

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia sebagai unsur utama pada suatu lembaga memiliki peranan yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peran sumber daya manusia ini kemudian berkembang mengikuti perkembangan organisasi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat menentukan karena bagaimanapun hebat dan canggihnya teknologi yang digunakan tanpa didukung oleh manusia sebagai pelayan operasionalnya, tidak akan mampu menghasilkan suatu output yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Oleh karena itu pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menjadi sangat penting, semua itu dimulai dari disiplin.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar pada bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika karyawannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit. Karena banyak faktor yang memengaruhinya.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha membuat perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas *output*nya. Untuk mengoperasikan perusahaan semaksimal mungkin sehingga didapatkan *output* yang diinginkan maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai kualifikasi perusahaan. Bagi perusahaan yang baru merintis usahanya maka diperlukan sumber daya manusia yang dapat menjadi batu loncatan agar perusahaan dapat menghadapi pesaingnya yang mungkin sudah lebih lama berdiri dan berpengalaman, sedangkan bagi perusahaan yang sudah berjalan beberapa waktu dan memiliki sumber daya yang sudah baik maka secara konsisten perlu ditingkatkan lagi guna menjaga eksistensi perusahaan.

Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Untuk memperoleh sinergi yang baik antar individu karyawan sehingga menghasilkan kerja sama yang baik pula maka diperlukan individu atau personal yang handal dan mampu meningkatkan produktivitas perusahaan tempatnya bekerja. Menurut Zeithaml dkk dalam Sutrisno (2016) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi. Keberhasilan perusahaan erat kaitannya dengan sumber daya manusianya, semakin tinggi *soft skill* dan *hard skill* sumber daya manusianya maka semakin besar peluang perusahaan untuk mencapai keberhasilan.

Terlebih lagi bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sumber daya manusia merupakan asset terpenting karena berhubungan secara langsung

terhadap pengguna jasanya. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada pelayanan dari karyawan perusahaan. Baik instansi pemerintah maupun perusahaan swasta dibidang usaha jasa keduanya memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam menghadapi orang lain agar merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut akan sangat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasinya dan secara konsisten dapat mempertahankan bahkan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat, pemerintah memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya guna melayani masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata. Setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat administratif yang ditentukan dan lolos dalam tahapan seleksi lainnya hingga akhir akan diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk dilantik sebagai pegawai negeri sipil yang mengemban tugas dalam melayani masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap pemerintah sangatlah ditentukan oleh kualitas dan kinerja pegawai negeri baik di Indonesia maupun disetiap negara lainnya. Hal itu dikarenakan pegawai negeri merupakan aparatur negara yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan negeri dalam usaha mencapai tujuan nasional. Instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai bidang, diantaranya yaitu kesehatan, pendidikan, pembangunan, kesejahteraan sosial dan lain sebagainya. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas dari pemerintah untuk menunjang dan menjamin kesehatan masyarakat, bahkan pemerintah sedang fokus terhadap kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan memberikan

bantuan kepada warga tidak mampu untuk mendapatkan fasilitas pengobatan dengan biaya yang terjangkau bahkan bebas biaya. Selain dokter, perawat juga merupakan sumber daya terpenting karena secara langsung melayani pasien-pasiennya untuk mendapatkan tindakan medis. Pelayanan dilakukan secara optimal oleh seorang perawat merupakan bentuk dari pemenuhan tanggung jawab yang baik dan mengindikasikan kinerja yang baik pula. Lain halnya dengan pasien yang mengalami gangguan kesehatan secara fisik, bagi pasien yang mengalami gangguan psikis akan membutuhkan sosok perawat yang memiliki integritas lebih tinggi.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda berdasarkan kepemilikannya berstatus swasta, pemilik sekaligus penyelenggaranya adalah PT. Prasetya Mulya Tasikmalaya yang bentuk usahanya adalah Perseroan Terbatas dengan kepemilikan saham.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah rumah sakit yang peduli terhadap pelayanan kaum dhuafa, hal ini menjadi komitmen PT. Prasetya Mulya dan manajemen rumah sakit sejak berdirinya. Rumah Sakit Prasetya Bunda adalah rumah sakit swasta pertama di Tasikmalaya yang melayani pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Saat ini, Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda merupakan provider Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan provider berbagai asuransi lainnya.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda menyelenggarakan dan melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan, melalui upaya-upaya pelayanan kesehatan kuratif dan terpadu dengan pelaksanaan kegiatan kesehatan promotif dan preventif bagi seluruh masyarakat Tasikmalaya dan sekitarnya.

Pelayanan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda terdiri dari pelayanan gawat darurat 24 jam, pelayanan penunjang (farmasi, laboratorium, radiologi, gizi), pelayanan spesialisik kebidanan dan penyakit kandungan, spesialis penyakit dalam, spesialis bedah, spesialis anak, spesialis mata, spesialis konservasi gigi anak, unit hemodialisis, rawat intensif (ICU), unit Thalassemia dan Hemofilia.

Salah satu fokus pelayanan unggulan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah pelayanan terhadap pasien Thalassemia, Hemofilia dan Hemodialisa. Saat ini di RSUD Prasetya Bunda terdapat pusat pelayanan Thalassemia yang menjadi pelayanan Thalassemia terbaik di Priangan Timur. Maka dari itu, kinerja perawat terutama pada rawat inap sangat diperhatikan. Salah satu alat ukur penilaian kinerja perawat yaitu dengan melakukan penilaian prestasi kerja. Dari pengambilan data awal peneliti memperoleh hasil nilai rata-rata perilaku kerja perawat berstatus pegawai negeri sipil yang tertera pada penilaian prestasi kerja.

**Tabel 1.1**  
**Data Penilaian Perilaku Kerja Perawat RSUD Prasetya Bunda**  
**Kota Tasikmalaya Tahun 2019**

Unsur yang Dinilai	Nilai Rata-rata Pegawai
Orientasi pelayanan	80,12
Integritas	80,70
Komitmen	81,04
Disiplin	79,85
Kerja sama	80,25
Kepemimpinan	- (tidak dinilai)

**Sumber : Bagian Urusan Pegawai RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya**

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat lima unsur yang dinilai oleh atasan mengenai perilaku kerja perawat. Meskipun masing-masing aspek yang dinilai dalam kategori baik, tetapi kinerja perawat

dirasa kurang maksimal pada setiap aspeknya terutama unsur yang paling rendah nilai rata-ratanya yaitu kedisiplinan dengan angka 79,85 dari skala 100. Dalam melakukan penilaian terhadap kedisiplinan pegawai, beberapa indikator yang menjadi acuannya antara lain yaitu tingkat absensi, ketepatan waktu baik jam kehadiran maupun jam pulang, ketaatan pada perintah atasan dan lain sebagainya. Namun, data tersebut hanyalah gambaran secara umum mengenai kinerja seluruh perawat meliputi perawat rawat inap dan rawat jalan. Untuk itu, diperlukan informasi atau data yang lebih spesifik tentang gambaran tingkat kedisiplinan perawat di RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya salah satunya data tentang kehadiran pegawai. Berikut akan ditampilkan Tabel 1.2 yang merupakan rekapitulasi indiscipliner perawat dengan membandingkan jam datang terlambat dan jam pulang cepat terhadap standar jam kerja pegawai dalam kurun waktu Juli 2019 sampai Desember 2019.

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Kehadiran Perawat RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya**  
**Periode Juli – Desember 2019**

<b>Bulan</b>	<b>Standar Jam Kerja (Jam)</b>	<b>Datang Lambat (Jam)</b>	<b>Pulang Cepat (Jam)</b>	<b>Presentase Datang Lambat (%)</b>	<b>Presentase Pulang Cepat (%)</b>
Juli	175	12,53	0,81	7,16	0,46
Agustus	154	10,66	0,57	6,92	0,37
September	175	11,96	0,83	6,83	0,47
Oktober	168	10,97	0,69	6,53	0,41
November	175	11,29	0,8	6,72	0,46
Desember	168	12,35	0,73	7,06	0,43

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel rekapitulasi kehadiran tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pelanggaran dalam hal ini jam hadir dan jam pulang yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan masih terbilang cukup tinggi. Hal

tersebut dikarenakan rata-rata presentase keterlambatan mencapai 6,87% dan pulang lebih awal sebesar 0,43% dari standar jam kerja dalam kurun waktu enam bulan berturut-turut. Terlebih lagi dalam kurun waktu tiga bulan terakhir, dari bulan April hingga Juni perawat yang datang terlambat mengalami jumlah meningkat selama tiga bulan berturut-turut. Disiplin kerja perawat perlu diperhatikan mengingat disiplin merupakan salah satu unsur penilaian prestasi kerja serta menjadi aspek penting dalam pelayanan kepada pasien.

Menurut (Sutrisno 2016:89) mengemukakan bahwa disiplin perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa disiplin adalah taat dan tertib terhadap peraturan yang berlaku baik secara tertulis maupun secara tidak tertulis misalnya etika.

Pimpinan membuat peraturan untuk dilaksanakan seluruh pegawainya guna menciptakan suasana aman dan nyaman sehingga secara maksimal dapat mencapai tujuan organisasi. Ketidaksiplinan terhadap jam kerja yang dilakukan oleh perawat tersebut dapat dikatakan telah melanggar Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang "Disiplin Pegawai" pasal 3 ayat 11 yang menyatakan bahwa setiap Pegawai wajib masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja. Setiap pegawai seharusnya memiliki kedisiplinan yang tinggi karena dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam membantu organisasi mencapainya. Seorang karyawan dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi akan lebih produktif karena tanggung jawab dan semangat kerja dalam

menyelesaikan pekerjaan dan tugas-tugasnya akan dilaksanakan semaksimal mungkin. Salah satu faktor yang mendukung tingkat kedisiplinan pegawai adalah gairah kerja atau motivasi dalam bekerja.

Motivasi kerja yaitu suatu hal yang menjadi penyebab, penyalur, dan pendukung perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Malayu 2016:39). Dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan suatu kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri maupun orang lain untuk melaksanakan kegiatan atau pekerjaan yang telah ditentukan hingga mencapai tujuan yang diinginkan. Seseorang mendapatkan dorongan atau motivasi kerja bisa melalui diri sendiri (intrinsik) yang biasanya tergantung pada kebutuhan seorang pegawai maupun didapat dari orang lain (ekstrinsik) misalnya dengan melalui tutur kata yang dapat membangun atau menginspirasi.

Seringkali ditemui bahwa banyak perusahaan atau suatu instansi menuntut kinerja yang tinggi kepada para pegawainya tanpa memerhatikan faktor-faktor yang memengaruhinya. Salah satu faktor terpentingnya adalah motivasi kerja pegawai, sehingga pimpinan RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya perlu untuk merancang strategi dalam memotivasi karyawannya khususnya perawat supaya kinerjanya maksimal dan meningkat. Hal itu karena motivasi berkaitan dengan sisi psikologis seseorang sebagai wujud hubungan antara sikap, kebutuhan dan kepuasan pada diri setiap orang. Apabila kebutuhan seorang perawat terpenuhi, minimal kebutuhan pokoknya maka perawat tersebut akan lebih fokus bekerja dan akan menunjukkan kinerja yang baik sesuai dengan tanggung jawab profesinya.



Suatu hal yang dapat memberikan dukungan dan dorongan kepada seseorang untuk bekerja bisa datang dari diri sendiri, keluarga maupun pimpinan atau instansi. Motivasi yang diberikan instansi dapat berupa materi seperti kenaikan gaji dan pemberian insentif maupun motivasi non materi misalnya pengakuan, penghargaan, mendapatkan pelatihan dan lain sebagainya. Penulis mencoba mengaitkan antara sistem pemberian motivasi dan kinerja karyawan RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya yang sebagian besar berstatus pegawai swasta karena pemberian insentif merupakan salah satu motivasi tetapi juga bisa menjadi kendala jika distribusinya kurang baik.

Berdasarkan tanya jawab dengan beberapa karyawan RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya ditemukan fenomena bahwa sering terjadi keluhan karyawan terhadap pimpinan apabila pemberian insentif dirasa kurang adil. Besarnya insentif yang diberikan kepada tiap perawat bisa saja berbeda karena penghitungannya didasarkan pada beberapa faktor misalnya besarnya gaji pokok dan penilaian kinerja yang dilakukan oleh pimpinan terhadap seorang perawat tersebut. Penghitungan yang dilakukan sudah sesuai prosedur peraturan pemerintah, maksudnya dalam hal perumusannya. Dalam menentukan besaran gaji pokok seorang pegawai tergantung pada tingkat masa kerjanya, dimana setiap masa kerja 4 tahun pegawai tersebut akan naik lebih tinggi. Hal itu dirasa kurang obyektif karena pegawai yang masa kerjanya lebih sedikit dengan kinerja yang maksimal penghasilannya tidak sama bahkan lebih rendah dari pada pegawai yang masa kerjanya lebih lama namun kinerjanya tidak sebaik yang lainnya. Sehingga dinilai tidak ada perbedaan antara pegawai yang benar-benar bekerja keras,

berkompetensi tinggi dan professional dengan pegawai yang bekerja dengan kinerja yang biasa saja bahkan cenderung kurang maksimal. Sementara itu, penilaian kinerja juga terkadang dirasa bersifat subyektif sehingga tak jarang menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pemberian insentif. Apabila seorang perawat merasa tidak puas terhadap insentif yang diterima maka bisa menyebabkan perawat tersebut bermalas-malasan dalam bekerja karena merasa jerih payahnya tidak dihargai.

Dari permasalahan-permasalahan yang telah dijabarkan di atas mengenai disiplin dan motivasi yang kurang baik sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja perawat RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya dinilai kurang maksimal dan apabila dibiarkan berlanjut dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap reputasi instansi. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan-permasalahan tersebut dengan mengambil judul : “Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang yaitu mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di RSUD Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya.

2. Bagaimana disiplin kerja karyawan di RSUD. Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja karyawan di RSUD. Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya.
4. Sejauhmana Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD. Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. Motivasi kerja karyawan RSUD. Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya
2. Disiplin kerja karyawan RSUD. Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya
3. Kinerja karyawan di RSUD. Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya
4. Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD.

Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Dapat memperdalam pemahaman terutama mengenai permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

2. Bagi perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia selanjutnya.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Hasil peneliti ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan acuan dan pelengkap bagi peneliti lain dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam hal pengaruh motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

RSU.Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 1 Kelurahan Panyingkiran, Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya. Selanjutnya Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih \_ bulan yaitu mulai dari bulan Februari 2020 sampai dengan bulan Juni2020. Adapun jadwal penelitian dilihat pada lampiran.