

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting di setiap perusahaan atau organisasi serta penting juga bagi kesuksesan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, agar perusahaan tetap maju dan berkembang maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Di era globalisasi ini sumber daya manusia yang harus diwajibkan dapat menjadi sdm yang berkualitas dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin, globalisasi yaitu suatu keadaan dimana telah terjadinya suatu kemajuan secara pesat dalam ilmu pengetahuan maupun teknologi sehingga informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah.

Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan oleh perusahaan, sehingga karyawan bisa dan dapat berperan sebagai pelaksana yang handal dalam organisasi. Kompetisi yang semakin ketat menimbulkan terjadinya persaingan dalam dunia kerja untuk meningkatkan kinerja di dalam perusahaan. Berbagai carapun akan ditempuh perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya diantaranya dengan mewujudkan kepuasan kerja karyawan melalui gaya kepemimpinan dan performance appraisal yang sesuai dengan harapan karyawan.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh para karyawan khususnya perawat di RSI Sultan Agung Semarang adalah kurangnya kerja sama antar perawat dan rasa tanggung jawab yang tinggi serta kurangnya target dan tujuan sehingga mengganggu kinerja di RSI Sultan Agung. Penilaian Silberman & Wexley (1992) menunjukkan hasil bahwa partisipasi bawahan dalam proses penilaian kerja dapat meningkatkan kinerja, sehingga karyawan membutuhkan penilaian kinerja sebagai tolak ukur mereka. Dengan adanya penilaian kerja Rumah Sakit dapat mengevaluasi dan menilai restasi kerja perawat.

Performance appraisal menghasilkan suatu evaluasi atas prestasi kerja karyawan dimasa lalu atau dimasa kini, jika para karyawan (perawat) tidak menerima feedback kepada karyawan mengenai prestasi kerja dan tanpa adanya pemberian feedback maka perawat tidak akan diperbaiki, untuk mengatasi hal tersebut dengan cara dilakukannya wawancara evaluasi.

Menggunakan *Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS)* dianggap sebagai bentuk penilaian kinerja abru yang tepat, karena BARS merupakan metode penilaian sistematis yang menggabungkan kejadian nyata dan skala nilai sehingga menghasilkan skala ukur dengan contoh narasi spesifik dalam menggambarkan perilaku kerja yang diinginkan.

Kinerja sumberdaya manusia adalah segala usaha yang dilakukan oleh sumber daya manusia untuk perusahaannya. Menurut Ummam (dalam Samtono 2017), kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat

yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi.

Panggabean (2004) mengungkapkan pengadaan fasilitas, suasana lingkungan yang nyaman, aman dan kerjasama juga mempunyai pengaruh baik terhadap kinerja individu. Jika individu merasa senang dan puas dalam bekerja atau menyukai pekerjaannya maka kinerja pun juga akan dapat meningkat. Kepuasan kerja bisa didefinisikan sebagai fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang diinginkan dengan apa yang diperoleh.

Perkembangan rumah sakit Islam di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini menjadi indikator akan tingginya kesadaran umat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam keberkahan.

Salah satu rumah sakit yang menerapkan konsep syariah yaitu **Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang** terletak di Jl. Raya Kaligawe KM.4 dan berdekatan dengan pusat pertumbuhan industri ( LIK & Terboyo Industri Park ). Dengan berbekal motto “mencintai Allah dan menyayangi sesama” Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menorehkan banyak pengabdian untuk masyarakat dan mendapat akreditasi dengan predikat paripurna.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang adalah rumah sakit tipe B Pendidikan dengan visi “ Rumah Sakit Islam terkemuka dalam pelayanan kesehatan yang selamat menyelamatkan, pelayanan pendidikan dalam rangka membangun generasi khaira ummah dan pengembangan peradaban

islam menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah". Rumah Sakit Islam Sultan Agung adalah Rumah Sakit swasta yang mempunyai pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat terbesar di Kota Semarang. Rumah sakit merupakan bagian dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan hidup masyarakat, dalam pemberian pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit diperlukan sumber daya yang berkualitas maupun sumber daya yang memiliki prestasi kerja serta keahlian dan mempunyai kedisiplinan dalam bekerja, maka dari itu dengan menggunakan sumber daya yang diharapkan rumah sakit dapat menghasilkan suatu output yang maksimal berupa produk dan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu peran pemimpin juga sangat berpengaruh dengan cara berkerjanya perawat. Dalam hal ini peningkatan kinerja perawat yang diinginkan yaitu guna meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung mencatat adanya sejumlah keluhan pasien yang ditunjukkan pada sejumlah komponen yang ada pada rumah sakit. Jumlah keluhan 210 keluhan pada tahun 2015, 170 keluhan pada tahun 2016, dan 176 keluhan pada tahun 2017. Dengan demikian adanya jumlah keluhan yang berubah-ubah setiap bulannya. Berikut ini data keluhan pasien yang ada di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang peneliti dapatkan di Humas RSI Sultan Agung.

Dengan demikian dengan adanya jumlah keluhan yang berubah-ubah setiap bulannya. Berikut ini data keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang peneliti dapatkan dari Humas RSI Sultan Agung.

***Tabel 1.1***

**Data Keluhan Pasien terhadap Perawat di RSI Sultan Agung**

**Tahun 2015 - 2017**

No.	Tahun	Jumlah Keluhan
1.	2015	210
2.	2016	170
3.	2017	176

Penyebab adanya keluhan pasien paling sering dikeluhkan yaitu berupa perilaku tenaga kesehatan yang kurang profesional, dan lamanya waktu untuk menunggu, dan terdapat masalah seperti komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien.

Perawat adalah salah satu komponen penting dalam setiap rumah sakit. Keterlibatan perawat dalam berinteraksi terhadap pasien sangatlah besar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh leadership, performance appraisal, kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada perawat di RSI Sultan Agung Semarang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang terkait, maka permasalahan penelitian ini adalah kepemimpinan, performance appraisal pada kepuasan kerja dan kinerja sumber daya manusia di RSI Sultan Agung Semarang?sedangkan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja ?
2. Bagaimana pengaruh performance appraisal terhadap kepuasan kerja ?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perawat?
4. Bagaimana pengaruh performance appraisal terhadap kinerja perawat ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah maka diketahui tujuan penelitian ini adalah untuk mencapai :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh performance appraisal terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perawat.
4. Untuk menguji dan menganalisis performance appraisal terhadap kinerja perawat.
5. Untuk menguji dan menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan memberikan dampak positif dalam memberikan pelayanan tentang pengaruh kepemimpinan dan performance appraisal terhadap kinerja perawat dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi peneliti

Mengetahui manfaat teoritis serta memberikan kontribusi pengembangan bagi ilmu manajemen khususnya terhadap sumberdaya manusia.