

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang paling utama. Kebutuhan yang dimaksud merupakan kebutuhan seperti pelayanan kesehatan yang layak. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Hal tersebut menuntut lembaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu lembaga dalam bidang kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan organisasi yang diperuntukkan untuk melayani konsumen dalam bidang kesehatan. Rumah sakit adalah organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan beberapa pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Amalia et al, 2015). Sebuah rumah sakit mempunyai tugas yaitu berupaya menjamin keselamatan jiwa setiap pasiennya. Oleh karena itu dalam mencapai keberhasilan tersebut memerlukan suatu dasar yang kuat yaitu adanya organisasi dan kinerja anggota yang dapat memperkuat dan memaksimalkan usaha dalam menjalankan pelayanan untuk kepentingan suatu organisasi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut dalam suatu perusahaan atau instansi publik maupun non publik terdapat satu elemen penting yaitu sumber daya manusia. Pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam memajukan suatu perusahaan, sumber daya manusia perlu dikelola dengan professional agar terdapat keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan.

Kinerja didefinisikan sebagai suatu tingkat pencapaian hasil atas terlaksananya tugas tertentu. Sedangkan kinerja perusahaan atau organisasi didefinisikan sebagai suatu tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan visi misi perusahaan. Terdapat pula yang menyebut kinerja sebagai *performance* atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja memiliki arti yang sangat luas, bukan hanya hasil kerja atau prestasi kerja tetapi bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Berdasarkan beberapa definisi diatas mengenai kinerja organisasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja organisasi adalah hasil kerja organisasi atau gambaran mengenai suatu organisasi apakah telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan visi misi organisasi yang diimplementasikan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, motivasi dan kepentingan (Wibowo, 2013).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen. Robbin dan Judge dalam Sutrisno et al., (2016) mengemukakan komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak kepada suatu organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan dengan organisasinya dan mempunyai implikasi terhadap suatu keputusan individu dalam melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Seorang karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi tersebut dibandingkan dengan seorang karyawan yang tidak memiliki komitmen organisasi (Umam, 2012).

Komitmen organisasi memegang peran penting dalam keberhasilan pekerjaan karyawan suatu organisasi, hal ini terjadi bukan hanya secara sepihak. Misalnya ketika fasilitas suatu perusahaan kurang maka dapat menghilangkan komitmen karyawan terhadap perusahaan tersebut. Dampak dari hilangnya komitmen karyawan adalah seperti korupsi, tindak

kriminal, pengunduran diri dan lain sebagainya. Terdapat suatu hubungan positif antara komitmen organisasi dan produktivitas kerja, pada umumnya tampak bahwa komitmen afektif memiliki hubungan yang lebih erat dengan hasil organisasi seperti kinerja dan perputaran karyawan jika dibandingkan dengan dimensi komitmen yang lain. Satu penelitian menemukan bahwa komitmen afektif merupakan pemrediksi dari berbagai hasil seperti persepsi karakteristik tugas, kepuasan karir, dan niat untuk pergi dalam 72% kasus dibandingkan dengan hanya 36% untuk komitmen normatif dan 7% untuk komitmen berkelanjutan (Robbins, 2008).

Budaya organisasi yang baik tentunya akan memengaruhi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan sebenarnya dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuannya, sedangkan jalannya organisasi dipengaruhi oleh perilaku banyak individu yang memiliki kepentingan masing-masing. Oleh sebab itu, budaya organisasi sangat penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam organisasi. Kebiasaan tersebut mengatur tentang norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi, sehingga menghasilkan budaya yang produktif. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Reward merupakan suatu penghargaan atau kompensasi yang timbul ketika terdapat suatu hal yang menguntungkan bagi suatu perusahaan. Ketika seseorang memutuskan untuk bekerja dalam suatu perusahaan tersebut tidak hanya dalam bentuk upah atau gaji saja yang diharapkan, akan tetapi juga penghargaan atau kompensasi yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dengan berbagai jenis dan bentuknya. Dengan adanya maksud tersebut manajemen diharapkan dapat menerapkan suatu penghargaan atau kompensasi

yang efisien. Suatu *reward* yang dirancang oleh suatu perusahaan atau organisasi harus mampu memecu motivasi kinerja karyawannya agar berprestasi hingga pada tingkat tertinggi. Oleh Karena itu, *reward* yang dirancang harus memiliki nilai dimata para karyawan dan dapat berbuah manis pada kinerja dalam suatu perusahaan.

Kinerja karyawan sangat membantu perusahaan dalam meraih tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja karyawan sebagai tujuan akhir dan merupakan cara manajer untuk memastikan bahwa aktivitas karyawan dan output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan diperoleh dari upaya perusahaan dalam mengelola kapasitas sumber daya manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Pengelolaan kapasitas sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan tercermin dari kinerja karyawan yang dihasilkan dan dari pencapaian tujuan perusahaan. Menurut penelitian Tutian Silaban (2015) Lingkungan pengendalian internal haruslah berjalan dengan baik agar aset perusahaan dapat dilindungi. Apabila pengendalian internal sebuah perusahaan tidak baik, maka dapat dipastikan aset dalam sebuah perusahaan tersebut juga tidak akan terlindungi dengan baik.

Di Provinsi Lampung terdapat salah satu Kabupaten yaitu Tulang Bawang. Menurut data rekapitulasi SDM Kesehatan yang didayagunakan di Rumah Sakit di Provinsi Lampung, terdapat tiga Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Menggala Tulang Bawang, Rumah Sakit Umum Mutiara Bunda, dan Rumah Sakit Umum Penawar Medika. Ketiga rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit terbesar dan terpercaya yang menjadi pilihan utama oleh masyarakat setempat dalam pelayanan kesehatan.

Pada tahun 2017 Ketua OKP GPH menanggapi mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Menggala. Beliau mengemukakan bahwa pelayanan RSUD Menggala yang tidak maksimal dan kurang disiplin. Faktanya kedisiplinan pegawai dan karyawan RSUD Menggala terlihat dengan kasat mata hampir setengah hari kerja tetapi belum terlihat dilokasi kerja, padahal sudah jelas karyawan dan pegawai dianggarkan gaji yang cukup tinggi pertahunnya (Penalampungnews.com, 2017). Kemudian disusul pada tahun 2019 pemerintah pusat menghentikan aliran Dana Alokasi Khusus (DAK) ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Menggala, Tulang Bawang. Direktur RSUD Menggala, melalui Kepala Operasional ITE Keperawatan, menyebut pihaknya sudah di blacklist, lantaran alokasi dana tidak pernah terserap. Bahkan bantuan program pembangunan yang direalisasikan menggunakan anggaran pusat khusus di RSUD Menggala juga akan dihapuskan oleh pemerintah pusat. Hal tersebut terjadi lantaran selain seluruh SDM pegawai RSUD Menggala yang tidak mampu ditambah lagi dengan para petinggi RSUD Menggala menolak mentah-mentah untuk dijadikan sebagai sebagai kuasa penggunaan anggaran atau bertanggungjawab dalam realisasi berbagai program dan anggaran di RSUD setempat dan dikarenakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakat tidak sesuai dengan kualitas dan standar Rumah Sakit milik pemerintah (Redaksi, 2019).

Masalah mendasar yang sering dihadapi oleh Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, akan rendahnya kinerja pegawai yang menyebabkan terhambatnya pencapaian tujuan lembaga-lembaga karena terdapat tindakan pegawai yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi yang maksimal dalam melakukan pekerjaan yang disebabkan beberapa faktor, diantaranya faktor komitmen organisasi, budaya organisasi dan pengendalian internal didalam suatu perusahaan atau instansi tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin membuktikan benar tidaknya tinggi rendahnya kinerja karyawan suatu perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dari segi komitmen organisasi, budaya organisasi, pengendalian internal serta reward yang ditawarkan apakah sudah berjalan dengan baik atas kinerja yang dilakukan demi mendapatkan hasil yang baik. Penelitian ini mereplikasi penelitian Frengky Gunanta Simamora 2019 yang berjudul pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *reward* sebagai variabel moderating studi Pada Rumah Sakit Abdul Moelok Bandarlampung. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah terdapat penambahan 2 variabel yaitu budaya organisasi dan pengendalian internal. Ruang lingkup yang mana penelitian ini terdapat pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang dan dilaksanakan pada tahun 2021. Oleh karena itu maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Reward* Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang)”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum yang terdapat di Kabupaten Tulang Bawang. Objek dalam penelitian ini adalah beberapa pihak rumah sakit beserta dengan jajarannya. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2021.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang?

2. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang?
3. Apakah pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang?
4. Apakah *reward* berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang?
5. Apakah *reward* berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Budaya organisasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang?
6. Apakah *reward* berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Pengendalian Internal dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh *reward* terhadap komitmen organisasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang.
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh *reward* terhadap budaya organisasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang.

6. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh *reward* terhadap pengendalian internal dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum di Kabupaten Tulang Bawang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi, dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan dan pengaruh *reward* terhadap komitmen organisasi dengan kinerja karyawan, menjadi bahan pembantu, bahan referensi atau sebagai bahan pembandingan dan dasar penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

2. Bagi pihak Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, dan memperbaiki kinerja serta masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil keputusan, serta untuk mengetahui apakah pelaksanaan komitmen organisasi, budaya organisasi, pengendalian internal dan *reward* yang berjalan dapat memberikan peningkatan pada kinerja karyawan rumah sakit.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan dengan penelitian ini diharapkan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengetahui pentingnya komitmen organisasi, budaya organisasi, dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan dan pengaruh *reward* terhadap komitmen organisasi dengan kinerja karyawan yang berberjalan dapat memberikan peningkatan kinerja karyawan rumah sakit.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan berupa latar belakang penulisan, masalah yang dibuat dalam perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat atau kegunaan dari penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung/mendasari penelitian yang dilakukan, penjelasan terkait variable, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi sumber data yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel yang digunakan, variable penelitian, serta metode yang digunakan dalam analisis data dan pengujian hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan setelah diadakannya penelitian. Hal tersebut mencakup deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh setelah dilakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN