

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi sekarang ini menuntut setiap perusahaan untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat dari perusahaan-perusahaan lain yang ada di dunia. Dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan, setiap perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitasnya dan mampu mewujudkan kebutuhan konsumen agar dapat terus bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Untuk menjawab tuntutan itu, setiap perusahaan ataupun organisasi baik itu perusahaan dagang maupun jasa seperti perbankan, pariwisata, telekomunikasi, hingga kesehatan tanpa terkecuali harus mampu mengelola dan memperhatikan seluruh sumber daya yang dimilikinya. Salah satu sumber daya yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). Pemanfaatan sumber daya manusia harus dikelola dengan baik karena sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi tercapainya tujuan organisasi.

Sebagai faktor penting bagi tercapainya tujuan organisasi, baik atau buruknya pengelolaan sumber daya manusia dapat dinilai dari hasil kinerja. Kinerja sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dalam suatu organisasi akan mendorong tercapainya hasil kerja yang baik, meningkatkan produktivitas, dan mendorong keberlangsungan suatu organisasi dalam menghadapi persaingan. Kinerja sumber daya manusia yang berkualitas dapat tercapai apabila sumber daya manusia tersebut bekerja secara menyenangkan dan memuaskan.

Salah satu faktor yang membuat sumber daya manusia bekerja secara menyenangkan dan memuaskan adalah adanya komitmen organisasional dimana seseorang itu bekerja (Greenberg *et al.*, 1997 dalam Hidayat, 2011). Komitmen organisasional merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan sehingga nantinya anggota organisasi berusaha mewujudkan keberhasilan dari tujuan organisasi (Luthans, 2006). Hal ini menunjukkan bahwa sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang bersedia bekerja keras demi kepentingan organisasi dan bersedia terlibat secara penuh dalam upaya mencapai tujuan dan keberlangsungan organisasi. Namun dalam perjalanannya, komitmen organisasi seseorang dapat berbeda-beda bergantung pada faktor personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktural, dan pengalaman kerja (David dalam Minner, 1997). Sebagai sesuatu yang berhubungan dengan kinerja, komitmen organisasi dipandang sebagai penggerak seseorang dalam bekerja. Adanya suatu komitmen dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya akibat suatu komitmen yang lainnya. Suatu komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi setiap individu dalam organisasi. Jika individu merasa dirinya terikat dengan nilai-nilai organisasional yang ada maka dia akan merasa senang dalam bekerja, sehingga kinerjanya dapat meningkat. Dalam suatu organisasi terdapat juga kepercayaan bahwa komitmen organisasional dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Disamping komitmen organisasi, perusahaan ataupun organisasi juga harus memperhatikan faktor perilaku dari masing-masing individu untuk mendorong terciptanya kinerja sumber daya manusia yang berkualitas. Karena bagaimanapun juga perilaku dari masing-masing individu dalam organisasi berbeda-beda. Dalam hal ini, *locus of control* merupakan variabel penting yang dapat menjelaskan perilaku manusia dalam organisasi (Robbins, 2005).

Rotter (1996) menjelaskan bahwa *locus of control* merupakan persepsi individu terhadap sumber-sumber yang mengontrol kejadian dalam kehidupannya. *Internal locus of control* mengacu pada persepsi bahwa kejadian apapun baik yang positif maupun negatif merupakan konsekuensi dari perbuatan diri sendiri atau dibawah pengendalian diri. Sedangkan *eksternal locus of control* mengacu pada persepsi bahwa suatu kejadian baik yang positif maupun yang negatif tidak berhubungan langsung dengan tindakan diri sendiri dan berada diluar kontrol dirinya. Namun seseorang tidak memiliki internal maupun eksternal locus of control secara jelas, karena locus of control merupakan variabel yang kontinyu, dinamis, dan dapat bervariasi situasional, sehingga individu diklasifikasikan sepanjang spectrum dari sangat internal ke sangat eksternal (Adolfina, 2012). Sebagai sesuatu yang berhubungan dengan kinerja, locus of control mendeskripsikan berbagai kemungkinan-kemungkinan dalam persepsi individu dalam bentuk perilaku dan respon ketika menghadapi situasi-situasi pekerjaannya dalam organisasi.

Dari penjelasan tersebut terlihat jelas bahwa komitmen organisasional maupun locus of control merupakan dua variabel yang berhubungan erat dengan kinerja sumber daya manusia. Selain itu, komitmen organisasional dan locus of control memiliki hubungan yang bermakna (Rachim, Kadir, Nontji, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Rivai (2005), menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia. Komitmen organisasional itu sendiri merupakan sikap loyal karyawan terhadap perusahaan, sejalan dengan teori menurut Mackenzie, Podzakoff, dan Ahearne (1998) yang menjelaskan bahwa komitmen organisasional merupakan *consequence* dari *in-role performance*, namun demikian komitmen organisasional juga merupakan *antecedent* dari *extra roleperformance*. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dr. Hueryren Yeh, Hong (2012), menyatakan bahwa *Organizational commitment will positively and significantly affect job performance*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bersedia untuk tinggal dan mengabdikan diri untuk mencapai tujuan pekerjaan karena memiliki nilai yang sama dengan tujuan dalam organisasi, sehingga produktifitas mereka meningkat begitu juga kinerjanya. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arizona, Riniwati, Harahap (2013) yang menyatakan secara parsial bahwa komitmen organisasional tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Subejo, Troena, Thoyib, Aisjah (2013) menunjukkan bahwa secara parsial komitmen organisasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Komitmen organisasi yang dibangun oleh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif, belum mampu meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal.

Disisi lain, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Himawan (2016), menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara locus of control dengan kinerja. Namun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amalini, Al Musadieg, Afrianty (2016), menunjukkan bahwa hanya internal locus of control yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi eksternal locus of control tidak memiliki pengaruh signifikan.

Berdasarkan research gap tersebut dan dengan memperhatikan berbagai fenomena yang ada, dapat ditarik permasalahan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi dan locus of control terhadap kinerja. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud meneliti ulang pengaruh antara komitmen organisasi dan locus of control terhadap kinerja, dengan sampel yang digunakan adalah karyawan tetap pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSI-SA) Semarang didirikan pada tahun 1970, terletak di Jalan Raya Kaligawe KM. 4 yang berdekatan dengan terminal Terboyo dan pusat pertumbuhan industri Kota Semarang. RSI SA memulai pengabdianya dengan pelayanan poliklinik umum, Kesehatan Ibu dan Anak untuk warga sekitar dua tahun berikutnya diresmikan sebagai Rumah Sakit Umum pada tanggal 23 Oktober 1973 dengan SK dari Menteri kesehatan nomor I 024/Yan Kes/I.O.75 tertanggal 23 Oktober 1975 diresmikan sebagai RS Tipe C (RS Tipe Madya). Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSI-SA) sebagai rumah sakit rujukan pasien di wilayah Kota Semarang dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Pembenahan yang dilakukan meliputi : manajemen pelayanan medis, penunjang perawatan, keuangan, dan peningkatan sumber daya manusia maka Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSI-SA) Semarang melaksanakan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap.

Pemilihan RSI Sultan Agung sebagai tempat penelitian di dasarkan pada permasalahan kinerja yang ditemukan dan sesuai dengan variabel yang diangkat dalam penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah-sakit.findthebest.co.id, sebuah situs yang menyediakan berbagai informasi penelitian seputar layanan rumah sakit di seluruh Indonesia, menghimpun nilai 31 rumah sakit di kota Semarang berdasarkan

kinerja pelayanan, kelengkapan alat, dan indikator, menunjukkan bahwa RSI-SA menempati urutan ke 19 dari 31 rumah sakit di kota Semarang. Adapun data ke 31 rumah sakit tersebut adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Nilai Kinerja dan Kualitas Pelayanan RS Semarang 2017**

<b>NO</b>	<b>Nama Rumah Sakit</b>	<b>Nilai Total</b>	<b>Status Rumah Sakit</b>
1.	RS. ST. Elisabeth Semarang	91	Swasta
2.	RSU Roemani	91	Swasta
3.	RS Kariadi	91	Negeri
4.	RS Panti Wilasa 1	90	Swasta
5.	RSUD Kota Semarang	90	Negeri
6.	RSUD Tugurejo Semarang	90	Negeri
7.	RSJ Dr. Amino Ghondohutomo	89	Negeri
8.	RS Bhayangkara	88	Negeri
9.	RS Hermina Pandanaran	88	Swasta
10.	RSU Bina Kasih	84	Swasta
11.	Rumkit Tk III Bhakti Wira tamtama	80	Negeri
12.	RS Anugrah	80	Swasta
13.	RS Telogorejo	80	Swasta
14.	RS Permata Medika	80	Swasta
15.	RS Panti Wilasa	80	Swasta
16.	RS Banyumanik	80	Swasta
17.	RS Akabri Pol Semarang	80	Negeri
18.	RS Ken Saras	78	Swasta
<b>19.</b>	<b><u>RSI Sultan Agung</u></b>	<b><u>77</u></b>	<b><u>Swasta</u></b>
20.	RSUD Ambarawa	71	Negeri
21.	RSUD Ungaran	71	Negeri
22.	RS Ibu dan Anak Plamongan Indah	60	Swasta
23.	RSB Permata Sari	60	Swasta

24.	RSB Gunung Sowo I	60	Swasta
25.	RS William Both	60	Swasta
26.	RSIA Bahagia	59	Swasta
27.	RSB Kusuma	59	Swasta
28.	RSB Bunda Semarang	59	Swasta
29.	RSK Tht Wira Husada	58	Swasta
30.	RSK Tht Dharma Husada	58	Swasta
31.	RSJ Puri Asih	58	Swasta

Sumber : Rumah-sakit.findthebest.co.id 2017

- = Baik
- = Cukup
- = Kurang

Dari data tersebut terlihat bahwa RSI Sultan Agung menempati urutan ke 19 atau hanya satu tingkat diatas kategori cukup. Padahal RSI-SA memiliki ketersediaan alat yang cukup memadai ditunjang dengan rasio perawat dan dokter mencapai 2.52, serta jumlah pegawai kesehatan dan non kesehatan yang cukup banyak.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Tenaga Pendukung RSI-SA 2017**

No	Tipe Tenaga Pendukung	Jumlah
1	Perawat	262 orang
2	Pegawai Khusus Terapi	4 orang
3	Teknisi Medis	43 orang
4	Pegawai Khusus Bidan	23 orang
5	Pegawai Khusus Gizi	4 orang
6	Pegawai Khusus Kefarmasian	5 orang
7	Pegawai Khusus Kesehatan Masyarakat	3 orang
8	Pegawai Non-Kesehatan	83 orang
<b>Jumlah</b>		<b>427 orang</b>

Sumber : Rumah-sakit.findthebest.co.id 2017

Dengan jumlah pegawai dan fasilitas yang cukup memadai, RSI-SA belum mampu mendapatkan nilai yang lebih tinggi dan bersaing dengan rumah sakit yang memiliki fasilitas dan ketersediaan sumber daya manusia yang serupa. Banyak faktor yang mengakibatkan hal tersebut terjadi, dan salah satu faktor yang cukup mempengaruhi adalah komitmen organisasi pegawai RSI-SA. Seperti rumah sakit pada umumnya, karyawan tetap RSI-SA terdiri atas latar belakang yang berbeda-beda baik itu kota asal maupun pendidikan yang membentuk personality yang berbeda-beda sehingga mengakibatkan hasil kerja maupun prestasi kerja yang beragam dari setiap pegawainya. Hal ini dapat dijelaskan melalui Locus of Control. RSI-SA bertekad untuk terus meningkatkan kinerja tenaga sumber daya manusia yang ada dengan maksud meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain di Indonesia dan kota Semarang pada khususnya. Melalui hal tersebut, maka penelitian ini mengambil judul

**“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN LOCUS OF CONTROL TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG”**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan perbedaan hasil penelitian pada latar belakang akan dijadikan dasar untuk meneliti lebih lanjut mengenai komitmen organisasioanl, locus of control, dan kinerja. Adapun rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja sumber daya manusia pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh locus of control terhadap kinerja sumber daya manusia pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut dapat ditarik kesimpulan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh locus of control terhadap kinerja sumber daya manusia pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan pemahaman dan menjadi referensi dalam bidang akademik dan penelitian selanjutnya tentang komitmen organisasional, locus of control, dan kinerja sumber daya manusia. Selain itu bagi penulis dapat dijadikan sarana untuk memperluas wawasan serta menambah referensi mengenai komitmen organisasional, locus of control, dan kinerja sumber daya manusia.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi perusahaan, perusahaan mampu untuk mengetahui lebih banyak mengenai seluk beluk perusahaan yang berkaitan dengan sumber daya manusia khususnya komitmen organisasional, locus of control, dan kinerja sumber daya manusia.
2. Bagi karyawan, hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja dalam perusahaan atau organisasi.