

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja sumber daya manusia (SDM), merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu organisasi guna mencapai tujuannya, baik itu untuk organisasi berskala besar maupun organisasi kecil. Agar suatu organisasi dapat dikelola dengan baik dan dapat mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut harus memiliki SDM yang berkualitas.

Pengukuran kinerja suatu organisasi adalah sangat penting bagi pimpinan sebagai top manajer, guna mengevaluasi dan perencanaan masa depan. Beberapa jenis informasi yang digunakan dalam pengendalian disiapkan dalam rangka menjamin bahwa pekerjaan yang telah dilakukan secara efektif dan efisien. Manajer dalam menjalankan tugas sehari-hari akan menggunakan orang lain dalam operasional organisasi, orang lain tersebut dalam hal ini pegawai harus diukur kinerja dari pegawai tersebut.

Kinerja karyawan atau organisasi menurut Robbins (2009) adalah akumulasi hasil akhir dari semua proses. Kegiatan kerja organisasi dan kegiatan tersebut bisa berupa waktu latihan yang intensif pada saat akan lomba, atau bisa pula mengemban tanggungjawab pekerjaan seefisien dan seefektif mungkin. Yang pasti kinerja adalah

hasil dari kegiatan tersebut. manajer perlu mengetahui apa yang menjadi faktor penyumbang ke kinerja karyawan yang tinggi.

Menurut Fillipo (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja, motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya organisasi, disiplin kerja, dan kemampuan pegawai (kompetensi, pendidikan dan pelatihan). Kepuasan kerja dirasa penting dan perlu diperhatikan oleh setiap organisasi, karena manusia merupakan faktor dan pemeran utama dalam proses kerja, terlepas dari apakah pekerjaan itu sarat teknologi atau tidak, namun pada akhirnya manusialah yang akan menjadikan pekerjaan itu efektif atau tidak (As'ad, 2006). Bekerja pada suatu perusahaan dengan memperoleh imbalan juga biasanya didasarkan keyakinan bahwa dengan bekerja pada perusahaan itu seseorang akan dapat memuaskan berbagai kebutuhannya, tidak hanya dibidang material, seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan kebendaan lainnya, akan tetapi juga berbagai kebutuhan lainnya yang bersifat social, prestise, kebutuhan psikologis dan intelektual (Siagian, 2009).

Usaha yang dilakukan perusahaan agar pegawai dapat bekerja dengan baik adalah dengan membuat pegawai puas dengan apa yang diperoleh dalam instansi tersebut. Perusahaan harus mampu memberikan kesejahteraan dan perlindungan kepada anggota-anggotanya terhadap segala jenis keadaan yang tidak diinginkan, memberikan rasa aman dan tentram kepada para anggotanya, baik secara fisik maupun psikologis, sehingga pegawai dapat bekerja dengan tenang dan nyaman.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai menurut Supriyanto (2015), adalah kompetensi, sedangkan menurut Wardhani (2015), adalah motivasi dan menurut Rinawati (2014) adalah lingkungan kerja. Menurut Hasibuan (2008), motivasi adalah hal-hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Motivasi seseorang tergantung pada keinginan mereka sendiri. Dorongan ini yang menyebabkan seseorang itu berusaha mencapai tujuan-tujuan, baik sadar atau tidak sadar. Dorongan ini pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku yang dapat mengendalikan dan memelihara kegiatan-kegiatan, dan menetapkan arah umum yang harus ditempuh oleh seseorang tersebut. Motivasi mempersoalkan bagaimana mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mereka mau bekerja sama secara baik untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan, kecakapan atau keahlian. Menurut Rofiatun dan Masluri (2011), kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, apabila kompetensi semakin meningkat, maka karyawan dapat menguasai atau memahami bidang pekerjaannya, sehingga karyawan akan merasa puas dan dapat bekerja dengan lebih baik.

Pengertian lingkungan kerja menurut Nitisemito (2006) adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Apabila pegawai merasakan lingkungan kerja yang nyaman, maka kepuasan kerja akan meningkat, sebaliknya apabila lingkungan kerja yang dirasakan kurang nyaman, maka kepuasan kerja akan semakin rendah. Kepuasan

kerja yang rendah ini membuat pegawai kurang bersemangat dalam bekerja, sehingga hasil pekerjaannya kurang maksimal dan kinerja pegawai rendah.

Obyek penelitian ini rumah sakit tentara Wijayakusuma Purwokerto. Dalam menjalankan tugasnya rumah sakit mengharapkan adanya kinerja pegawai yang baik, karena salah satu peran RST Wijayakusuma Purwokerto adalah melayani prajurit TNI dan masyarakat dengan baik. Tugas yang ditanggung oleh RST Wijayakusuma Purwokerto sangat penting, karena karyawan dituntut untuk memiliki motivasi yang baik, kompeten di bidangnya dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Pemasalahan yang terjadi selama ini RST Wijayakusuma Purwokerto adalah adanya kecenderungan kinerja karyawan yang menurun yang ditunjukkan dengan jumlah pasien yang melakukan rawat inap mengalami penurunan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien**  
**RST Wijayakusuma Purwokerto**  
**Tahun 2013- Mei 2016**

<b>Tahun</b>	<b>IGD</b>	<b>Rawat Inap</b>	<b>Rawat Jalan</b>	<b>Langsung Penunjang</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
2013	23.905	19.650	86.917	17.771	148.243	-
2014	65.441	52.536	219.374	48.862	386.213	1,61
2015	38.207	31.089	132.168	29.771	231.235	(0,40)
2016	13.432	10.915	50.229	11.061	85.637	(0,63)

Sumber : RST Wijayakusuma Purwokerto, tahun 2016

Berdasarkan tabel di 1.1, dapat diketahui bahwa jumlah pasien selama tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan sebesar 0,40 dan 0,63 persen., sehingga

dianggap kinerja karyawan kurang maksimal. Pengamatan yang ada di lapangan terlihat bahwa masih adanya tugas atau pekerjaan pokok yang belum terlaksana dan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan RST Wijayakusuma Purwokerto, yang ditemukan adanya peningkatan komplain atau keluhan dari pasien atas kinerja RST Wijayakusuma Purwokerto.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, menarik untuk dilakukan penelitian tentang ” Pengaruh Motivasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada RST. Wijayakusuma Purwokerto)”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan model peningkatan kepuasan kerja, motivasi, kompetensi dan lingkungan kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada RST. Wijayakusuma Purwokerto. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka di susun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
2. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
3. Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
4. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

5. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan
6. Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
7. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja
4. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
5. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
7. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana bagi penulis untuk menerapkan teori dengan kenyataan yang ada serta berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

##### 2. Bagi RST. Wijayakusuma Purwokerto.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam memecahkan persoalan dan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijaksanaan bagi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

##### 3. Bagi Akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya bidang kajian tentang pengaruh motivasi, kompetensi sumber daya manusia, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.