

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai salah satu sumber daya yang bersifat dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang perlu mendapat perhatian dari pihak perusahaan. Perhatian ini diperlukan mengingat dalam menjalankan aktivitasnya, perusahaan akan selalu berhadapan dengan sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya, maka upaya – upaya organisasi dalam mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan, dengan adanya karyawan – karyawan yang bekerja secara baik ini, maka diharapkan hasil kerja (kinerja) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Astuti, 2019)

Perusahaan harus memperahankan kinerja dari organisasi secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. 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. 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. (Astuti, 2019)

Karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh

seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

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. Menurut Latief (2018)

Ada beberapa Rumah Sakit yang tersebar dikota Bandar Lampung, salah satunya adalah Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung. Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung merupakan rumah sakit untuk menampung kegiatan mengenal dan menentukan penyakit dan sebab akibatnya, pemeriksaan, pengobatan, menjaga serta merawat pasien ibu dan anak baik menginap ataupun berobat jalan. Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung beralamatkan di Jl. Pajajaran No.109, Jagabaya II, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132. Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung memiliki jumlah Karyawan sebanyak 68 Karyawan

pada tahun 2022. Berikut ini data karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung tahun 2022

Tabel 1.1
Data Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar
Lampung Tahun 2022

Bagian	Jumlah Karyawan
<u>OFFICE</u>	
HRD	3
General Affair	3
Financial	4
Administrasi	4
Pelayanan	8
BPJS	4
Marketing	6
IT Suport	3
Jumlah Karyawan Office	35
<u>TENAGA KESEHATAN</u>	
Dokter Spesialist	2
Bidan	11
Perawat	20
Jumlah Tenaga Kesehatan	33
Jumlah	68

Sumber : Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung Tahun 2023

Berdasarkan data diatas dijelaskan data karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung, dan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung memiliki 35 karyawan Office dan 33 tenaga kesehatan, pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian kepada 35 karyawan bagian office. Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung 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 Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen yaitu ibu dan anak. Berikut ini data pencapaian kinerja karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik
Hati Bandar Lampung Tahun 2022

No.	Standar Penilaian Perusahaan	Katagori
1	91-100 %	Sangat Baik
2	76-90 %	Baik
3	65-75 %	Cukup
4	51-64 %	Kurang
5	<50 %	Buruk

Sumber : Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung Tahun 2023

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian dan hasil penilaian kinerja karyawan. Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung 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 Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian Laporan, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Tabel 1.3
Hasil Pencapaian Penilaian Kinerja Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak
Puri Betik Hati Bandar Lampung Tahun 2022

Kriteria Penilaian Perusahaan	Bobot Penilaian Perusahaan	Bobot Pencapaian Tahun 2022
1. Kepuasan Pelanggan	25%	19%
2. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan	20%	11%
3. Kehadiran	15%	7%
4. Kualitas Individu	20%	14%
5. Kemampuan Kerja Sama	20%	11%
Total	100%	62% (Kurang)

Sumber : Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung Tahun 2023

Data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung pada tahun 2022 masuk dalam kategori kurang baik dengan presentase 62%. 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.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung memiliki permasalahan pada permasalahan kinerja karyawan bagian office dikarenakan tingkat absensi yang tinggi, kerja sama sesama karyawan kurang baik dan hasil kerja yang masih kurang sesuai dengan SOP. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang berpengaruh kepada penurunan kinerja karyawan tersebut sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan beberapa kebijakan atau system yang diterapkan kepada karyawannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.

Pihak Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung mengatakan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan bagian office yang menyebabkan komplain yang dilayangkan oleh konsumen dikarenakan, kurang baiknya kerja sama dan hubungan sesama karyawan office menyebabkan tidak dapat bahu membahu menyelesaikan pekerjaan, masih kurangnya wawasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, dan juga seringnya karyawan datang terlambat dan beristirahat melebihi jam kerja yang telah ditentukan. Hal tersebut berdampak kepada ketidakpuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.

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.

Wawancara yang penulis lakukan terhadap karyawan bagian office Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung, karyawan 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.

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.

Selain Motivasi Kerja, faktor lain yang mempengaruhi penurunan kinerja adalah lingkungan kerja fisik. Menurut 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 1.4

Data Peralatan Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung Tahun 2022

No	Peralatan	Jumlah Yang Tersedia	Jumlah yang Dibutuhkan
1	Computer	6	10
2	Scanner	2	4
3	Mesin fotocopy	1	2
4	CCTV	3	6
5	Ac	3	6
6	Hexos	2	4

Sumber : Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung Tahun 2023

Tabel 1.4 mengenai data peralatan kerja Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung. Data tersebut menunjukkan masih belum terpenuhinya peralatan yang dibutuhkan seperti Computer, Scanner, Mesin Fotocopy, CCTV, Ac dan Hexos.

Wawancara terhadap karyawan office 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 bekerja dan dalam memberikan pelatihan. Hal ini sangat mengganggu kelancaran pelaksanaan kerja karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung 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 RUMAH SAKIT IBU & ANAK PURI BETIK HATI BANDAR LAMPUNG“**

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung ?
2. Apakah terdapat Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung ?
3. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada bagian office Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung yang berjumlah 35 Karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung, yang beralamatkan di Jl. Pajajaran No.109, Jagabaya II, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jl. Pajajaran No.109, Jagabaya II, Kec. 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 2022 sampai dengan Maret 2023.

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 Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung.

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 Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung

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 Rumah Sakit Ibu & Anak Puri Betik Hati Bandar Lampung. 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 penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

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 referensi 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.