

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sumber daya manusia adalah aspek berarti dalam suatu organisasi. Setiap organisasi secara konsisten tingkatkan kualitas sumber dayanya untuk kinerja yang memuaskan. Kenaikan kualitas ini pula salah satu usaha buat menghasilkan karyawan lebih banyak motivasi serta orientasi tujuan yang nyata arah tujuan yang mau dicapai. Masalah tentang kinerja karyawan ialah permasalahan yang wajib dicermati oleh organisasi, sebab kinerja karyawan akan terpengaruh kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan kemajuan modern (Andre dan Hermanto 2020).

Kompetisi yang semakin ketat di era globalisasi mendesak negara di semua dunia buat tingkatkan kualitas sumber daya manusia, menuntut perusahaan untuk memiliki karyawan yang mampu bekerja secara produktif, efisien, efektif dan profesional (Dunan, dkk 2020). Sebab saat ini perusahaan tidak cuma mengejar pencapaian hasil yang tinggi saja namun pula memperhatikan kinerja dalam proses hasil. Dengan demikian kinerja merupakan aspek kunci tiap orang untuk mencapai produktivitas.

Meningkatkan kesehatan individu atau kelompok masyarakat, rumah sakit mempunyai keterlibat erat serta penting dalam proses pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan publik ataupun layanan darurat, layanan khusus serta di bawah dukungan ahli untuk evaluasi pada sistem integrasi ke

seluruh unit kerja buat memudahkan kecepatan pelayanan (Afnita dan Handayani 2022). Menyediakan dan mengelola layanan kesehatan di rumah sakit atau organisasi sosial menjadi tempat pengobatan perorangan secara paripurna dari awal diagnosis sampai dengan dinyatakan sembuh. Keberlanjutan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia ataupun karyawan yang dituntut untuk bekerja secara terampil sebab tugas yang dilaksanakan bersifat penting dengan hasil kualitas kehidupan konsumen.

Rumah sakit swasta yang ada di wilayah purwokerto berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik pasien. Salah satu rumah sakit swasta di wilayah purwokerto yang cukup berkembang yaitu RSUD Ananda Purwokerto yang beralamat di Jl. Pemuda No.30, Kober, Kec. Purwokerto Barat, Banyumas, Jawa Tengah. Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto memiliki tenaga kesehatan yang berjumlah 395 karyawan. RSUD Ananda Purwokerto merupakan rumah sakit dengan fasilitas dan layanan tipe C. RSUD Ananda menyediakan beberapa fasilitas kamar perawatan untuk memberikan ketenangan dan kenyamanan pasien, untuk kelas rawat inap sendiri meliputi kelas VVIP, VIP A, VIP B, Kelas 1, Kelas 2A, Kelas 2B, Kelas 3A dan Kelas 3B. Untuk fasilitas lain yang disediakan di RSUD Ananda yaitu homecare, penunjang medis, imunisasi, farmasi, unit perawatan, intensif, instalasi bedah, instalasi radiologi, laboratorium, rawat jalan, rawat inap, IGD, instalasi maternal perinatal, dan area parkir. (rs Ananda, 2022).

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi lingkungan perusahaan adalah perilaku karyawan. Kinerja yang dihasilkan karyawan akan mempengaruhi sistem kerja dan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ananda Purwokerto. Kinerja dari karyawan yang optimal sangat diharapkan oleh suatu rumah sakit. Oleh sebab itu, kinerja karyawan ialah hal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Melalui kinerja dikenal seberapa keahlian dari karyawan dalam melakukan kewajiban yang diserahkan pada RSUD Ananda Purwokerto kinerja karyawan belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mega selaku pihak SDM RSUD Ananda Purwokerto yang dilakukan pada tanggal 22 November 2022, bahwa terdapat fenomena permasalahan yaitu kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto pada umumnya belum memenuhi harapan RSUD Ananda Purwokerto. Karyawan di RSUD Ananda Purwokerto pada praktiknya masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, karena adanya beberapa masyarakat yang mengeluh akan kualitas kerja karyawan yang diberikan. Beberapa kali juga terjadi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi pada pasien BPJS yang merasa dipersulit dalam melakukan pengurusan administrasi. Jika permasalahan yang dialami karyawan tersebut tidak diperhatikan dengan baik, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Fokus utamanya merupakan mengaitkan orang – orang ataupun karyawan yang mempunyai kinerja baik (Sitio, 2018). Kinerja karyawan amat penting sebab kinerja seorang karyawan dalam suatu Lembaga hendak memastikan efisien tidaknya kinerja lembaga tersebut (Frimayasa dan Lawu, 2020). Setiap organisasi dibentuk untuk bisa mencapai tujuannya. Untuk dapat menggapai tujuan organisasi diperlukan sumber daya manusia yang bermutu dan memiliki kemampuan yang besar (Suriyanto, 2021).

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah suatu situasi dimana seseorang karyawan sudah berpihak organisasi serta tujuannya bermaksud untuk mempertahankan anggotanya (Muis, dkk 2018). Komitmen individu yang tinggi berarti komitmen terhadap tugas tertentu sedangkan komitmen organisasi yang besar berarti komitmen kepada organisasi yang mempekerjakan orang tersebut (Budiantara, dkk 2022).

Adanya komitmen yang kuat pada setiap karyawan akan tumbuh semangat dalam bekerja dan memberikan totalitas yang baik untuk perusahaannya. Hal ini kemudian akan membentuk lingkungan kerja yang kondusif dalam suatu organisasi bisnis, sehingga tercapai tujuan atau visi dan misi perusahaan dapat segera tercapai (Citra, dkk 2018). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mega selaku pihak sdm RSUD Ananda Purwokerto yang dilakukan pada tanggal 22 November 2022 terdapat fenomena yang ditemukan di RSUD Ananda Purwokerto mengenai komitmen organisasi yaitu pemberian jobdesc tidak sesuai praktik atau pelaksanaan yang sudah

ditentukan dari awal, sehingga dapat mengakibatkan komitmen organisasi pada karyawan RSUD Ananda Purwokerto menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muis dkk (2018), Pratama (2018), Andre dan Hermanto (2021), Budiantara dkk (2022), Pakaya, dkk (2022), Pangaila, dkk (2022), Wiratama (2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berbeda dilakukan oleh Adil dkk (2018), Citra dkk (2018), Bagis, dkk (2019), Frimayasa & Lawu (2020), menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi adalah tentang bagaimana karyawan merangkul moral dan nilai bersama perusahaan, terlepas dari apa yang disukai atau tidak disukai karyawan tentang budaya tersebut (Muis, dkk 2018). Peran budaya organisasi adalah menentukan arah organisasi memandu apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan bagaimana sumber daya organisasi dialokasikan dan juga sebagai sarana menghadapi tantangan dan peluang lingkungan organisasi (Muis, dkk. 2018).

Budaya organisasi yang kokoh berpotensi meningkatkan kinerja serta sebaliknya budaya organisasi yang lemah bisa menimbulkan kinerja yang kurang baik (Tecoalu, 2022). Selain itu adanya budaya organisasi sebagai pedoman, maka budaya organisasi bisa menjadi perekat hubungan antar rekan kerja dan sumber energi positif bagi kelancaran kinerja perusahaan (Nuryadin,

dkk 2022). Kondisi saat ini terlihat ada beberapa permasalahan yang terjadi pada RSUD Ananda Purwokerto.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mega selaku pihak sdm RSUD Ananda Purwokerto yang dilakukan pada tanggal 22 November 2022 terdapat budaya yang diterapkan di RSUD Ananda Purwokerto yaitu 3S2B1K yang artinya 3S Senyum, Sapa, Support 2B yang artinya Berpikir positif dan Berusaha untuk maju 1K yang artinya keikhlasan. Dan Nilai Setya yang artinya Sabar, empati, taat, yakin dan aman. Budaya dan Nilai yang diterapkan itu bersifat umum jadi bisa di generalkan ke kehidupan sehari – hari maupun dalam pelayan rumah sakit. Terdapat fenomena yang ditemukan di RSUD Ananda Purwokerto mengenai budaya organisasi pada karyawan RSUD Ananda Purwokerto yaitu ada beberapa karyawan yang tidak menerapkan budaya kerja 3S2B1K terhadap pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muis, dkk (2018), Rivai (2020), Dunan, dkk (2020), Yasin (2020) Andre dan Hermanto (2021), Rizal, dkk (2021), Budiantara, (2022), Wiratama, dkk (2022), Panjaitan (2022), Rais, dkk (2022), Sarumaha (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berbeda dilakukan oleh Haemin dan Suwarsi (2022); Malale, dkk (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi merupakan keahlian karyawan dalam kebersihan serta sikap kerja yang sesuai dengan kompetensi karyawan dalam aspek pekerjaannya yang pastinya membuktikan besarnya hasil kerja mereka (Krisnawati dan Bagia, 2021). Abdi dan Wahid (2018) yang mengatakan bahwa jika karyawan memiliki keterampilan yang tinggi maka dapat menyebabkan peningkatan hasil kerja dari pemilik pekerja. Kompetensi merupakan seluruh suatu yang dipunyai seseorang berbentuk wawasan, kemampuan serta aspek dalam yang lain dari orang itu buat melakukan pekerjaan bersumber pada wawasan dan keahlian yang diperolehnya (Widyanigrum, 2019).

Pelatihan dan pendidikan terkait pekerjaan adalah kebijakan kompetensi profesional yang dihasilkan dari pekerjaan individu di tempat kerja, yang sering terjadi kompetensi ini harus menjadi karakteristik kelompok atau tim (Nuryadin, dkk 2022). Kompetensi yang terjadi pada RSUD Ananda Purwokerto yaitu belum optimalnya kerja karyawan, karyawan sering melalaikan waktu bekerja, pegawai kurang cepat dalam memecahkan masalah. Berdasarkan hasil survei dengan Ibu Mega salah satu staf karyawan pihak sdm RSUD Ananda Purwokerto terkait fenomena kompetensi yaitu dari latar Pendidikan dimana standard kompetensi adalah lulusan sarjana (S1), namun masih ada lulusan d3 seperti bidan, perawat dan instalasi gizi sehingga masih belum optimalnya kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Soetrisno & Gilang (2018), Dwiyanti, dkk (2019), Apridani (2020), Dunan, dkk (2020), Yasin (2020), Rizal, dkk (2021), Krisnawati dan bagia (2021), Hajiali, dkk (2021), Fadly dan Nuridin (2021), Pratama (2022), Amellya, dkk (2022), Sarumaha (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Nuryadin, dkk (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian Andre dan Hermanto (2021) yang meneliti tentang pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya sesuai dengan fenomena permasalahan yang ada, maka peneliti menambahkan variabel kompetensi (Dunan, dkk 2020) yang meneliti tentang pengaruh budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura I (Persero). Serta mengganti subjek penelitian menjadi RSU Ananda Purwokerto.

Berdasarkan latar belakang penulis mengambil judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto
3. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto.

C. PEMBATAAN MASALAH

Dalam sebuah penelitian masalah yang akan diteliti perlu dibatasi agar sebuah penelitian menjadi lebih fokus dan diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian dengan efektif dan efisien, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada komitmen organisasi, budaya organisasi dan kompetensi sebagai variabel bebas sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.
2. Penelitian ini direncanakan pada bulan November 2022 – Januari 2023
3. Studi pada penelitian ini pada karyawan Non Medis seperti bidan, perawat, IFRS, Instalasi Gizi, Laboratorium, Rawat Jalan, Rehab Medik.

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian masalah diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto.
2. Untuk menganalisis budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto.
3. Untuk menganalisis kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto.

E. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran tentang komitmen organisasi, budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada RSUD Ananda Purwokerto dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat praktis

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan

komitmen organisasi, budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi siapapun yang akan melakukan penelitian yang serupa atau melakukan kelanjutan dari penelitian ini, sehingga menjadi tolak ukur bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi RSUD Ananda Purwokerto

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi rumah sakit terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang khususnya dalam hal manajemen sumber daya manusia mengenai komitmen organisasi, budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan RSUD Ananda Purwokerto.

4. Bagi Dinas Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi dinas kesehatan sebagai peningkatan mutu pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit.