

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Intensitas persaingan berskala global menurut dasar dalam dunia bisnis tidak lagi berupa laba melainkan penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian laba bersih merupakan hasil daripada tujuan.

Sementara itu, penambahan nilai mengandung arti penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang loyal dan laba besar. Kotler mendefinisikan ini sebagai perkiraan konsumen atas seluruh kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhannya. Seiring dengan bergesernya orientasi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan pemasaran dari filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran yang memusatkan perhatiannya pada keinginan dan kebutuhan konsumen. Maka semakin mempertajam Intensitas persaingan baik untuk mempertahankan pelanggan atau lebih-lebih mencari pelanggan baru. Hanya perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelanggan yang berhasil menarik pelanggan dan bukan hanya berhasil memperkenalkan produk.

Customer adalah kata kunci kesuksesan organisasi dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak dibidang jasa kepuasan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan organisasi. Organisasi yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya pada orang

lain. Bila orang lain itu meneruskan berita tersebut kepada orang lain lagi maka cerita buruk ini bias berkembang secara eksponensial. Bisa dibayangkan betapa besar kerugian dari kegagalan memuaskan harapan pelanggan.

Menurut Kotler kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan demikian pula halnya pada suatu rumah sakit kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para perawat atas tingkat layanan yang diharapkan dengan layanan yang nyata-nyata bisa diterima dengan realisasi yang diberikan rumah sakit dalam usaha memenuhi harapan pasiennya apabila :

Nilai harapan = nilai persepsi .... Pelanggan puas

Nilai harapan < nilai persepsi .... Pelanggan sangat puas

Nilai harapan > nilai persepsi .... Pelanggan tidak puas

Timbulnya kesenjangan yang disebabkan adanya perbedaan antara nilai harapan dengan nilai persepsi, menurut Parasuraman dalam Sabihaini, (2002) dapat diukur dengan instrument yang disebut serqual Instrument.

Yang terdiri dari lima dimensi yaitu : tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (keresponsifan), assurance (kenyamanan) dan empathy (empati).

Melihat rumah sakit yang merupakan bisnis jasa dimana kepuasan pasien merupakan faktor yang penting bagi bisnis ini, maka penelitian terhadap kualitas layanan perlu kiranya dilakukan evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan tujuan adanya peningkatan pasien.

Adapun lingkup atau liputan dari Manajemen Sumber Daya Manusia itu sendiri adalah pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan SDM. Inti pengadaan SDM adalah menyediakan tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan secara kuantitatif dan secara kualitatif. Pengembangan SDM adalah program yang khusus dirancang oleh perusahaan dalam meningkatkan kemampuan pengetahuan dan memperbaiki sikap melalui berbagai macam aktivitas.

Adapun faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan menurut sarwoto, (1981) ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu faktor materi dan non materi. Dua faktor itu yang paling mempengaruhi semangat kerja karyawan, melihat dari semua dimensi dan faktor-faktor yang ada penulis terdorong untuk melakukan **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SEMANGAT KERJA PERAWAT RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diambil suatu rumusan masalah antara lain :

1. Apakakah ada pengaruh antara faktor materi terhadap semangat kerja perawat Rumah sakit Nirmala Suri Skoharjo.
2. Apakah ada pengaruh antara faktor non materi terhadap semangat kerja perawat Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo.
3. Apakah ada pengaruh antara faktor materi dan non materi terhadap semangat kerja perawat Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor materi terhadap semangat kerja perawat rumah sakit Nirmala Suri Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor non materi terhadap semangat kerja perawat Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara faktor materi dan non materi terhadap semangat kerja perawat Rumah sakit Nirmala Suri Sukoharjo.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan rumah sakit untuk menjalankan kerjanya.

2. Bagi penelitian

Mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah terhadap keadaan sesungguhnya.

3. Bagi Fakultas

Menambah koleksi bacaan mengenai sumber daya manusia yang dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

4. Bagi peneliti lain.

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya.

## **E. Sistematika penulisan**

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan yang di dalamnya mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **Bab II : LANDASAN TEORI**

Disini penulis akan mengemukakan mengenai teori-teori yang mendukung permasalahan yang di bahas :Manajemen personalia, semangat kerja perawat, keinginan perawat, pemberian motivasi, jenis insentif, faktor materi ,faktor non materi, hubungan antara faktor materi dan faktor non materi dengan semangat kerja perawat, penelitian terdahulu.

### **Bab III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi kerangka teoritik,hipotesis,jenis data,teknik pengumpulan data,populasi dan sample,alat analisis.

### **Bab IV : ANALISIS DATA**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum rumah sakit, sejarah dan perkembangan rumah sakit,struktur organisasi ,data yang diambil serta analisis yang diperoleh dari hasil penelitian

### **Bab V : PENUTUP**

Berisikan kesimpulan dan saran – saran