

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan dengan sistem terbuka yang selalu berinteraksi dengan lingkungannya guna mencapai keseimbangan kesehatan yang dinamis. Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu sebuah rumah sakit merupakan harapan dan tujuan utama dari masyarakat (pasien), petugas kesehatan, pengelola, pemilik serta regulator. Tujuan utama dari didirikannya sebuah rumah sakit adalah untuk melayani masyarakat khususnya dalam hal pelayanan kesehatan yang prima selama 24 jam (Suriana, 2016). Sebagai salah satu organisasi, suatu sistem rumah sakit tidak terlepas dari sumber daya manusia yang terlibat dalam bidang tersebut (SDMK).

Tingginya kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kualitas maupun kuantitas hasil kerja (kinerja) karyawan. Permasalahan sumber daya manusia merupakan tumpuan utama agar suatu organisasi atau perusahaan dapat bertahan, dimana sumber daya manusia memegang peranan utama dalam berbagai kegiatan maupun aktivitas organisasi guna mencapai visi dan misi yang ditetapkan sebelumnya. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, diperlukan adanya manajemen yang baik khususnya dalam hal sumber daya manusia sebagai modal utama untuk melakukan perencanaan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang terdapat dalam suatu organisasi (Wenur *et al*, 2018). Sebuah organisasi dapat berhasil karena

keberadaan sumber daya manusia yang handal, oleh karena itu manusia merupakan bagian vital dalam keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi. Kehidupan manusia merupakan sesuatu yang dinamis terhadap perubahan, dimana setiap perubahan tersebut menuntut individu untuk dapat menyesuaikan diri atau beradaptasi guna meningkatkan kinerjanya. Kinerja didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh suatu organisasi *profit oriented* maupun *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Novianti, 2016). Untuk mengetahui kualitas/mutu kinerja karyawan dalam sebuah organisasi, berbagai upaya dikembangkan untuk mewujudkannya, salah satunya melalui program akreditasi. Dalam hal pelayanan kesehatan sendiri program akreditasi diwujudkan melalui Akreditasi Rumah Sakit.

Kementerian Kesehatan menargetkan rumah sakit yang terakreditasi sebanyak 90%. Untuk memenuhi standar akreditasi, Kementerian Kesehatan mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi oleh rumah sakit, diantaranya pemahaman mengenai standar dan penerapannya, pengembangan SDM, kebutuhan infrastruktur, mekanisme pembinaan serta banyaknya pihak yang terlibat dalam hal monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hal tersebut, Rumah Sakit Umum Permata Bunda Purwodadi merupakan salah satu organisasi layanan kesehatan milik Organisasi Sosial Grobogan dengan “akreditasi C” yang berbentuk Rumah Sakit Umum. Akreditasi “C” pada sebuah rumah sakit dapat mengindikasikan bahwa adanya keterbatasan kinerja SDM dalam memberikan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kedokteran subspecialis (sumber : kompas.com).

Untuk memacu karyawan agar meningkatkan kinerjanya, biasanya sebuah perusahaan atau organisasi memberikan sebuah motivasi. Motivasi adalah proses pemberian motif (penggerak/pendorong) bekerja kepada para pegawai agar mereka mau bekerja guna tercapainya visi-misi perusahaan secara efektif dan efisien. Apabila semua kebutuhan, keinginan maupun harapan dapat terpenuhi maka pegawai akan merasakan kepuasan terhadap kerja yang berdampak pada meningkatnya Kinerja Karyawan (Murti & Veronika, 2013). Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Koesmono (2017), Novianti (2016) dan Hanantoko & Rini (2017) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja SDM, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Murti & Veronika (2013) menunjukkan bahwa Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja SDM. Selain Motivasi, terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi Kinerja SDM diantaranya Budaya Organisasi (Koesmono, 2017; Wahyuni, 2015 dan Fauziet al, 2016), Stres Kerja (Sariet al, 2015) dan Konflik Kerja (Wenuret al, 2018 dan Tidajoh et al, 2015).

Budaya Organisasi merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi karena berkaitan dengan berbagai kebiasaan dalam hierarki sebuah organisasi yang mewakili norma-norma perilaku anggota organisasi (Luciaet al, 2016). Budaya Organisasi yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan dapat mengakomodasi tujuan dari sebuah organisasi. Semakin baik Budaya Organisasi yang diterapkan oleh suatu organisasi maka akan meningkatkan Motivasi (Koesmono, 2017 dan

Kultsum, 2017) dan Kinerja SDM (Fauzi *et al*, 2016; Wahyuni, 2015 dan Koesmono, 2017).

Tabel 1.1
Penilaian kinerja Karyawan
RSU Permata Bunda Purwodadi
Tahun 2017/2018

Tahun	Jumlah Karyawan	Penilaian Kinerja Karyawan				
		A	B	C	D	E
2014	260	88	60	56	30	26
2015	295	85	81	60	36	33
2016	330	83	80	69	56	42
2017	375	77	65	102	66	65
2018	427	70	95	119	68	75

Sumber : Bagian SDM RSU Permata Bunda Purwodadi 2018

Dari data tersebut di ketahui bahwa penilaian kinerja karyawan RSU Permata Bunda Purwodadi tahun 2014 – 2018 pada nilai “E” (tidak baik) mengalami kenaikan pada setiap tahunnya, sedangkan nilai “A” (baik) mengalami penurunan pada setiap tahunnya. Dengan semakin meningkatnya nilai “E” (tidak baik} pada kinerja karyawan dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun / kurang optimal, hal ini dipengaruhi adanya tekanan pekerjaan yang mengakibatkan terjadinya stres kerja terhadap karyawan. Jika hal ini terus dibiarkan rumah sakit akan mengalami banyak kendala untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik. Selain stres kerja penilaian kinerja karyawan di RSU Permata Bunda Purwodadi juga disebabkan adanya konflik kerja yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan pada rumah sakit tersebut.

Stres didefinisikan sebagai cara individu dalam menghadapi keterbatasan maupun penghalang dalam mencapai kesempatan dengan keadaan atau kondisi yang menekan psikisnya (Dewi & I Made, 2016). Handoko (2008) menyatakan bahwa Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap Kinerja SDM. Disisi lain, tingginya tingkat Stres Kerja dapat menurunkan kinerja karyawan, ini artinya Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (shahu dan gole, 2008). Sedangkan pendapat lain yang dikemukakan oleh yenhui ouyeng (2009) menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, penelitian yang dilakukan kanzi (2008), imtiaz dan ahmad (2008), dan salami (2010) mendukung hasil penelitian shahu dan gole (2008), yaitu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Konflik Kerja adalah permasalahan yang banyak diabaikan oleh beberapa pimpinan perusahaan atau organisasi. Sari *et al* (2015) menjelaskan Konflik merupakan bentuk pertentangan dalam sebuah hubungan kemanusiaan baik secara intrapersonal maupun interpersonal yang terjadi antara pihak satu dan pihak lainnya dalam mencapai suatu tujuan yang disebabkan oleh perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi serta nilai. Sebuah konflik dapat menjadi energi yang baik apabila dikelola dengan benar. Motivasi adalah salah satu bentuk dari pengelolaan konflik yang tepat, artinya Konflik berpengaruh positif terhadap Motivasi (Sari *et al*, 2015). Dan apabila tidak ditangani dengan benar, maka Konflik akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap Motivasi (Cendhikia *et al*, 2016).

Selain berdampak pada Motivasi, Konflik Kerja juga memberikan pengaruh yang positif terhadap Kinerja SDM (Cendhikia *et al*, 2016; Tidajohet *al*, 2015 dan Wenuret *al*, 2018) apabila dikelola dengan baik. Namun sebaliknya, apabila tidak dikelola dengan baik dan benar maka Konflik Kerja akan berpengaruh negatif terhadap Kinerja SDM (Nur, 2013 dan Sari *et al*, 2015).

sehingga permasalahan kerja seperti konflik kerja dan stres kerja dapat menjadi hal yang membangun karyawan untuk mendapatkan rangsangan yang positif untuk bekerja bukan justru menurunkan kondisi karyawan(Cendhikia, Hamidah, & Arik, 2016)

Berdasarkan fenomena gap dan riset gap yang telah diuraikan, maka penulis menarik judul penelitian **“PENINGKATAN KINERJA SDM MELALUI BUDAYA ORGANISASI, STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**.

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi?
2. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi?
3. Bagaimana pengaruh Konflik Kerja terhadap Motivasi?
4. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja SDM?
5. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja SDM?
6. Bagaiman pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja SDM?
7. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja SDM?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Konflik Kerja terhadap Motivasi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja SDM.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja SDM.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja SDM.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja SDM.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih mendalam terhadap hal-hal yang mempengaruhi peningkatan Kinerja SDM yang meliputi Budaya Organisasi, Stres Kerja, Konflik dan Motivasi.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian mampu dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau sumber referensi dalam menyelesaikan permasalahan Manajemen SDM yang berkaitan dengan Kinerja SDM dan faktor-faktor yang berpengaruh seperti Budaya Organisasi, Stres Kerja, Konflik dan Motivasi.