

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan organisasi yang kompleks padat karya dan profesi karena di dalamnya terdiri dari berbagai jenis pelayanan dan kegiatan dengan SDM yang beragam pula sehingga manajemen rumah sakit dituntut untuk dapat menyiapkan dan mengembangkan kemampuan SDM secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap bagian, bidang, unit, dan instalasi rumah sakit. SDM yang mengutamakan pelayanan akan mampu bersaing dan memiliki kompetensi, profesional, disiplin, tanggung jawab, sadar akan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan demikian, SDM Rumah Sakit dituntut untuk mempunyai kinerja yang baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu kepada konsumen dapat terjaga atau lebih meningkat, karena SDM adalah asset penting suatu organisasi yang harus dikelola sehingga mampu memberikan komitmennya secara penuh kepada organisasi. SDM merupakan unsur terpenting yang paling berharga dengan pengertian bahwa manusia diperlakukan sesuai dengan harkat martabatnya sehingga berperilaku positif dalam kehidupan organisasionalnya (Fitri et al., 2023).

(Maulana, 2020) menyatakan seorang karyawan harus mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan supaya mendapatkan sumber daya manusia yang lebih akurat dan mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian organisasi. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan dan kemampuan karyawan dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi atau organisasi tersebut, karena tujuan suatu organisasi dapat tercapai hanya dimungkinkan apabila setiap anggota di organisasi mempunyai kemampuan dalam menguasai setiap aspek yang diperlukan didalam pengoperasian pekerjaan dan juga diharapkan setiap anggota organisasi mempunyai kompetensi yang baik dalam upaya pencapaian organisasi.

Dalam era globalisasi seperti saat ini, hambatan yang dihadapi adalah munculnya pesaing baru yakni berdirinya rumah sakit yang bukan hanya berasal

dari dalam negeri, tetapi berasal dari luar negeri. Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi di saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya terutama sumber daya manusia dan sistem manajerial agar mampu menciptakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya. Jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas pada sebuah rumah sakit salah satunya dapat tercermin dari kinerja tenaga kesehatan dan karyawannya. Salah satu yang terpenting adalah pelayanan yang diberikan oleh keperawatan yang ada di rumah sakit tersebut. Hal ini disebabkan jumlah tenaga keperawatan yang mendominasi tenaga kesehatan secara keseluruhan dan mempunyai kontak lebih lama dengan pasien. Maka dari pada itu perlu diperhatikan kinerja perawat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Suriadi et al., 2022).

Perusahaan dikatakan berhasil jika mampu memengaruhi pasar jika dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimiliki dalam berbagai hal jika dibandingkan dengan organisasi lain. Suatu cara yang berkaitan dengan sumber daya manusia agar dapat menjadi keunggulan bersaing yaitu dengan menciptakan lingkungan kerja dan pemberian kompensasi yang memuaskan bagi karyawan.

Menurut (Bangun, 2021) kompensasi merupakan faktor yang penting dan menjadi perhatian pada banyak organisasi dalam mempertahankan dan menarik sumberdaya yang berkualitas, karena kualitas hasil pekerjaan ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki sumber daya manusianya. (Arpan, 2024) juga menyatakan bahwa kompensasi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia sangatlah penting karena merupakan elemen krusial dalam upaya memotivasi, mempertahankan, dan meningkatkan kinerja karyawan di sebuah organisasi.

Selain itu lingkungan kerja yang baik juga merupakan salah satu cara perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Menurut (Sunyoto, 2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang terdapat di sekitar tempat bekerja karyawan yang mampu memberikan pengaruh bagi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya. (Widyaningrum, 2019) menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya

sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu diperlukan lingkungan kerja yang baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan betah dan merasa senang sehingga lebih bersemangat dalam bekerja.

(Zuriana et al., 2023) menyatakan kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*, yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Menurut Robbins dalam (Setiana, 2019) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit dapat menghasilkan kuantitas yaitu jumlah pasien dan kualitas yaitu melalui pelayanan yang diberikan. Banyak hal yang perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan jumlah pasien yaitu dengan menyusun rencana strategis. Rencana strategis adalah sebuah petunjuk yang dapat digunakan organisasi dari kondisi saat ini untuk mereka bekerja menuju beberapa tahun kedepan untuk mencapai beberapa target antara lain jumlah pasien. Selain angka kunjungan pasien yang harus tercapai, harapannya kebutuhan setiap pengunjung di Rumah Sakit dapat terpenuhi sehingga dapat terhindar dari komplien yang dapat merusak citra Rumah Sakit.

Rumah Sakit Imanuel Way Halim adalah salah satu Rumah Sakit swasta di Bandar Lampung yang sudah berdiri sejak tanggal 29 Juli 1985 dengan visi yaitu “Menjadi Rumah Sakit yang membawa sukacita (*Joyful Hospital*)”. Seluruh karyawan dalam Rumah Sakit harus saling berkolaborasi untuk dapat mewujudkan visi tersebut melalui kinerja yang diberikan. Karyawan yang ada di Rumah Sakit Imanuel dibagi berdasarkan beberapa departemen. Berikut adalah data kepegawaiaan Rumah Sakit Imanuel Way Halim:

Tabel 1.1 Data Kepegawaian

No.	KUALIFIKASI	KETERANGAN DAN JUMLAH STATUS KARYAWAN							
		JUMLAH			KATEGORI STATUS KARYAWAN				
		Σ	JK		ORIEN TASI	KONTRAK/ MITRA	CAP EG	PAR TIM ER	PT
			L	P					
1	Medis	86	42	44	0	1	2	53	30
2	Profesi Psikolog	1	-	1	-	-	-	1	-
3	SPK/SPR	1	-	1	-	-	-	-	1
4	KEPERAWATAN	256	60	196	5	36	8	0	207
5	PENUNJANG MEDIS	123	24	99	3	28	8	2	82
6	UMUM	92	25	67	2	23	6	3	58
8	PEMBANTU UMUM	201	130	71	6	123	0	1	71
Σ		86	281	479	16	211	24	60	449
Σ	PER KATEGORI	760	760		760				

Sumber : SDM & Pendidikan RS Imanuel Way Halim, 31 Desember 2024.

Tabel 1.1 menjelaskan jumlah karyawan periode 31 Desember 2024 yaitu 760 orang dengan kriteria keperawatan sebanyak 256 orang terdiri dari 207 karyawan tetap dan 46 untuk status kepegawaian lainnya yaitu karyawan orientasi, kontak/mitra, calon pegawai dan *part timer*. Menurut (Yutami et al., 2021) pengelolaan sumber daya manusia bukan hal yang mudah, karena pengelolaannya melibatkan semua unsur anggota yang ada didalamnya, seperti karyawan, pimpinan dan sistem lainnya. Perpaduan ketiga unsur tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga baik karyawan maupun pimpinan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Manajemen Rumah Sakit Imanuel Way Halim juga telah menyusun Rencana Strategis periode tahun 2020 – 2025. Rencana strategis yang telah ditentukan harus diwujudkan oleh seluruh Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Imanuel Way Halim melalui kinerja yang diberikan. Semua pengunjung yang datang harus dipenuhi kebutuhannya agar mereka puas dengan pelayanan yang diberikan.

Konsumen yang merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk tersebut (Arpan et al., n.d). Jika konsumen merasa tidak puas maka hal tersebut dapat mempengaruhi

keputusan seseorang untuk mempercayakan kebutuhan akan fasilitas kesehatannya, sehingga akan berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien atau bahkan dapat merusak citra nama baik Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Perusahaan mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong atau meningkatkan pelayanan mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal (Hakim & Muzakki, 2020). Dalam mencapai rencana strategis yang telah ditentukan masih terdapat *review* negatif mengenai kinerja perawat, yang dapat dilihat melalui kuisisioner kepuasan pelanggan yang dibagikan setiap bulan selama tahun 2024. Berikut adalah kesimpulan komplain pasien terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim Tahun 2024:

Tabel 1.2 Komplain Pasien Terhadap Kinerja Perawat

NO	KRITERIA KOMPLAIN	JUMLAH
1	Sikap Profesional & Empati	21
2	Mutu Pelayanan Keperawatan	5
3	Komunikasi Terapeutik	3
4	Waktu Tunggu	3
	Total	32

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau mereka inginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan (Kristiyanto et al., n.d.).

Tabel 1.3 merupakan komplain pasien terhadap kinerja atau pelayanan perawat yang mereka dapatkan, masih terdapat komplain pelanggan yang disampaikan melalui pengisian kuisisioner pelanggan selama tahun 2024 dan menunjukkan bahwa masih terdapat hal yang perlu diperbaiki terkait kinerja perawat yaitu masih terdapat 32 komplain.

Kinerja perawat merupakan elemen kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kinerja yang optimal tidak hanya meningkatkan

kepuasan dan keselamatan pasien, tetapi juga mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit secara keseluruhan. Upaya peningkatan kinerja perawat terus dilakukan melalui berbagai kebijakan, salah satunya dengan menerapkan sistem kompensasi berbasis *Key Performance Indicator* (KPI). Namun, dalam pelaksanaannya, sistem kompensasi ini dalam pemberian insentifnya masih tidak menentu atau sesuai dengan anggaran yang disetujui oleh pemimpin Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Ketidakstabilan penghasilan yang diakibatkan oleh ketidaktercapaian target KPI berdampak pada motivasi kerja dan dapat memicu ketidakpuasan kerja. Hal ini turut berkontribusi terhadap meningkatnya angka komplain dari pasien, yang mencerminkan penurunan kinerja perawat. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem kompensasi yang tidak stabil dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, lingkungan kerja juga menjadi faktor penting yang turut memengaruhi kinerja perawat. Lingkungan kerja di Rumah Sakit Imanuel Way Halim masih ditemukan permasalahan dalam hubungan antar rekan kerja yang kurang harmonis. Ketidakharmonisan ini menghambat kolaborasi dan komunikasi tim, serta berdampak pada kualitas kinerja yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pemberian kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer yaitu peneliti menyebarkan kuisioner kepada responden dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Populasi yang digunakan yaitu Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah berbeda dengan masalah. Kalau masalah itu merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah (Sugiyono, 2017). Melalui pemahaman pada uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang secara menyeluruh, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1 Apakah terdapat pengaruh kompensasi (X1) terhadap kinerja (Y) Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim?
- 2 Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja (Y) Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim?
- 3 Apakah terdapat pengaruh kompensasi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan terhadap kinerja (Y) Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

- 1 Ruang Lingkup Subjek
Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.
- 2 Ruang Lingkup Objek
Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah variabel kompensasi, lingkungan kerja, dan kinerja.
- 3 Ruang Lingkup Tempat
Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Imanuel Way Halim di Jalan Soekarno Hatta No. 1 Sukarame Bandar Lampung.
- 4 Ruang Lingkup Waktu
Waktu yang ditentukan dalam penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan pembuatan skripsi yaitu mulai Oktober 2024 s.d Februari 2025.
- 5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian ini adalah Ilmu bidang Manajemen, secara khusus Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang meliputi perihal kompensasi, lingkungan kerja, dan kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompensasi (X1) terhadap kinerja (Y) Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.
- 2 Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja (Y) Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.
- 3 Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompensasi (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja Perawat di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

1.5 Manfaat Penelitian

Berbagai manfaat yang diharapkan akan didapat melalui penelitian adalah sebagai berikut:

- 1 Bagi Penulis
Penelitian ini bermanfaat dalam memperluas wawasan, meningkatkan pengetahuan dan juga menambah pengalaman baru melalui pembelajaran dan analisis secara langsung pada bidang Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya pada aspek kompensasi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.
- 2 Bagi Akademisi
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), serta sebagai sarana informasi dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pengajar, staf, mahasiswa dan lainnya.
- 3 Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan atau sarana informasi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan pertimbangan pada

pemberian kompensasi, menciptakan lingkungan kerja yang baik serta perusahaan mampu meraih peningkatan dan pengembangan pelayanan kualitas karyawan terutama dalam peningkatan kinerja karyawan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan rencana.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah adalah fondasi yang penting yang dijadikan dasar untuk memberikan petunjuk mengenai garis besar isi dari penelitian/skripsi yang akan diajukan. Berikut adalah Sistematika Penulisan skripsi:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang atau alasan mengapa penelitian harus dilakukan, permasalahan atau fenomena yang terjadi, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Menjelaskan teori teori yang dipakai dalam penelitian secara ringkas, kerangka pemikiran, dan dugaan sementara (Hipotesis).

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metode penelitian apa yang akan digunakan, sumber data yang diperoleh didapatkan melalui cara apa, populasi dan sample yang digunakan, variabel yang dipakai dalam penelitian serta analisis yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang analisis hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian antara variabel independen dan dependent dengan menggunakan SPSS.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan secara ringkas seluruh isi dari skripsi/penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh dari Bab IV serta memberikan saran yang membangun kepada institusi serta kepada pembaca secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN