik
Rst. DR. Reeksodiwiryo Kota Padang
Bulan Januari – Juli Tahun 2019

NO	BULAN	JUMLAH
1	Januari	16984
2	Februari	17904
3	Maret	17944
4	April	18732
5	Mei	18980
6	Juni	17733
7	Juli	16308

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat inap selama 7 bulan mengalami penurunan dan kenaikan yang berbeda setiap bulannya. Ketidak stabilan jumlah kunjungan pasien rawat inap tersebut bisa disebabkan oleh adanya penurunan kinerja pada karyawan. Beberapa faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi turunnya kinerja karyawan seperti kurangnya *hard skill* yang dimiliki oleh karyawan berupa keterampilan teknis pada tenaga kesehatan sehingga membuat pasien memilih untuk dirujuk kerumah sakit terdekat

dibandingkan Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang dan faktor lainnya seperti kurangnya *soft skill* yang dimiliki karyawan seperti kurangnya kepercayaan diri karyawan dalam menangani pasien sehingga membuat pasien tidak puas akan penanganan kinerja pada karyawan, dan hal lainnya berupa rendahnya motivasi karyawan dan pasien yang mempengaruhi kinerja sehingga kurangnya semangat kerja karyawan kepada pasien yang mengakibatkan kunjungan pasien rawat inap pada Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang mengalami penurunan dan kenaikan tidak stabil dalam tujuh bulan Januari-Juli pada tahun 2017.

Dalam hal ini faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan dilihat di Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang. Yang mana adalah salah satu instansi yang 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 *hard skill*, *soft skill* dan motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dalam suatu organisasi pemerintah kota Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh **Rasid (2018)** yang berjudul *Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill terhadap Kinerja Karyawan Perum Damri Manado*. Menyimpulkan bahwa hasil penelitian didapatkan *hard skill* dan *soft skill* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh **Pay (2018)** yang berjudul *Pengaruh Soft Skill dan*

Hard skill terhadap Kinerja Tenaga Penjual (Studi pada Karyawan Auto 2000 Medan). Menyimpulkan bahwa hasil penelitian didapatkan *soft skill* dan *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian yang berjudul **PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RST. DR. REOKSODIWIRYO KOTA PADANG**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang, yaitu :

1. Kurangnya *hard skill* terhadap kinerja karyawan Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang
2. Kurangnya *soft skill* terhadap kinerja karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang.
3. Minimnya motivasi atau dorongan dari perusahaan atau dari pihak Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang.
4. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan SMP dan SMA.
5. Masih minimnya pengembangan *soft skill* di Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang.
6. Masih minimnya pengembangan *hard skill* di Rst. DR. Reeksodiwiryoko kota Padang.

7. Kinerja karyawan kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya, seperti karyawan yang masih memiliki pendidikan SMA.
8. Masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini pegawai 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 antara sesama organisasi
10. Fasilitas yang kurang mendukung fasilitas disini masih kurang sehingga pasien meminta untuk dirujuk ke rumah sakit lain..

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah yang akan di bahas yaitu *hard skill* dan *soft skill* sebagai variabel bebas terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat dan motivasi sebagai variabel intervening pada Rst. DR. Reeksodiwiryo kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh *soft skill* terhadap motivasi karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiryo kota Padang.?

2. Bagaimana pengaruh *hard skill* terhadap motivasi karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang?.
3. Bagaimana pengaruh *soft skill* terhadap kinerja karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.?
4. Bagaimana pengaruh *hard skill* terhadap kinerja karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.?
5. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.?
6. Bagaimana pengaruh *soft skill* terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.?
7. Bagaimana pengaruh *hard skill* terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *soft skill* terhadap motivasi karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *hard skill* terhadap motivasi karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *soft skill* terhadap kinerja karyawan pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *hard skill* terhadap kinerja pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *soft skill* terhadap kinerja melalui motivasi sebagai variabel intervening pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *hard skill* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening pada Rst. DR. Reeksodiwiry kota Padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga ntuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel inetrvening pada Rst.DR.Reeksodiwiry kota Padang.

2. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Puskesmas Gambok Muaro Sijunjung berkaitan dengan *hard skill*, *soft skill* dan motivasi bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.