

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Ilyas (2002) kinerja adalah penampilan karya personal baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi.

Berdasarkan hasil awal riset pada Rumah Sakit Royal Prima terhadap kinerja karyawan, ternyata masih cukup banyak terjadi kesenjangan yang kurang sesuai dengan idealisme, masih ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh karyawan dimana mereka kurang termotivasi dengan pekerjaannya. Ada yang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin waktu dan tidak bisa memanfaatkan sarana kantor dengan baik.

Disamping itu, komunikasi dalam organisasi merupakan hal penting yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Hamali (2016, hal. 228) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil awal riset pada Rumah Sakit Royal Prima terhadap komunikasi, bahwa komunikasi karyawan dengan atasan tidak terjalin dengan baik. Terdapat deskriminasi dalam pengambilan keputusan sehingga menimbulkan rasa takut karyawan yang menyebabkan karyawan enggan untuk berkomunikasi dengan atasan. Selain itu, atasan juga kurang memperhatikan karyawannya sehingga karyawan tidak termotivasi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Hal ini mengakibatkan tidak terjalinnya hubungan yang harmonis antara karyawan dengan atasan karena komunikasi yang kurang baik.

Faktor lain yang dapat menurunkan kinerja karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan prestasi kerja karyawan, karena lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan berpengaruh pada pencapaian kinerjanya.

Berdasarkan hasil awal riset pada Rumah Sakit Royal Prima terhadap tempat bekerja, terdapat permasalahan seperti adanya rasa tidak nyaman saat bekerja. Beberapa karyawan mengabaikan teguran dari atasan saat melakukan kesalahan karena memiliki power tersendiri. Jika mengikuti Prosedur Operasional Standar (POS) yang berlaku, maka teguran yang diberikan akan sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Akan tetapi beberapa keputusan dari atasan tidak sesuai dengan POS yang berlaku, dimana seharusnya karyawan yang melakukan kesalahan diberikan Surat Peringatan Pertama (SP1). Namun jika karyawan tersebut langsung dilaporkan kepada atasan maka akan diberikan Surat

Peringatan Ketiga (SP3), sehingga hal tersebut mempengaruhi lingkungan kerja di setiap divisi. Dimana dalam bekerja bukan peraturan melainkan keputusan dari atasan yang dipatuhi atau disegani. Sehingga membuat karyawan berupaya untuk mendapatkan perhatian atasan untuk kenyamanan dalam bekerja.

Pada umumnya kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah. kinerja yang tinggi adalah fungsi dan interaksi antara motivasi, kompetensi dan peluang sumber daya pendukung. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seseorang untuk menghasilkan kinerja.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil awal riset pada Rumah Sakit Royal Prima terhadap motivasi kerja karyawan yang dinilai masih belum maksimal, hal ini terlihat dari sebagian karyawan yang terkesan kurang termotivasi dalam bekerja dikarenakan kurangnya perhatian atasan terhadap bawahannya sehingga mereka tidak berkeinginan untuk meningkatkan kinerjanya.

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kualitasnya sangat berperan dalam menunjang pelayanan kesehatan tersebut.

Dalam pengorganisasian rumah sakit tidak akan terlepas dari sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam organisasi rumah sakit tersebut. Manajemen sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan bagian integral dari keseluruhan manajemen rumah sakit dan sumber daya manusia adalah merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan di rumah sakit.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
- c. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
- d. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
- e. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
- f. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
- g. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan ?

### 3. Tinjauan Pustaka

#### a. Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017, hal. 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Untuk mengukur kinerja menurut Mangkunegara (2013, hal. 75) adalah : 1) Kualitas Kerja, 2) Kuantitas Kerja, 3) Keandalan, 4) Sikap.

#### b. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, (Handoko, 2012, hal. 272). Menurut Miftah dalam Eny (2011, hal. 4) menyatakan indikator komunikasi adalah : 1) Keterbukaan, 2) Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja, 3) Dukungan, 4) Kesamaan.

#### c. Lingkungan Kerja

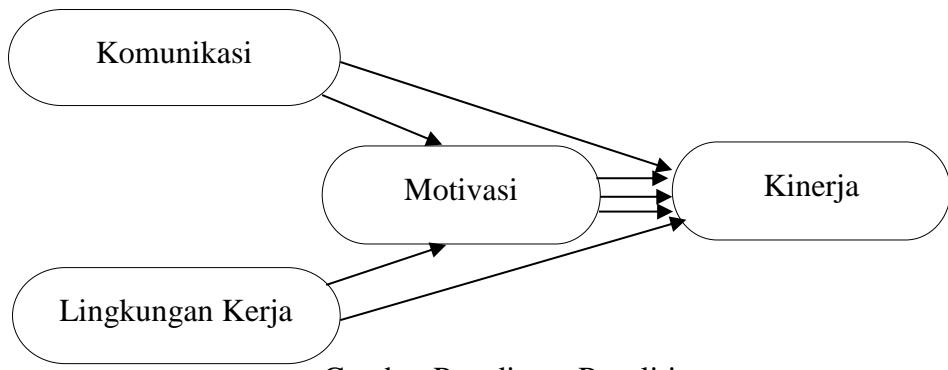
Sedarmayati (2013, hal. 1) menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Adapun dimensi dan indikator lingkungan kerja non fisik mengadaptasi menurut Soetjipto (2010, hal. 87) : 1) Hubungan yang harmonis, 2) Kesempatan untuk maju, 3) Keamanan dalam pekerjaan

#### d. Motivasi

Menurut Hasibuan (2010, hal. 95) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Adapun indikator motivasi kerja menurut Mangkunegara (2017, hal. 111) meliputi yaitu : 1) Kerja keras, 2) Orientasi masa depan, 3) Tingkat cita-cita yang tinggi, 4) Usaha untuk maju, 5) Ketekunan, 6) Rekan kerja yang di pilih, 7) Pemanfaatan waktu.

### 4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut di atas, penulis menyimpulkan dalam bentuk kerangka konsep tersebut berikut ini :



## **5. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah :

- a. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- b. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- c. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- d. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- e. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- f. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- g. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada Rumah Sakit Royal Prima Medan.