

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan harus mempertahankan kinerja dari organisasi secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. Josephine (2017) Kondisi yang semakin kompetitif ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan kuatitas dalam bekerja. Kegiatan usaha sebuah perusahaan secara umum merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi dan misinya sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Irawati (2017) Kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Artinya perilaku anggota organisasi baik secara individu maupun kelompok, memberikan kekuatan atas kinerja organisasi. Untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien di perlukan kinerja yang baik. Tanpa kinerja yang baik maka segala aktivitas dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan akan terhambat.

Darma (2019) menyatakan bahwa Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik pemerintah maupun perusahaan atau organisasi secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai

dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Berbagai isu mengenai karyawan layak mendapatkan perhatian bagi perusahaan karena karyawan merupakan sumber daya penting bagi kesuksesan perusahaan. Kunci keberhasilan atau kegagalan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi tinggi dalam bekerja mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan, sehingga ketika karyawan tersebut keluar dari perusahaan berarti perusahaan telah mengalami kerugian. Lestary (2017) Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik.

Karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Darma (2019) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Lestary (2017) membuktikan kinerja karyawan tergantung pada kemauan dan juga keterbukaan karyawan itu sendiri dengan dirinya dan orang lain dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya dia menyatakan adanya kemauan dan keterbukaan karyawan dalam menjalankan tugasnya, dapat meningkatkan kinerjanya.

Rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan. Rumah sakit adalah suatu pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan dan penelitian kedokteran diselenggarakan. Fungsi Rumah Sakit Fungsi rumah sakit berdasarkan sistem kesehatan nasional memberikan pelayanan rujukan medik spesialis dan subspecialis menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan pasien sarana pendidikan dan pelatihan di bidang kedokteran dan kedokteran gigi jenjang diploma, dokter, dokter gigi, dokter spesialis, dokter gigi spesialis konsultan, magister, doktor dan pendidikan berkelanjutan bidang kedokteran. Kinerja karyawan rumah sakit yang sangat potensial dibutuhkan untuk menjadikan rumah sakit menjadi pilihan utama bagi konsumen.

Sangat penting bagi sebuah rumah sakit untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya. Karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rumah sakit. Ada beberapa Rumah Sakit yang tersebar dikota Bandar Lampung, salah satunya adalah RS Mata Lampung EYE Center. RS Mata

Lampung EYE Center merupakan perusahaan yang bergerak pengobatan mata. RS Mata Lampung EYE Center beralamatkan di Jl. Sultan Agung No.15, Kedaton, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132, dan perusahaan ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 84 Karyawan pada tahun 2020. RS Mata Lampung EYE Center dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan beberapa kebijakan atau 4system yang diterapkan kepada karyawannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan RS Mata Lampung EYE Center.

Perusahaan ini memiliki permasalahan pada penurunan kinerja karyawan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dengan melahirkan tenaga kerja yang kompetitif bagi seluruh perusahaan yang berkerja sama dengan perusahaan ini. Sangat diperlukan kinerja baik dari perusahaan termasuk dukungan dari para karyawan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, karena karyawan RS Mata Lampung EYE Center bertugas memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen yang memiliki gangguan terhadap penglihatannya.

Tabel 1.1
Standar Penilaian dan Hasil Pencapaian Penilaian Kinerja Karyawan RS
Mata Lampung EYE Center Bandar Lampung Tahun 2021

No.	Standar Penilaian Perusahaan	Katagori	Kriteria Penilaian Perusahaan	Bobot Penilaian Perusahaan	Bobot Pencapaian Tahun 2020
1	91-100 %	Sangat Baik	1. Ketepatan Waktu	30%	21%
2	76-90 %	Baik	Penyelesaian Pekerjaan		
3	65-75 %	Cukup			
4	51-64 %	Kurang	2. Kehadiran	20%	16%
5	<50 %	Buruk	3. Kualitas Individu	25%	17%
			4. Kemampuan Kerja Sama	25%	14%
			Total	100%	68%

Sumber : RS Mata Lampung EYE Center Bandar Lampung Tahun 2022

Tabel 1.2 menjelaskan data bahwa kinerja karyawan. RS Mata Lampung EYE Center menjelaskan bahwa jika pencapaian karyawan 91-100% maka kinerja karyawan sangat baik, jika 76-90% maka kinerja karyawan baik, jika 65-75% maka kinerja karyawan cukup, jika 51-64% maka kinerja karyawan kurang baik dan jika pencapaian karyawan <50% maka kinerja karyawan tersebut terbilang buruk. Adapun faktor penilaian kinerja di RS Mata Lampung EYE Center terdiri dari Kepuasan Pasien, Ketepatan Waktu Penyelesaian Laporan, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Kinerja karyawan RS Mata Lampung EYE Center pada tahun 2021 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 68%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan mengenai kinerja karyawan pada perusahaan sehingga berdampak kepada pencapaian karyawan yang masih jauh dari target yang diberikan perusahaan.

Penjelasan pihak RS Mata Lampung EYE Center mengatakan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan dikarenakan, kurang baik kerja sama dan hubungan sesama karyawan, masih kurangnya wawasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, dan juga karyawan mulai malas malasan dalam berkerja sehingga berdampak kepada banyak terjadinya komplain yang dilayangkan pasien karena keterlambatan dalam pengimputan berkas pasien, hal tersebut berdampak kepada ketidakpuasan pasien dalam menggunakan jasa perusahaan ini.

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Rahayu (2020) Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Faktor utama penyebab menurunnya Kinerja adalah Motivasi Kerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Sibarani (2018) motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.

Prasurvei yang penulis lakukan terhadap karyawan RS Mata Lampung EYE Center, menyatakan bahwa mendapat gaji yang belum sesuai dengan kesesuaian kontrak, insentif yang diberikan sering mengalami penundaan dalam pembayarannya, komunikasi kurang baik antara divisi, perlakuan atasan sangat cuek dan terkesan kurang peduli yang membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja, tidak ada apresiasi dari atasan ke bawahan dan perlakuan yang tidak adil bagi seluruh karyawan serta masih kurangnya dukungan, arahan dari pimpinan membuat tingkat usaha mengenai pekerjaan karyawan menjadi lebih maksimal.

Table 1.2
Gaji Karyawan RS Mata Lampung EYE Center Tahun 2020

Gaji Karyawan	UMR
Rp. 2.000.000	Rp. 2.460.000

Sumber : RS Mata Lampung EYE Center Tbk Tahun, 2020

Tabel 1.2 Menjelaskan bahwa Gaji karyawan RS Mata Lampung EYE Center, data tersebut menunjukkan bahwa Gaji yang diterima oleh karyawan masih dibawah UMR yang berlaku di regional Provinsi Lampung. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi, Darma (2019).

Selain Motivasi Kerja, faktor lain yang mempengaruhi penurunan kinerja adalah lingkungan kerja fisik. Khayrandy (2019) Lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang berbentuk fisik yang berada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua macam yaitu lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan karyawan seperti meja, kursi dan laptop atau komputer dan yang kedua yaitu lingkungan kerja secara umum atau perantara yang dapat mempengaruhi kondisi manusianya seperti suhu udara, pencahayaan. Apabila lingkungan kerja fisik mendukung maka karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat, karyawan bisa memberikan kinerja yang baik dan dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja di perusahaan kurang mendukung maka karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan menurun, membuat karyawan tidak nyaman untuk berada di lingkungan kerjanya sehingga mengganggu konsentrasi karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Tabel 1.3
Data Peralatan Kerja Karyawan RS Mata Lampung EYE Center Tahun
2021

No	Peralatan	Jumlah Yang Tersedia	Jumlah yang Dibutuhkan	Kondisi Baru	Kondisi Rusak
1	Komputer	5	9	2	1
2	Scanner	2	4	-	-
3	Mesin Fotocopy	-	1	-	-
4	CCTV	3	6	2	2
5	Ac	3	6	2	1
6	Hexos	2	4	1	2

Sumber : RS Mata Lampung EYE Center, Tahun 2022

Tabel 1.3 menjelaskan peralatan kerja RS Mata Lampung EYE Center. Data tersebut menunjukkan masih belum terpenuhinya peralatan yang dibutuhkan dan alat yang rusak dan baru belum sesuai dengan ketentuan perusahaan seperti Komputer, Scanner, Mesin Fotocopy, CCTV, Ac dan Hexos. Hal ini sangat mengganggu kelancaran pelaksanaan kerja karyawan RS Mata Lampung EYE Center dan menjadi indikasi mengenai kinerja karyawan yang belum optimal.

Prasurvey terhadap karyawan terkait permasalahan mengenai lingkungan kerja fisik yaitu karyawan merasa perusahaan kurang memenuhi kebutuhan mereka dalam berkerja yaitu minimnya fasilitas kerja yang diberikan perusahaan, adanya alat kerja yang rusak tidak diperbaiki secara langsung oleh perusahaan mengakibatkan ketidak nyamanan karyawan dalam berkerja dan sesama karyawan bergantian menggunakan alat kerja tersebut hal tersebut jelas terlihat membuat pekerjaan menjadi terlambat dan berdampak kurang semangatnya karyawan dalam berkerja dan dalam memberikan pelatihan. Hal ini sangat mengganggu kelancaran pelaksanaan kerja karyawan RS Mata Lampung EYE Center dan menjadi indikasi mengenai kinerja karyawan yang belum optimal.

Lingkungan kerja fisik dikatakan baik jika karyawan tersebut bisa bekerja dengan aman dan nyaman. Sedangkan lingkungan kerja fisik yang tidak baik akan berdampak pada semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan menurunkan kinerjanya dalam menyelesaikan tugas. Lingkungan kerja fisik yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari organisasi tersebut. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RS MATA LAMPUNG EYE CENTER“**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan RS Mata Lampung EYE Center ?
2. Apakah terdapat Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan RS Mata Lampung EYE Center ?
3. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan RS Mata Lampung EYE Center ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada bagian office RS Mata Lampung EYE Center yang berjumlah 35 Karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah RS Mata Lampung EYE Center, yang beralamatkan di Jalan Jl. Sultan Agung No.15, Kedaton, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jl. Sultan Agung No.15, Kedaton, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan October 2021 sampai dengan Maret 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kinerja Karyawan RS Mata Lampung EYE Center.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada RS Mata Lampung EYE Center.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada RS Mata Lampung EYE Center.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada RS Mata Lampung EYE Center.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.5.1 Bagi RS Mata Lampung EYE Center

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan RS Mata Lampung EYE Center

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap kinerja karyawan RS Mata Lampung EYE Center. Dan menambah refrensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan refrensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart.