

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap perusahaan atau organisasi pada dasarnya merupakan sebuah bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan salah satu kunci utama yang memegang peranan penting serta menjadi penentu berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Suatu organisasi tidak dapat berjalan apabila tidak ada manusia sebagai komponen di dalamnya. Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang mempunyai akal pikiran, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya yang tentu akan berbeda pada setiap individunya (Sutrisno, 2017). Oleh karena itu, setiap individu dituntut untuk dapat mengembangkan potensinya secara optimal.

Seorang individu atau karyawan mempunyai peranan yang penting dalam berbagai kemajuan dan peningkatan kinerja organisasi. Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam pelaksanaan tugas. Kinerja karyawan dapat menjadi tolak ukur sejauh mana seorang karyawan memberikan kontribusi terbaiknya dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja sangat memengaruhi kualitas dari suatu organisasi itu sendiri, hal ini berarti bahwa kinerja

dapat menentukan tingkat keberhasilan organisasi. Hal ini juga senada dengan pernyataan Hasibuan (2019) bahwa kinerja karyawan yang baik akan berdampak positif bagi kinerja organisasi, begitupun sebaliknya.

Dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi diperlukan dorongan yang dapat membuat karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Menurut Baharsyah (2021) karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi salah satunya dipengaruhi oleh kondisi atau lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat memengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Lingkungan yang baik akan memberikan rasa aman dan nyaman saat bekerja, sehingga memungkinkan seorang karyawan dapat bekerja secara optimal. Sedangkan, lingkungan yang buruk akan memerlukan tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dalam prosesnya sehingga dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan dan secara tidak langsung dapat menurunkan kinerja organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Afrizal & Erni (2019) bahwa lingkungan kerja merupakan prediktor terkuat terhadap kinerja karyawan dan output yang dihasilkan adalah peningkatan kinerja organisasi.

Faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Dalam berorganisasi tentunya akan terjadi interaksi antara sumber daya manusia yang satu dengan yang lainnya, baik itu antar karyawan maupun atasan dan bawahan. Suatu pekerjaan akan berjalan efektif apabila komunikasinya terjalin dengan baik, sehingga pesan-pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan disebarluaskan. Menurut Tuhuteru dkk (2021) semakin baik komunikasi yang

berlangsung dalam suatu organisasi, maka akan semakin dekat dengan tujuan. Oleh karena itu, proses komunikasi merupakan faktor penting dan harus diberi perhatian lebih terutama di dalam organisasi.

Rumah sakit adalah suatu organisasi di bidang jasa yang bergerak dalam pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang No. 4 Tahun 2009 “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya memiliki satu rumah sakit yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (RSUD SMC) yang berdiri pada tanggal 1 Oktober 2007 dan diresmikan tanggal 22 Februari 2011. Saat ini RSUD Singaparna Medika Citrautama termasuk rumah sakit dengan klasifikasi Tipe C. RSUD SMC merupakan unit pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat di sekitarnya dan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu serta dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar (*Quality of Conformance*).

Pelayanan kesehatan yang optimal dapat diperoleh atas kinerja perawat yang baik dan berkualitas. Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan, hal ini disebabkan karena tugas perawat yang berhubungan langsung dengan pasien secara konstan dan terus menerus selama 24 jam dalam setiap harinya. Oleh karena itu, perawat dapat memberikan kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap upaya rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan harus disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu kepala ruangan di RSUD Singaparna Medika Citrautama diperoleh keterangan bahwa diindikasikan adanya kinerja karyawan yang kurang baik. Perawat kurang memahami apa yang harus dilakukan, hal ini disebabkan karena kurangnya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga menyebabkan kualitas dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dirasa kurang optimal. Selain itu, beberapa pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya karena terdapat penugasan ganda yang diberikan oleh atasan sehingga karyawan memerlukan waktu yang lebih lama dalam pengerjaannya. Perawat diharapkan dapat memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit dengan sebaik mungkin guna kelancaran tugas-tugas keperawatan. Perawat juga dituntut untuk mandiri tanpa terus menerus meminta bantuan kepada orang lain. Menurutnya, sebagian perawat di RSUD Singaparna Medika Citrautama memerlukan bantuan, arahan dan bimbingan dari orang lain dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga hal ini perlu menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat mengevaluasi kinerja karyawan serta mengawasi kinerjanya agar mengalami kemajuan. Penelitian yang selaras dilakukan di RSUD Cibabat Cimahi mengungkapkan bahwa penurunan kinerja karyawan ini dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan komunikasinya (Biller Panjaitan, 2016).

Lingkungan kerja yang terdapat di RSUD Singaparna Medika Citrautama kurang baik yang ditandai dengan koordinasi antara ruangan tidak terjalin harmonis sehingga sering terjadi kesalahpahaman antar sesama rekan kerja. Dalam hal ini, koordinasi yang dilakukan tidak terlepas dari kemampuan komunikasi yang kurang baik pula sehingga diindikasikan menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

Komunikasi antara bawahan kepada atasan sebagian besar cenderung merasa segan disebabkan oleh sikap beberapa pemimpin yang kaku dan sering kali tidak menghargai dalam setiap proses pekerjaan yang dilakukan. Oleh sebab itu, diperlukan lingkungan kerja yang baik agar karyawan merasa aman dan nyaman sehingga dapat bekerja secara optimal. Begitu juga dengan komunikasi baik itu antara atasan, bawahan maupun sesama rekan kerja harus terjalin dengan baik pula agar pesan-pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan jelas. Tetapi sejauh ini belum diketahui secara pasti apakah lingkungan kerja dan komunikasi yang dilakukan paramedis bidang keperawatan RSUD Singaparna Medika Citrautama dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan informasi tersebut, bahwa mengingat lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan sangatlah penting bagi suatu organisasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini akan dibuat dalam sebuah skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Terhadap Paramedis Bidang Keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok yang telah diuraikan di atas mengenai pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, maka untuk menganalisis masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana lingkungan kerja paramedis bidang keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama?
2. Bagaimana komunikasi paramedis bidang keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama?
3. Bagaimana kinerja karyawan paramedis bidang keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada paramedis bidang keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama baik secara parsial maupun simultan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Lingkungan kerja paramedis bidang keperawatan RSUD Singaparna Medika Citrautama.
2. Komunikasi paramedis bidang keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama.
3. Kinerja karyawan paramedis bidang keperawatan RSUD Singaparna Medika Citrautama.
4. Pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada paramedis bidang keperawatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama baik secara parsial maupun simultan.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

##### **1. Bagi Penulis**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman baik secara teori maupun aplikasinya. Secara teori, dapat memperdalam pemahaman ilmu pengetahuan yang didapat pada saat perkuliahan. Secara aplikasi, dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai sebuah informasi yang dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pengambilan keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

##### **3. Bagi Pihak Kampus**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam perkuliahan dan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik dan permasalahan yang sejenis.

##### **4. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah ilmu pengetahuan, sumbangan pemikiran, dan perbandingan bagi penelitian yang

akan membahas dan mengembangkan lebih lanjut terutama untuk permasalahan yang sama.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama yang beralamat di Jl. Raya Rancamaya, Cikunten, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46412. Penelitian direncanakan akan berlangsung selama enam bulan, terhitung mulai dari bulan September 2022 hingga bulan Februari 2023 dengan jadwal penelitian terlampir.