

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Rumah sakit sebagai sarana pengobatan dan perawatan kesehatan bukan hanya sekedar tempat menampung dan menyembuhkan orang sakit saja, melainkan harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kesehatan bagi pengguna jasanya. Rumah sakit sebagai suatu organisasi pelayanan jasa yang mempunyai keunikan dalam hal Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan pada bulan Maret 2022 dengan bagian personalia diperoleh data mengenai kinerja karyawan periode tahun 2018 hingga 2021, bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Hasil Penilaian Kinerja Pegawai RSUD Royal Prima Medan

No.	Unsur yang dinilai	2018		2019		2021	
		(%)	Ket	(%)	Ket	(%)	Ket
1.	Orientasi Pelayanan	85	Baik	80	Baik	80	Baik
2.	Integritas	83	Baik	81	Baik	78	Baik
3.	Komitmen	82	Baik	83	Baik	74	Cukup
4.	Disiplin	83	Baik	82	Baik	77	Baik
5.	Kerjasama	82	Baik	80	Baik	76	Baik
Jumlah		415		406		385	
Rata-rata		83%		81%		77%	

Sumber : Bagian Personalia RSUD Royal Prima (2022)

Berdasarkan data pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir daritahun 2018-2021 meskipun dalam data ini tidak terlihat periode tahun 2020 karena masa pandemi Covid 19. Hasil penilaian menunjukkan terjadi penurunan kinerja karyawan terutama pada komponen Kerjasama. Penurunan kinerja karyawan terlihat pada periode tahun 2021 sebesar 77% sangat menurun dibanding periode tahun 2019 sebesar 81%, persentase ini mengalami penurunan dari periode tahun 2018 sebesar 83%. Selanjutnya, untuk melihat kinerja karyawan pada tiap bulannya, bagian personalia melakukan pra-survey pada bulan Maret 2022 dengan menyebarkan kuisisioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan kerja karyawan kepada 51 karyawan Medis dan karyawan non medis. Hasil penyebaran kuisisioner di peroleh data pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survei Kinerja Karyawan RSUD Royal Prima

No.	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Mean	Persentase (%)
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1.	Kualitas Pekerjaan	20	18	9	4	-	207	4.1	8%
2.	Kecepatan Pekerjaan	22	16	8	5	-	208	4.1	8%
3.	Kontribusi Kerja	23	10	10	5	3	198	3.9	7,6%
4.	Tanggung Jawab Pekerjaan	21	17	7	4	3	205	4.0	7,8%
5.	Komunikasi dengan Rekan Kerja	19	11	17	4	-	198	3.9	7,6%
Rata-Rata Kinerja Karyawan								4.0	7,8%

F = Frekuensi	
N = Nilai x Skor	2
Responden = 51 Orang	
Mean = Jumlah Skor / Total Responden	
Persentase = Jumlah Mean / Jumlah Responden x 100	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survei (2022)

berdasarkan data pada Tabel 1.2 menunjukkan kondisi kinerja karyawan saat ini di RSU Royal Prima Medan, hasil perhitungan dari olahan data kuesioner responden diperoleh hasil kinerja karyawan dikategorikan belum mencapai standar yang diharapkan, dikarenakan ada beberapa indikator yang dibawah rata-rata penilaian 4,0% yaitu indikator kontribusi kerja dan komunikasi dengan rekan kerja masih di bawah rata-rata disebabkan karena karyawan kurang berbaur dengan rekan lain.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan bagian personalia pada bulan Maret 2022, *Kepuasan Kerja* karyawan RSU Royal Prima Medan masih rendah. Kepuasan kerja dilihat dari indikator-indikator kepuasan kerja seperti pekerjaan menjadi beban karena over, *teamwork* yang tidak kompak dan pengembangan karir yang jarang. Penilaian kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan menggunakan pengukuran *Rating Scale* dan sebaran kuesioner mengenai dimensi kepuasan kerja sehingga diperoleh hasil karyawan merasa puas atau tidak puas. Persentase pencapaian skor indikator kepuasan kerja karyawan periode tahun 2021 terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Persentase Pencapaian Skor Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator-Indikator	Skor		Pencapaian Skor	Persentase (%)
		Minimal	Maksimal		
Triwulan I					
1	Pekerjaan itu sendiri	215	1075	904	84.09
2	Gaji/Kompetensi	215	1075	812	75.53
3	Kesempatan Promosi	215	1075	855	79.53
4	Rekan Kerja	215	1075	862	80.17
5	Atasan	215	1075	910	84.65
Rata-rata					80.80
Triwulan II					
1	Pekerjaan itu sendiri	215	1075	895	83.26
2	Gaji/Kompetensi	215	1075	800	74.42
3	Kesempatan Promosi	215	1075	843	78.42
4	Rekan Kerja	215	1075	854	79.44
5	Atasan	215	1075	902	83.91
Rata-rata					79.89

No	Indikator-Indikator	Skor		Pencapaian Skor	Persentase (%)
		Minimal	Maksimal		
Triwulan III					
1	Pekerjaan itu sendiri	215	1075	876	81.49
2	Gaji/Kompetensi	215	1075	784	72.93
3	Kesempatan Promosi	215	1075	829	77.12
4	Rekan Kerja	215	1075	837	77.86
5	Atasan	215	1075	888	82.60
Rata-rata					78.40
Triwulan IV					
1	Pekerjaan itu sendiri	215	1075	867	80.65
2	Gaji/Kompetensi	215	1075	776	72.19
3	Kesempatan Promosi	215	1075	817	76.00

4	Rekan Kerja	215	1075	823	76.56
5	Atasan	215	1075	874	81.30
	Rata-rata				77.34

Sumber: Bagian Personalia RSU Royal Prima (2022)

Berdasarkan data pada tabel 1.3 diperoleh data kepuasan kerja karyawan pada periode tahun 2021 terus mengalami penurunan, penilaian kepuasan karyawan pada triwulan I dengan skor 80,80%, penilaian kepuasan karyawan dari triwulan I ke triwulan II mengalami penurunan dengan skor 79,89%, selanjutnya penilaian kepuasan karyawan dari triwulan II ke triwulan III juga mengalami penurunan dengan skor 78,40%, dan penilaian kepuasan menurun pada triwulan ke IV dengan skor 77,34% (Bagian Personalia, 2022).

Selanjutnya, untuk melihat kepuasan karyawan, bagian personalia melakukan pra-survey pada bulan Maret 2022 dengan menyebarkan kuisisioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan kerja karyawan kepada 30 karyawan non medis dan karyawan medis. Hasil penyebaran kuisisioner di peroleh data pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan
RSU Royal Prima Medan

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah karyawan	Target (%)
		Ya	Tidak		
1	Gaji yang di terima sudah sesuai dengan Kesepakatan	60,0	40,0	30	100
2	Menyukai penugasan yang diberikan oleh perusahaan	23,3	76,7	30	100
3	Suasana kerja yang terjalin dengan baik dan Kekeluargaan	66,7	33,3	30	100
4	Perlakuan atasan yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan	43,3	56,7	30	100
5	Kesempatan untuk naik jabatan	70,0	30,0	30	100
6	Keadaan ruangan kerja baik dan nyaman	26,7	73,3	30	100

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)

Berdasarkan pada Tabel 1.4, kondisi kepuasan karyawan RSU Royal Prima Medan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, terlihat bila karyawan RSU Royal Prima Medan merasa bila gaji yang diberikan bukan satu-satunya faktor yang dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan, selain itu juga masih banyak karyawan yang tidak suka terhadap penugasan yang diberikan, kemudian, atasan di divisi kerja kurang mau memberikan bimbingan dan pengarahan tentang pekerjaan, serta ruangan tempat bekerja di rasa karyawan masih kurang baik. Selanjutnya, untuk melihat Motivasi karyawan, bagian personalia melakukan pra-survey pada bulan Maret 2022 dengan menyebarkan kuisisioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai Motivasi karyawan kepada 30 karyawan non medis dan karyawan medis. Hasil penyebaran kuisisioner tersebut di peroleh data pada tabel berikut:

Tabel 1.5
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Motivasi Karyawan RSU
Royal Prima Medan

No	Indikator Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah karyawan	Target dalam %
		Ya	Tidak		
1	Adanya kebutuhan berprestasi	63,33	36,66	30	100
2	Adanya kebutuhan kekuasaan	46,67	53,33	30	100
3	Adanya kebutuhan afiliasi	53,33	46,67	30	100

4	Adanya kebutuhan akan status	56,67	43,33	30	100
5	Adanya kebutuhan pengakuan/dihargai	60,00	40,00	30	100
6	Adanya kebutuhan akan rasa aman	46,67	53,33	30	100

Sumber: Hasil olah data Kuisisioner Sementara (2022)

Berdasarkan pada Tabel 1.5, kondisi Motivasi karyawan RSU Royal Prima Medan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, terlihat bila karyawan RSU Royal Prima Medan merasa bila adanya kebutuhan berprestasi rendah sebesar 63,33%, adanya kebutuhan kekuasaan (jabatan) yang rendah sebesar 46,67%, kemudian kebutuhan afiliasi karyawan yang rendah sebesar 53,33%, kebutuhan akan status juga masih rendah sebesar 56,67%, kebutuhan akan pengakuan atau dihargai juga masih rendah sebesar 60,00% dan kebutuhan akan rasa aman dalam kategori yang paling rendah sebesar 40,00%.

Berdasarkan permasalahan di atas bahwa tekanan pekerjaan masih tinggi, Komitmen Organisasi masih perlu dibenahi serta perlunya memperbaiki *Kepuasan Kerja* karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan motivasi sebagai variabel moderasi pada karyawan RSU Royal Prima Medan meningkat. Oleh sebab itu, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **Pengaruh Tekanan Pekerjaan, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Moderating pada RSU Royal Prima Medan.**

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang maka masalah penelitian diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan menurun
2. Rendahnya kinerja karyawan dikategorikan belum mencapai standar yang diharapkan
3. Terjadinya kekosongan karyawan
4. Beban kerja karyawan yang berat karena pelimpahan kerja
5. Kurangnya kemampuan penyelia dalam penyeimbangan pembagian kerja karyawan,
6. Terjadi ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab karyawan,
7. Banyaknya komplain keluarga/pasien yang menggunakan jasa rumah sakit karena pekerjaan tidak *terhandle* dengan baik,
8. Rendahnya keterikatan emosional antara karyawan dengan perusahaan,
9. Rendahnya komitmen kerja karyawan
10. Kepuasan kerja karyawan terus menurun
11. Karyawan bagian informasi kurang bersahabat dalam memberikan informasi tentang kamar pasien,
12. Karyawan bagian administrasi juga kurang bersahabat kepada pasien dan keluarga,
13. Rendahnya pengawasan dan pemanfaatan jam kerja
14. Kurangnya semangat kerja karyawan medis dan non medis,
15. Rendahnya Motivasi karyawan

C. Batasan Masalah

Menyadari banyaknya variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan maka penelitian ini dibatasi hanya pada variabel Tekanan pekerjaan, Komitmen Organisasi, *Kepuasan Kerja*, Kinerja karyawan dan Motivasi pada RSU Royal Prima Medan.

Berdasarkan identifikasi masalah terkait rendahnya Kinerja karyawan dan pentingnya pemberian motivasi bagi karyawan RSUD Royal Prima Medan untuk memoderasi, maka masalah penelitian dirumuskan, yaitu:

1. Apakah tekanan pekerjaan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan?
3. Apakah *Kepuasan Kerja* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan?
4. Apakah motivasi memoderasi pengaruh tekanan pekerjaan terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan?
5. Apakah motivasi memoderasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan?
6. Apakah motivasi memoderasi pengaruh *Kepuasan Kerja* terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Tekanan pekerjaan terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan.
2. Menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan.
3. Menganalisis pengaruh *Kepuasan Kerja* terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan.
4. Menganalisis Motivasi Memoderasi Memperkuat Pengaruh Tekanan Pekerjaan Terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan.
5. Menganalisis Motivasi Memoderasi Memperkuat Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan.
6. Menganalisis Motivasi Memoderasi Memperkuat Pengaruh *Kepuasan Kerja*

Terhadap Kinerja karyawan RSUD Royal Prima Medan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Peneliti,
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Tekanan Pekerjaan, Komitmen Organisasi, *Kepuasan Kerja* dan Kinerja Karyawan serta Motivasi sebagai Variabel Moderat pada karyawan RSUD Royal Prima Medan.
2. Manajemen RSUD Royal Prima Medan,
Bahan masukan dalam melihat pengaruh Tekanan pekerjaan, Komitmen Organisasi dan *Kepuasan Kerja* terhadap Kinerja karyawan dengan Motivasi sebagai variabel moderasi pada RSUD Royal Prima Medan.
3. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Prima Indonesia Medan,
Sebagai tambahan referensi penelitian dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait peningkatan Kinerja karyawan pada RSUD Royal Prima Medan dengan faktor yang mempengaruhi yaitu tekanan pekerjaan, Komitmen Organisasi dan *Kepuasan Kerja*.
4. Peneliti selanjutnya,
Sebagai bahan referensi dalam mengkaji masalah yang akan diteliti mengenai variabel selanjutnya.