

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi membuat persaingan bisnis semakin ketat, banyak perusahaan atau organisasi di Indonesia mewajibkan karyawannya untuk meningkatkan keunggulannya di segala bidang guna tercapai proses pencapaian kinerja yang maksimal. Sebagai organisasi pelayanan jasa, rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa produk yang bersifat tidak berwujud, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi tolak ukur didalam menilai kinerja setiap tenaga medis rumah sakit.

Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari berbagai faktor, yakni kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangat penting untuk kesuksesan sebuah organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, agar dapat mencapai tujuan organisasi perlu memperhatikan kinerja. Luthans (2001:9-11) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan antara lain: gaji, gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, keterlibatan dalam organisasi dan disiplin kerja. Faktor-faktor tersebut penting untuk diperhatikan dalam kelangsungan hidup sebuah organisasi.

Pada dasarnya, Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karena

dengan motivasi yang tinggi, seorang karyawan akan memiliki semangat dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan karyawan tersebut juga giat serta antusias dalam mengerjakan tugasnya. Menurut Terry (2009 : 130) motivasi menyangkut soal perilaku manusia dan merupakan elemen vital dalam manajemen.

Sedangkan, Lingkungan Kerja juga merupakan bagian dari faktor ekstrinsik yang memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan karena lingkungan kerja merupakan segala sesuatu hal yang berada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Oleh karena itu, sudah selayaknya suatu organisasi atau perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang memadai bagi karyawannya seperti : tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, sirkulasi udara diruangan, kelembaban udara, temperatur, penerangan yang cukup serta hubungan antar sesama karyawan maupun hubungan karyawan dengan pemimpin.

Menurut Mangkunegara (2002) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Rumah sakit adalah sebuah perusahaan jasa yang memberikan jasa kesehatan bagi masyarakat. Dalam operasionalnya, perusahaan dituntut untuk selalu mempunyai kinerja yang baik karena berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan pasiennya.

Rumah sakit Bayangkara merupakan salah satu organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik kuratif dan preventif serta menghasilkan produk, jasa atau

pelayanan kesehatan yang benar-benar menyentuh kebutuhan dan harapan pasien dari berbagai aspek, yang menyangkut medis dan non medis.

Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit Bayangkara Kupang kinerja rumah sakit pada tahun 2017 dan 2018 sangat penting untuk mencapai tujuan rumah sakit. Berikut merupakan tabel kinerja karyawan pada Rumah Sakit Bayangkara Kupang.

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Rumah sakit Bayangkara Kupang**

Aspek Penilaian	Tahun 2017 %	Tahun 2018 %
<b>Aspek Kineja</b>		
a. Pembagian Jasa (BPJS,BUMN, umum).	70	65
b. Efektifitas dan efesiensi dalam bekerja.	60	59
c. Pelayanan	85	60
d. Bekerja sesuai dengan SOP	80	95
<b>Aspek Non Teknis</b>		
a. Tata tertib	90	80
b. Kerja sama	75	75
<b>Aspek Kepribadian</b>		
a. Kedisiplinan	80	75
b. Sikap	70	80
c. Tanggungjawa	60	75
<b>Aspek Kepemimpinan</b>		
a. Evaluasi	75	80
b. Ketepatan dalam mengambil keputusan	60	75
<b>Rata-rata</b>	<b>74.04%</b>	<b>74.45%</b>

*Sumber : Rumah sakit Bayangkara Kupang*

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa data kinerja terjadi penurunan dinilai dari berbagai aspek berikut.

1. Aspek kinerja meliputi :

- a. Efektifitas dan efesiensi, pada Rumah sakit Bayangkara Kupang tahun 2017 mencapai 60% sedangkan ditahun 2018 mengalami penurunan sebesar 59% diakibatkan oleh, faktor kurangnya keterlibatan karyawan dalam organisasi yang dimaksudkan disini adalah suatu perlakuan yang menjadikan seseorang diikut sertakan dalam suatu kegiatan organisasi. Keterlibatan ini juga perlu dihargai kelompok maupun pimpinan dari suatu organisasi selama berkaitan dengan ide dalam upaya memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan.

2. Aspek kepribadian

- a. Tanggung jawab, pada Rumah sakit Bayangkara Kupang tahun 2017 mencapai 60% dan ditahun 2018 meningkat sebesar 75% hal tersebut diakibatkan oleh faktor : menurunnya semangat kerja dan tidak resign, dalam hal ini seorang karyawan harus melaksanakan pekerjaannya dengan semangat dan penuh rasa penuh tanggungjawab, jika karyawan tersebut menikmati pekerjaan dengan hati yang ikhlas serta semangat kerja yang tinggi sehingga menghasilkan hasil kerja yang yang memuaskan.

karyawan belum konsisten dalam berperilaku dengan adanya rasa konsisten terhadap suatu jadwal yang sudah ditetapkan, maka karyawan tersebut akan menjadi pribadi yang disiplin dan mempunyai rasa tanggung jawab terhadap organisasinya.

### 3. Aspek kepemimpinan

- a. Ketepatan dalam mengambil keputusan, pada Rumah sakit Bayangkara Kupang tahun 2017 mencapai 60% dan ditahun 2018 meningkat menjadi 75%, hal ini diakibatkan oleh faktor pengambilan keputusan yang kreatif dan inovatif, dengan menggunakan kreativitasnya pengambilan keputusan dapat menemukan alternatif-alternatif untuk memecahkan suatu masalah, kemudian memilih satu alternatif yang bermanfaat bagi pencapaian organisasi. Inovasi memungkinkan pengambilan keputusan melaksanakan keputusan yang baik.

Dari data terlihat bahwa pencapaian kinerja Rumah Sakit Bayangkara Kupang pada tahun 2017 terjadi penurunan mencapai 74.04%, sedangkan ditahun 2018 meningkat menjadi 74.45%.

Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman, baik itu lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Lingkungan kerja fisik yang baik akan dapat mengurangi tingkat kejenuhan bagi seorang karyawan. semakin baik fasilitas kerja yang disediakan, maka semakin meningkatkan kinerja. Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan hubungan kerja yang nyaman sehingga pekerjaan yang ditugaskan dapat diselesaikan. Apabila lingkungan kerja dan fasilitas terpenuhi maka timbulah motivasi kerja yang tinggi yang akan menghasilkan kinerja yang baik pada akhirnya.

Selain itu, ada beberapa masalah yang berkaitan dengan lingkungan kerja yakni: ruang kerja yang masih belum kondusif, siklus udara yang kurang baik dan ukuran ruangan kerja yang kurang luas mengakibatkan tumpukan barang berada di atas meja dan sekitar meja menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berikut tabel lingkungan fisik yang ada di Rumah Sakit Bayangkara Kupang.

**Tabel 1.2**  
**Fasilitas rumah sakit Bayangkara yang belum sesuai dengan standar operasional (SOP)**

No	Fasilitas rumah sakit bayangkara kupang	Standar operasional proses (SOP)	Realisasi pada rumah sakit bayangkara kupang
1.	Jumlah tempat tidur	50 tempat tidur	90 Tempat tidur
2.	Ruang perawatan intensif	1 ruang perawatan intensif	Ada
3.	Ruang radiologi	1 ruang radiologi	Ada
4.	Ruang perawat	1 ruang perawat	Ada
5.	Ruang farmakologi	1 ruang farmakologi	Ada
6.	<i>Centarl sterile supplay department (CSSD)</i>	Terpusat	Tidak ada
7.	Ruang operasi	1 ruang operasi	Ada
8.	Ruang laboratorium	1 ruang laboratorium	Ada
9.	Ruang gizi klinik	1 ruang gizi klinik	Ada
10.	Pintu utama	Pintu utama	1 pintu utama
11.	Ruang endoskopi	1 ruang endoskopi	Tidak ada
12.	Ruang rehabilitasi	1 ruang rehabilitasi	Tidak ada
13.	Ruang MRI	1 ruang MRI	Tidak ada
14.	Pengelolaan limbah sampah medis	1 tempat pengelolaan limbah sampah medis	Tidak ada

*Sumber: Rumah sakit Bayangkara Kupang*

Dari tabel 1.2 dapat dibaca bahwa masih terdapat kekurangan pada lingkungan fisik Rumah Sakit Bayangkara Kupang mulai dari jumlah tempat tidur, ruang *Central Sterile Supply Department* (CSSD) yang merupakan ruang yang bertanggung jawab atas pencucian alat dan distribusi alat yang disterilkan dirumah sakit, Ruang endoskopi yang merupakan ruang untuk pemeriksaan rongga tubuh menggunakan endoskop yang digunakan untuk suatu penyembuhan juga belum tersedia, Ruang rehabilitasi yang juga belum tersedia sehingga sulit bagi pasien yang memiliki gangguan atau cacat yang perlu pengobatan medis, Ruang MRI, Pengelolaan limbah sampah medis yang belum tersedia juga menjadi kekurangan dari rumah sakit Bayangkara Kupang.

Dari data pra penelitian yang diperoleh dari pihak rumah sakit Bayangkara kupang diduga faktor yang mempengaruhi kinerja yakni Motivasi. Dari hasil penelitian terkait motivasi kerja karyawan terdapat masalah yang berkaitan dengan motivasi kerja antara lain:

1. Imbalan atau gaji yang kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban kerja
2. Pekerjaan yang monoton
3. Lingkungan kerja yang tidak nyaman
4. Kurangnya wewenang untuk mengambil keputusan
5. Kurangnya penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi

Dengan memberikan motivasi yang tepat, karyawan akan terdorong untuk semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas, tanggungjawab guna mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi kerja dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bayangkara Kupang”**.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana motivasi, lingkungan kerja dan kinerja tenaga medis rumah sakit Bayangkara Kupang?
2. Apakah motivasi, lingkungan kerja berpengaruh secara persial dan signifikan terhadap kinerja tenaga medis rumah sakit Bayangkara Kupang?
3. Apakah motivasi, lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja tenaga medis rumah sakit Bayangkara Kupang.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui gambaran motivasi, lingkungan kerja dan kinerja tenaga medis rumah sakit Bayangkara Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi dan lingkungan kerja secara persial terhadap kinerja tenaga medis rumah sakit Bayangkara Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja tenaga medis rumah sakit Bayangkara Kupang.



#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit Bayangkara Kupang

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran sebagai masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bayangkara Kupang sehingga diharapkan mampu menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi kepada peneliti yang lain dengan judul yang sama dan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya konsentrasi Sumber Daya manusia.