

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis rumah sakit yang semakin kompetitif baik nasional maupun internasional mengharuskan organisasi mengelola sumber daya manusia mereka dengan baik karena karyawan merupakan aset berharga bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Oleh karena itu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul.

Handoko (2008:86), “kinerja karyawan yang merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan”. Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini harus sesuai dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya.

Kinerja menurut (Muis et al., 2018) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika. Menurut Suharyanto, (Suharyanto & Nugroho, 2014) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya. Jadi bisa dikatakan kinerja karyawan merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya dan menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki tingkat kemampuan tertentu.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja (Kasmir, 2016). Masalah kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, baik dalam arti konsepnya maupun dalam arti analisisnya, karena “kepuasan” mempunyai konotasi yang beraneka ragam (Siagian, 2004). Meskipun demikian tetap relevan untuk mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Selain faktor kepuasan kerja, komitmen organisasional juga mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan komitmen organisasional ataupun meningkatkan komitmen organisasional karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan memberikan kinerja yang terbaik sehingga akan berdampak pada meningkatnya keberhasilan perusahaan. Karyawan yang bekerja dengan senang hati dan tanpa adanya paksaan akan memberikan hasil yang baik dan akan menumbuhkan komitmen organisasional karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen, maka akan mempunyai keinginan untuk memberikan tenaga, pikiran serta tanggung jawab yang lebih dalam meningkatkan kesejahteraan dan keberhasilan dari Perusahaan (Tania dan Sutanto, 2013:1).

Dalam lingkungan kerja, setiap karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jabatan yang dipegang dan beradaptasi dengan lingkungan serta rekan kerja yang memiliki karakter berbeda-beda. lingkungan kerja dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Sedarmayanti, 2011). Lingkungan kerja fisik contohnya adalah penerangan, warna dinding, sirkulasi udara, kebersihan dan keamanan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik contohnya adalah struktur tugas, desain pekerjaan, pola kerja sama, pola kepemimpinan dan budaya organisasi. Diperlukan

kesadaran pihak manajemen dari perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Supaya hasil kerja yang diperoleh dapat tercapai secara optimal.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang merupakan instansi perawatan kesehatan professional yang bergerak di bidang jasa pelayanan masyarakat yang memiliki 1495 karyawan dari staf manajemen, dokter, perawat hingga petugas kebersihan dan satpam. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang merupakan bagian dari instansi perawatan kesehatan yang memiliki peranan yang sangat penting guna menunjang kebutuhan masyarakat. Dengan demikian sangat dibutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi guna mencapai tujuan tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang memiliki 13 unit instalasi layanan kesehatan dan 2 unit laborat, yaitu sebagai berikut: Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Bedah Sentral, Instalasi ICU Sentral, Instalasi Radiologi, Instalasi Hemodialisa, Instalasi Gizi, Instalasi CSSD, Instalasi Rehab Medik, Instalasi Forensik, Instalasi Sanitasi Lingkungan, Instalasi Rekam Medis, Laboratorium Patologi Anatomi dan Laboratorium Patologi Klinik.

Pentingnya kinerja karyawan RSUD Kabupaten Jombang dalam menangani pasien haruslah sesuai oleh kondisi fisik, psikis dan hubungan antara rekan kerja, atasan maupun bawahan. Kinerja yang baik diukur dari efektifitas dan efisiensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1984 dan diperkuat dengan surat izin penetapan dari Menteri Kesehatan dengan No. 134 / MenKes / SK / IV / 78, tanggal 16 April 1978, maka Rumah Sakit Umum Daerah Jombang resmi menjadi Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Kabupaten Jombang dengan klasifikasi Rumah Sakit Type C (sumber: RSUD Kab. Jombang).

Dalam memasuki era globalisasi, RSUD Kabupaten Jombang dituntut untuk dapat menyediakan pelayanan strategis yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan maupun non

kesehatan. Oleh karena itu, upaya demi memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melengkapi sarana dan fasilitas terus dilakukan oleh RSUD Kabupaten Jombang. Hal tersebut terbukti dengan meningkatnya status pelayanan RSUD Kabupaten Jombang menjadi Rumah Sakit Type B Non Pendidikan berdasarkan SK MenKes No. 238/Menkes-Kesos/SK/III/2001, Tanggal 23 Maret 2001 (sumber: RSUD Kab.Jombang). Terbukti dengan meningkatnya status tersebut maka tak lepas dari pentingnya kualitas kinerja karyawan, dengan kinerja yang tinggi maka perusahaan dapat mencapai apa yang diinginkan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki seseorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Beberapa permasalahan berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan pada RSUD jombang menjadikan salah satu tolak ukur pada kepuasan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya:

1. SIM RS belum menyeluruh
2. Tuntutan pelayanan tinggi dengan SDM terbatas
3. Jenjang karir yang belum jelas
4. Peraturan pola pengelolaan keuangan yang belum lengkap

(sumber: RSUD Kab. Jombang)

Komitmen organisasi Komitmen organisasi dapat tertanam dikarenakan seseorang memiliki ikatan emosional terhadap organisasi atau perusahaan, seperti keinginan untuk mengabdikan pada perusahaan, memberikan dukungan terhadap satu sama lain dan menerima seluruh nilai yang ada dalam perusahaan. Terciptanya komitmen yang tinggi akan mempengaruhi kondisi kerja yang profesional, sehingga komitmen yang tinggi sangat dibutuhkan di setiap organisasi maupun perusahaan (Widwidkk.). Dari keseluruhan jumlah tenaga kerja pada RSUD Kabupaten Jombang baik staf medis maupun non medis yang berjumlah 1.026 pada tahun 2018 kini menjadi 1496 ditahun 2021 menunjukkan kenaikan angka yang cukup pesat (sumber: RSUD Kab. Jombang). Hal ini membuktikan

bahwa komitmen organisasi pada instansi haruslah dibangun dan dijaga, karena karyawan adalah aset yang sangat penting demi kelangsungan perusahaan.

Lingkungan kerja penting untuk diperhatikan bagi karyawan RSUD Kabupaten Jombang baik pada lingkungan kerja fisik maupun non fisik. Unit yang memerlukan fasilitas dan kerja sama tim yang baik untuk mencapai kinerja yang berkualitas ini haruslah membangun hubungan baik antar karyawan, atasan maupun bawahan. Terjadinya miskomunikasi antar karyawan dan konflik antar karyawan pada rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan tersebut dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi antar karyawan sehingga menimbulkan sedikit masalah dan kekacauan pada organisasi.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Keadaan inventaris pada RSUD Kabupaten Jombang tergolong belum sepenuhnya dapat memberikan kenyamanan pada karyawan sehingga diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa inventaris dengan kondisi yang belum sesuai dengan standart antara lain: Ruang rehabilitasi medik, ruang farmasi, ruang rekam medis, ruang laundry, ruang IPSRS, ruang keluarga miskin, ruang pengendalian infeksi, ruang isolasi, ruang pengelolaan limbah, ruang administrasi, ruang ambulans, ruang gudang umum, ruang gudang sanitasi, ruang PKMRS, ruang perpustakaan, ruang jaga ko. ass, ruang diklat, ruang diskusi, limbah cair, dan penanganan kebakaran. Sedangkan inventaris yang belum disediakan oleh RSUD Kabupaten Jombang antara lain: Ruang pengadaan air, ruang dinas asrama, ruang skill lab & audio visual, dan sistem dokumentasi medis pendidikan (sumber: RSUD Kab. Jombang).

Pentingnya kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang dalam pelayanan medis maupun non medis merupakan permasalahan penting yang perlu dibahas, karena banyak orang yang berpandangan bahwa maju dan berkembangnya sebuah instansi kesehatan hanya bersumber dari tenaga medis yang handal. Pada kenyataannya peran karyawan non medis terutama tenaga kebersihan dan

satpam juga sangat penting bagi instansi kesehatan, karena dengan lingkungan yang aman, nyaman dan bersih maka instansi akan dipandang baik oleh masyarakat. Hal ini yang mendorong peneliti untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, sehingga dari penjelasan diatas peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan Non Medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat ditarik suatu perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruhkepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang?
2. Apakah ada pengaruhkomitmen organisasi terhadap kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang?
3. Apakah ada pengaruhkepuasan kerja terhadap kinerja dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang?
4. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja melalui lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang?

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang terarah diperlukan agar tidak terjadi perluasan dalam lingkup pembahasan dan pemecahan masalah. Pembahasan agar lebih jelas dan terarah, maka peneliti membatasi pembatasan pada masalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan yang bersumber dari pendapat Mathis dan Jackson (2013) dengan indikator yang hanya membahas kualitas, kuantitas, pemanfaatan waktu, dan kerjasama. Sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Prahiawan et al., 2014) dan (Zuliatin, 2016).

2. Kepuasan kerja yang bersumber dari pendapat Hasibuan (2017) dengan indikator yang membahas kedisiplinan, moral kerja dan *turnover*. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Habe, 2012) dan (Nabawi, 2019).
3. Komitmen Organisasi yang bersumber dari pendapat Luthans (2006) dengan indikator yang membahas menjadi bagian dari organisasi, kebanggaan, kepedulian dan hasrat yang kuat. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Handari Adji et al., n.d.).
4. Lingkungan kerja yang bersumber dari pendapat Siagian (2014) dengan indikator yang membahas lingkungan kerja fisik dan non fisik. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ronal et al., n.d.).
5. Peneliti hanya meneliti tenaga non medis bagian tenaga kebersihan dan satpam.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang.

4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja melalui lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan non medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang.

b. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis

- a. Mampu memberikan masukan kepada para pengambil keputusan terutama diperusahaan yang terkait dalam peningkatan kerja karyawan.
- b. Memberikan wacana dan masukan dalam pengetahuan sumber daya manusia dalam pengembangan dan peningkatan potensi diri.

2. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan masukan bagi penelitian-penelitian di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan membuktikan pendapat-pendapat yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.