

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi salah satu unsur penting sebagai penentu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya kontribusi sumber daya manusia yang ada didalamnya. Wilson Bangun (2012) mengartikan sumber daya manusia sebagai hal utama yang penting sebagai penggerak kegiatan di perusahaan. Untuk meningkatkan keahlian pekerja, pihak manajemen harus melakukan pembinaan pekerja agar pekerjaannya semakin ahli sesuai bidangnya dan menghindari adanya kesalahan karena manusia itu sendiri atau *human error*. Pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila sumber daya manusianya memenuhi syarat dan kualifikasi yang dibutuhkan. Dengan kata lain, kinerja karyawan menentukan tingkat kelangsungan perusahaan. Sebagai tambahan, mempunyai karyawan yang berprestasi dapat berpengaruh besar pada peningkatan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus diperhatikan oleh pihak manajemen agar kemampuannya dapat terus berkembang sesuai keahliannya.

Secara garis besar, sumber daya manusia diartikan sebagai seorang yang produktif dan sebagai penggerak dalam suatu perusahaan yang kemampuannya harus dilatih dan dikembangkan (Susan, 2019). Berfokus pada lingkup rumah sakit, maka sumber daya manusianya harus kompeten di bidang kesehatan dan relevan. Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, rumah sakit banyak berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh sebab itu, keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatannya harus didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten dan mampu menjalani tugasnya dengan baik. Sehingga, pasien yang berobat akan merasa senang dan puas akan pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanannya. Dalam hal ini, rumah sakit juga dianggap berhasil mengelola sumber daya manusianya yang berkualitas. Artinya, sumber daya manusia berkualitas diukur dari sikap pekerja dan keterampilannya yang baik dan mumpuni. Dengan demikian, pasien akan merasa

puas dan menjadikan rumah sakit tersebut pilihan dan menamakan rasa loyalitas pasien terhadap rumah sakit pilihannya.

Pasal 12 UU Tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit terdiri dari sumber daya manusia yang terbagi dalam tenaga medis, penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non medis. Bagian tenaga kerja tersebut memiliki peran yang sama pentingnya dengan kebutuhan pelayanan rumah sakit. Dalam konteks ini, karyawan sangat menunjang keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik dari tenaga medis maupun non medis. Tanpa adanya sumber daya manusia, rumah sakit hanya sebuah bangunan kosong tanpa aktivitas. Sebagai sumber daya manusia yang mendukung, maka tenaga medis maupun non medis berperan penting sebagai kunci utama. Artinya, sumber daya manusia yang dapat membuktikan apakah kegiatan yang dilaksanakan dalam organisasi sudah terwujud dengan baik. Pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Hal ini dilakukan demi menjadikannya sebuah rumah sakit memiliki pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Kemampuan kerja seseorang adalah gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dinilai dari hasil pekerjaannya. Mangkunegara (2013:67) menjelaskan kinerja sebagai bentuk kerja yang ditinjau dari kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Artinya, karyawan yang bekerja pada perusahaan harus sesuai dengan kemampuannya. Agar dapat mencapai target perusahaan, maka sumber daya manusianya harus dikelola dengan baik agar mendapatkan hasil yang maksimal. Tetapi, Hernawati (2020) menjelaskan di balik kesuksesan pelayanan rumah sakit, terdapat masalah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini menjadi tantangan rumah sakit untuk mengatasi permasalahan yang dialami pekerjaannya.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja salah satunya adalah beban kerja. Beban kerja sangat penting untuk mencapai kinerja yang baik. Umumnya, kinerja karyawan dapat meningkat bersamaan dengan tingginya beban kerja. Tetapi, beban kerja yang terlalu tinggi dapat mempengaruhi kualitas pekerja. Salah satu penyebabnya adalah karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya karena

kapasitas dan kemampuannya tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Penelitian ini sejalan dengan Mudayana (2010) yang menjelaskan salah satu yang mempengaruhi hasil pekerjaan karyawan adalah beban kerja. Ada berbagai macam penyebabnya, contohnya adalah tingginya permintaan pekerjaan, keterbatasan waktu, ketidakseimbangan antara waktu dan kemampuan, dan lainnya. Munandar (2011:385) menjelaskan beban kerja karyawan adalah kewajiban pekerja dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuan dan keterampilan pekerjanya. Jika pekerja mampu menyelesaikan serta menyesuaikan diri pada pekerjaan dan tanggung jawabnya, maka tidak dapat dikatakan beban kerja. Sebaliknya, jika pekerja tidak berhasil, maka tergolong beban kerja karena ketidakmampuan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Beban kerja dideskripsikan sebagai bentuk respon pekerja ketika menyelesaikan pekerjaannya. Faktanya, menurut Setiawan (2016), kelelahan fisik maupun mental salah satunya disebabkan karena beban kerja dan reaksi emosional. Sementara itu, beban kerja yang rendah akan menyebabkan kebosanan pada karyawan. Adanya perasaan bosan tersebut kemudian mengarah kepada rendahnya perhatian karyawan terhadap pekerjaannya, yang kemudian mengarah pada rendahnya kinerja karyawan. Pemberian beban kerja yang benar adalah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki setiap karyawan. Tujuannya agar pekerja tidak merasa tertekan. Oleh sebab itu, deskripsi pekerjaan harus disesuaikan dengan kemampuannya dan menghindari ketidakefektifan kinerja karyawan dan perusahaan. Hal ini selaras dengan Situmorang dan Hidayat (2019) juga memperlihatkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerjanya.

Faktor kedua yang sering dialami pekerja adalah disiplin kerja. Disiplin merupakan sebuah variabel yang penting dalam sebuah perusahaan, sebab ketika karyawan disiplin, perusahaan akan semakin mudah untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan. Karyawan yang memiliki tingkat disiplin tinggi sangat berpengaruh dan berdedikasi tinggi sebagai perkembangan perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan akan lebih teratur dalam bekerja dan tepat waktu sesuai dengan rencana kerja yang telah dibuat. Tumilaar (2015) menambahkan semakin disiplin seorang karyawan, maka karyawan tersebut cenderung memiliki kinerja kerja yang tinggi pula. Ketika karyawan disiplin, karyawan dapat menyelesaikan

pekerjaan mereka sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada untuk mencapai hasil yang maksimal sehingga hasil kerjanya (kinerja) akan meningkat (Nugrohadi, Nurminingsih, & Pujiwati, 2019). Menurut Leiden (2001; dalam Nugrohadi, dkk, 2019), ketika perusahaan berusaha untuk mendisiplinkan karyawannya, hal tersebut secara tidak langsung akan memperbaiki kinerja karyawan yang buruk dan menguatkan perilaku karyawan yang positif dalam lingkungan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Nugrohadi dan koleganya (2019) juga memperlihatkan bahwa ketika disiplin kerja meningkat, kinerja kerja karyawan juga ikut meningkat. Sebaliknya, ketika disiplin kerja karyawan menurun, kinerja kerja karyawan juga akan mengalami penurunan. Jadi, keuntungan menjadi pribadi disiplin dalam bekerja yaitu pekerjaan akan lebih cepat selesai, kesalahan dalam bekerja dapat diperkecil, dan absensi karyawan dapat menurun.

Mengacu pada kedua faktor di atas, perlu adanya faktor pendukung lainnya untuk mengoptimalkan sumber daya manusia dengan nilai baik. Salah satunya adalah motivasi. Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Definisi motivasi menurut Hasibuan dalam Khomsahrial (2014:73) yaitu adanya dorongan dalam diri seseorang agar tercipta antusiasme bekerja, menanamkan kerjasama, kerja efektif dan terintegrasi. Bagi sebuah rumah sakit motivasi adalah salah satu hal yang penting dalam pengembangan yang terkait langsung pada unsur manusianya. Faktor motivasi rumah sakit adalah melayani pasien dengan pelayanan terbaik yang bisa diberikan rumah sakit. Tanpa adanya motivasi, maka tujuan rumah sakit tidak akan terwujud dan sebaliknya (Gitosudamo dalam Khomsarial Romli, 2014:73). Pernyataan ini juga diperkuat oleh Rahmayanti (2014) yang menjelaskan motivasi yang tinggi memberikan dampak positif bagi karyawan. Tanpa motivasi, karyawan tidak akan mudah mencapai hasil yang optimal dan tidak tentu arah atau tidak memahami apa yang menjadi targetnya. Potu (2013) menambahkan motivasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sesuai dengan latar belakang masalah, salah satu perusahaan pelayanan kesehatan Di Kota Bogor yang akan diteliti adalah Rumah Sakit Vania. Rumah sakit yang berdiri pada 1 November 2014 memiliki visi sebagai tempat pelayanan

kesehatan pilihan pasien karena dapat dipercaya. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka partisipasi karyawan dari tenaga medis dan non medis dibutuhkan sebagai bentuk peningkatan kinerja. Dengan kata lain, semakin baik kualitas kinerja yang dimiliki karyawan, maka perusahaan akan semakin unggul dan mampu bertahan dalam persaingan global.

Berikut data kinerja staf non medis berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Rumah Sakit Vania Kota Bogor:

Tabel 1.1  
Data Kinerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit Vania Kota Bogor  
Tahun 2018-2020

No	Indikator Kinerja	Target	Capaian		
			2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
1	Jumlah Pekerjaan	100%	92%	94%	96%
2	Kualitas Pekerjaan	100%	70%	74%	77%
3	Ketepatan Waktu	100%	78%	80%	85%
4	Kehadiran	100%	90%	88%	87%
<b>Rata-Rata</b>			<b>82,5%</b>	<b>84%</b>	<b>86,25%</b>

Sumber data: Rumah Sakit Vania, 2021

Tabel 1.1 diatas menjelaskan kondisi kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Vania pada tahun 2018 sampai dengan 2020 cenderung mengalami peningkatan walaupun belum optimal dan sesuai target yaitu 100%. Namun disamping itu, dapat dilihat pada indikator kinerja kualitas pekerjaan yang memiliki nilai dibawah rata-rata setiap tahun jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Menurut hasil wawancara yang dilakukan langsung kepada manajer Rumah Sakit Vania, mengatakan bahwa hal ini dikarenakan pekerjaan yang diterima karyawan kurang sesuai dengan jumlah karyawan yang ada pada saat itu sehingga beberapa karyawan mengalami kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, pekerjaan yang diberikan terkadang sifatnya mendadak, dan memiliki tenggat waktu singkat. Tentu dengan hal tersebut akan mempengaruhi kualitas kinerja yang dihasilkan karyawan dan mengakibatkan dampak buruk pada rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit harus dapat menanggulangi permasalahan tersebut.

Bedasarkan latar belakang masalah, penulis tertarik untuk mengangkat judul pada penelitian ini mengenai **“Pengaruh Beban Kerja, Disiplin, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Vania Kota Bogor.”**

## B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang diuraikan kemudian dirumuskan menjadi tiga rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Rumusan masalah mengacu pada tujuan dan kegunaan penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Vania Kota Bogor.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Vania Kota Bogor.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Vania Kota Bogor.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### a. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengkaji penelitian ini sebagai evaluasi Rumah Sakit Vania Kota Bogor terutama dalam peningkatan beban kerja, disiplin, motivasi, dan kinerja karyawan rumah sakit.

#### b. Bagi Pihak Akademis

Pihak akademis dapat menjadikan hasil penelitian sebagai penunjang dalam ilmu manajemen sumber daya manusia terkait beban kerja, disiplin, motivasi, dan kinerja karyawan.

#### c. Bagi Pihak Lain

Pihak lain dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pembanding studi literasi terdahulu dan pengembangan ide-ide bagi penelitian selanjutnya terkait beban kerja, disiplin, motivasi terhadap kinerja karyawan.