

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan rumah sakit di Indonesia dari sisi pertumbuhan pelayanan jumlahnya terus meningkat dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Industri rumah sakit mengalami perkembangan cukup pesat seiring di tertibkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang mendukung iklim investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik. Perkembangan rumah sakit setiap Kecamatan di Kabupaten Brebes semakin berkembang, Kecamatan Bumiayu memiliki jumlah rumah sakit paling besar dibandingkan dengan Kecamatan lain yang ada di Kabupaten Brebes. Tercatat dari data Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes, pada tahun 2017 di Kecamatan Bumiayu memiliki 4 pelayanan rumah sakit. Sedangkan pada tahun 2020 sudah mencapai 10 pelayanan rumah sakit di Kecamatan Bumiayu (<https://brebeskab.bps.go.id>). Berdasarkan data tersebut terlihat dari tahun ketahun perkembangan rumah sakit di Kecamatan Bumiayu terus meningkat.

Berdasarkan kepemilikan pertumbuhan rumah sakit, rumah sakit swasta lebih agresif dalam setiap pertumbuhannya dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 43%. Dibandingkan rumah sakit publik milik Pemprov dengan rata-rata pertumbuhan hanya sebesar 9%. (<https://manajemenrumahsakit.net>). Di era ini mendorong bagi setiap

rumah sakit untuk meningkatkan segala aktivitas operasional mereka agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan.

Kinerja merupakan faktor terbesar yang menentukan kemajuan maupun keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang baik didalam sebuah rumah sakit. Banyaknya pelayanan setiap rumah sakit yang harus diberikan, maka dibutuhkan kinerja pegawai yang optimal untuk mengelolanya, jika pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan bagian pekerjaannya yang telah ditetapkan maka pegawai tersebut membantu kemajuan dan tercapainya tujuan-tujuan dalam sebuah rumah sakit.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2013) dalam Changgriawan (2017). Hasil kerja yang memuaskan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan sedangkan dengan adanya suatu kondisi dimana rusaknya suatu kondisi kerja dan rendahnya kepuasan kerja dapat mengakibatkan rendahnya komitmen karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Jika ketidakpuasan berkembang luas terhadap beberapa karyawan yang ada suasana lingkungan akan semakin keruh dan tim menjadi rapuh (Edison,*et.al*, 2016:213).

Terdapat rangkaian studi yang mengidentifikasi bahwa jika karyawan memperoleh informasi yang diperlukan (yaitu, jika komunikasi kebawah itu efektif), maka mereka berkinerja lebih baik sebagai individu

dan dalam kelompok (Edison, 2016: 386). Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (T. Hani Handoko 2013:272) dalam Rialmi (2020). Permasalahan didalam RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu masih terdapat kurangnya komunikasi antar sesama perawat maupun dengan atasan sehingga dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian Wandi dkk (2019) menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga perlu adanya komunikasi yang baik didalam RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu antara sesama pegawai maupun dengan atasan. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak ke pihak yang lain untuk mendapatkan saling pengertian.

Robbins (2015:224) menyebutkan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang dibawah. Devito (2011:387) dalam Watiningsih (2018) menerangkan bahwa hubungan yang baik dan komunikasi yang berarti diantara karyawan merupakan sumber utama kepuasan karyawan.

Upaya peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari kedisiplinan karyawan. Disiplin kerja yang tinggi merupakan salah satu

hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan mengupayakan agar karyawan tetap sadar dan bersedia untuk patuh dan taat terhadap aturan yang ada di perusahaan sehingga dengan adanya kerelaan dari karyawan untuk disiplin terhadap aturan perusahaan, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Maharani (2010) dalam Afianto dan Utami (2017) menyatakan bahwa disiplin merupakan suatu sikap perbuatan dan tingkah laku yang harus sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan diketahuinya tentang sikap, perbuatan dan tingkah laku karyawan maka dapat digunakan sebagai tolak ukur perusahaan dalam menetapkan peraturan dan tata tertib serta pembinaan terhadap karyawan tersebut. Sedangkan menurut Rivai (2009) dalam Lasmaya (2016), seorang karyawan yang dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi jika yang bersangkutan konsekuen, konsisten, taat asas, bertanggung jawab atas tugas yang diamanahkan kepadanya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan. Apabila karyawan tidak disiplin maka akan mengganggu hasil kerja dan kegiatan karyawan secara rutin, mestinya pekerjaan harus dapat diselesaikan hari ini, masih banyak pekerjaan yang tertunda dan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Kedisiplinan ini diharapkan peraturan dan tata tertib dapat dilaksanakan dengan baik sehingga tidak mengganggu aktivitas perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja

karyawan. Berdasarkan hasil observasi dengan pihak rumah sakit dalam melaksanakan kedisiplinan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu masih terdapat keterlambatan pergantian shift perawat sehingga dapat mengganggu pelayanan yang ada.

Dengan demikian apabila kedisiplinan telah dilaksanakan didalam RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu oleh perawat secara langsung perawat merasa puas atas peraturan maupun tata tertib yang ada. Dengan demikian kinerja pegawai akan lebih mudah ditingkatkan dan dapat menunjang kualitas pelayanan yang ada.

Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi tentu memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga prestasi kerja akan optimal pula. Sebaliknya apabila kepuasan kerja karyawan rendah akan berdampak pada semangat kerja mereka sehingga prestasi kerjanya menjadi buruk dan ini akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Itulah yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan dinilai sangat penting terutama untuk menunjang kinerja perusahaan dalam persaingan di era globalisasi ini (Wijaya & susanto, 2014, p.2) dalam Changgriawan (2017). Namun, dari hasil observasi yang telah dilakukan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu masih terdapat kesulitan dalam pencapaian kualitas sehingga menimbulkan masalah kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang perusahaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dengan karyawannya (Robbins, 2015:46). Beberapa peneliti sebelumnya enggan untuk percaya bahwa hubungan antara kepuasan-kinerja sebagai hal yang berkaitan, tetapi dengan adanya sebuah tinjauan atas 300 studi menyatakan korelasi cukup kuat dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Di saat memasuki level dari individu ke organisasi kita akan menemukan dukungan atas hubungan kepuasan kerja terhadap karyawan. Robbins (2015:53) mengemukakan saat kita mengumpulkan data kepuasan dan produktivitas untuk organisasi secara keseluruhan, kita menemukan bahwa organisasi dengan lebih banyak pekerja yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang lebih sedikit.

Rumah Sakit Umum (RSU) Muhammadiyah Siti Aminah yang beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro Jatisawit, Bumiayu merupakan rumah sakit swasta tipe D di Bumiayu yang memiliki moto “Bekerja sebagai ibadah, ihsan dalam pelayanan”. RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu menjadi rumah sakit pertama di Kabupaten Brebes yang telah lulus akreditasi perdana dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Hal ini membuktikan RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu telah melaksanakan standart-standart akreditasi versi 2012 untuk mutu pelayanan dan menjamin keselamatan pasien di rumah sakit. Pelayanan yang terdapat di RSU Muhammadiyah Siti Aminah meliputi pelayanan rawat inap, pelayanan operasi, dan pelayanan hemodialisa.

Untuk menunjang tujuan dari RSUD Muhammadiyah Siti Aminah ditengah pesatnya perkembangan perusahaan dibidang kesehatan, yaitu memiliki pelayanan yang berkualitas maka perlu adanya pengelolaan sumber daya yang baik agar menghasilkan kinerja yang baik sehingga terwujudnya suatu tujuan yang ingin dihasilkan. Pelayanan tersebut juga didukung oleh fasilitas pendukung seperti laboratorium 24 jam, radiologi dan instalasi farmasi.

Menurut HRD RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Bapak Abu Shofa S.T, masih kurang terjalin dengan baik antar sesama pegawai maupun dengan atasan. Sehingga dapat mempengaruhi dalam pelayanan yang ada.

Untuk menunjang kinerja pegawai perlu adanya komunikasi yang baik seperti yang dikemukakan Newstrom dan Davis (2004:151) dalam Ardiyansah (2016) bahwa “Apabila tidak ada komunikasi para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi”. Sehingga kinerja karyawan dapat terpengaruhi apabila tidak ada komunikasi yang terjalin antar karyawan. Dalam penelitian Rialmi (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Fachrezi dan Khair (2020) menyatakan komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara mayoritas penelitian menghasilkan komunikasi

berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun terdapat sebagian penelitian yang menghasilkan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga diperlukan penelitian lanjutan.

Selain komunikasi, kedisiplinan karyawan merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya kedisiplinan dapat dilihat para pegawai rumah sakit melaksanakan tugasnya dengan sesuai peraturan atau tidak. Terkadang tidak pahamnya pegawai tentang peraturan, prosedur, dan akan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tidak terjadinya kedisiplinan pegawai didalam sebuah rumah sakit. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan rumah sakit sebaiknya memberikan program orientasi kepada tenaga kerjanya agar dapat menunjang pelayanan yang baik, pelayanan baik juga perlu ditunjang kinerja yang baik. Hal ini sesuai dengan tujuan di RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas. Maka perlu adanya program orientasi kepada pegawai RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Disiplin harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin kerja yang baik, maka sulit bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Disiplin kerja menurut Setiyawan dan Waridin (2012:189) dalam Husain (2018) adalah

“Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Sutrisno, Edi (2019: 133), “Disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis”. Dengan demikian apabila terdapat disiplin kerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja yang baik. Dalam penelitian Husain (2018) dan Simatupang dkk (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Liyas dan Primadi (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara mayoritas penelitian menghasilkan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun terdapat sebagian penelitian yang menghasilkan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga diperlukan penelitian lanjutan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian, produktivitas dan hasil kerjanya akan meningkat secara optimal dan dapat meningkatkan kinerja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu. Keyakinan bahwa karyawan merasa puas akan membawa

dampak baik bagi perusahaan rumah sakit dengan tujuan yang di dasarkan. Menurut Afifudin (2015:227) dalam Suardi (2019), “faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak bekerja di tempat kerjanya. Adapun faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain, sistem penggajian dan sebagainya. Dalam penelitian Kartika dkk (2019) dan Changgriawan (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Arda (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara mayoritas penelitian menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun terdapat sebagian penelitian yang menghasilkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga diperlukan penelitian lanjutan.

Maksud penelitian ini adalah penelitian pengembangan dari penelitian Ardiansyah (2016) dan Erliana dkk (2019) tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi kepuasan kerja dan pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini akan membahas pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja pada obyek perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu karena belum pernah diteliti pada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan data dan hasil penelitian diatas, maka peneliti bermaksud untuk mengembangkan penelitian sebelumnya. Penelitian dilakukan karena masih terdapat keluhan pasien mengenai prosedur dan pelayanan yang ada di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini mengambil judul: **“Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum (RSU) Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja”**

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?
6. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi komunikasi terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?

7. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi disiplin kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu?

C. PEMBATASAN MASALAH

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang akan diteliti lebih terfokuskan pada tujuan penelitian, oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah perawat RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Penelitian ini dibatasi pada variabel (X1) komunikasi, (X2) disiplin kerja, variabel (Y) kinerja perawat dan variabel (M) kepuasan kerja
2. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2020-2021

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - d. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.
 - e. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.

- f. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.
- g. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Bumiayu dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.

2. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian

a. Pimpinan RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja pada RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu dan dapat membantu untuk meningkatkan kinerja perawat agar semakin baik.

b. Ilmu Pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia serta menjadi acuan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh terhadap hal-hal yang belum ada dalam penelitian ini.

c. Peneliti

Untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dari perkuliahan ke dalam dunia kerja khususnya teori manajemen sumber daya manusia mengenai kinerja pegawai dan hal-hal yang

mempengaruhi. Selain itu penelitian ini diajukan untuk salah satu syarat mencapai gelar sarjana manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

