

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi dan bisnis, karena manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya suatu tujuan organisasi dan bisnis. Tujuan tersebut tidak dapat terwujud tanpa peran aktif sumber daya manusia (karyawan), meskipun canggihnya alat-alat yang dimiliki suatu perusahaan, tidak akan memberikan manfaat bagi perusahaan tersebut jika tidak ada peran aktif dari karyawan. (Nabila & Mistar, 2020).

Berdasarkan UU Nomor 44 tahun 2009 mewajibkan fasilitas Kesehatan termasuk rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu baik kepada pasien. Undang-undang tersebut melindungi hak pasien mendapatkan pelayanan Kesehatan yang baik. Jadi, rumah sakit yang tidak memberikan pelayanan Kesehatan dengan baik dapat dianggap melanggar hukum, sehingga berpotensi mendapatkan sanksi berupa penutupan izin operasional. Pelayanan kesehatan yang sangat baik ditentukan dengan mutu sumber daya manusia rumah sakit itu sendiri. Karyawan merupakan SDM yang memiliki peran penting dalam operasional rumah sakit karena perawat sebagai ujung tombak pelayanan

Keberhasilan dalam menjalankan sistem pengelolaan di rumah sakit, seorang tenaga medis harus memiliki kemampuan, tanggung jawab, pengetahuan dan jiwa kepemimpinan dalam manajemen kepegawaian, lalu

juga karyawan harus menguasai pengetahuan dan keterampilan klinisnya. Pentingnya pelayanan karyawan di rumah sakit, sehingga dibutuhkan tenaga yang handal dan terus termotivasi dalam melaksanakan tugasnya, yang merupakan syarat pokok yang Istimewa bagi manusia yang langsung berpengaruh terhadap tingkat dan mutu kinerja. (Meher & Rochadi, 2021)

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan kesehatan juga suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk Alfiana, (2019) dalam (Paraisu & Mulyanti, 2023)

Rumah sakit yang ada di Majenang saat ini terdapat 4 rumah sakit dan beberapa rumah sakit berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menarik pasien dengan jumlah penduduk sebanyak 394.845 dari 10 kecamatan. Salah satunya yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Majenang yang beralamat di JL. Dr. Soetomo No. 54, Pisangan, Jenang, Kec. Majenang, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. RSUD Majenang merupakan RSU non Pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Cilacap. Wawancara yang dilakukan dengan Sofyan, (2024) selaku Sekertaris RSUD Majenang menyatakan jumlah tenaga medis sebanyak 350 belum mencukupi dalam melayani pasien

yang begitu banyak sehingga tenaga medis harus bekerja lebih ekstra, agar pekerjaannya dan kinerja yang dilakukan itu hasilnya maksimal.

Kinerja adalah suatu hal yang penting bagi suatu organisasi, khususnya kinerja karyawan yang bisa membawa organisasi baik swasta maupun instansi pemerintahan pada pencapaian tujuan yang diharapkan baik atau buruknya kinerja karyawan dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja juga bisa mempengaruhi keberlangsungan kegiatan organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi tersebut dan untuk mencapai tujuan yang di harapkan diperlukan beberapa faktor antara lain karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, kepribadian, dan *efikasi diri* dari setiap karyawan. (Maksum et al.,(2022).

Menurut Runda et al., (2024), Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) dari pegawainya. Maka dari itu kinerja karyawan merupakan salah satu fenomena yang menarik untuk di teliti pada Rumah Sakit Umum Daerah Majenang. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sofyan selaku sekretaris RSUD Majenang pada 20 Agustus 2024, menyatakan bahwa dengan aktivitas kegiatan dirumah sakit yang banyak, maka kinerja karyawannya memerlukan konsentrasi yang baik.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik individu. Menurut Rahayu & Rushadiyati, (2021) karakteristik individu adalah perbedaan manusia satu dengan yang lain. Karakteristik individu pada

instansi pemerintahan adalah hal yang pasti terjadi karena setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda. Karyawan adalah individu yang memberikan energi, kemampuan, daya cipta, dan upaya mereka kepada organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Syafitri et al., (2023) karakteristik individu adalah Setiap orang mempunyai karakteristik masing-masing sehingga terdapat perbedaan yang mendasar seseorang dengan yang lain. Adanya keragaman dari setiap individu baik dari sisi kemampuan, nilai yang didapat dari pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi dapat mendorong rasa puas dari setiap individu terhadap pekerjaannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sekertaris RSUD Majenang fenomena yang terjadi bahwa karyawan memberikan pelayanan pada pasien yang dimana perlunya pemahaman untuk menghadapi pasien tersebut yang memiliki karakter dan dapat cepat beradaptasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu Harahap et al., (2023), Andewi et al., (2022), Syafitri et al., (2023) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan Azis, (2023), Auladuna & Hasanah, (2022), Lumanauw, (2022) menyatakan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik pekerjaan. Menurut Maksum et. al., (2022) karakteristik pekerjaan merupakan hal yang menentukan kesesuaian karyawan dengan suatu bidang pekerjaan tertentu dan memungkinkan karyawan untuk lebih berhasil dalam bidang yang ditekuninya dengan adanya pemahaman terhadap karakterintik pekerjaan

diharapkan karyawan tersebut akan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya. Menurut Putra et al., (2022) karakteristik pekerjaan dalam sebuah organisasi akan mempengaruhi kinerja karena di dalam karakteristik pekerjaan dibedakan dalam sifat-sifat pekerjaan secara lebih khusus, sehingga semakin baik karakteristik pekerjaan maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat. Permasalahan yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan yaitu karyawan kurang diberikan kebebasan dalam merencanakan pekerjaan dan melaksanakan tugas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sekretaris RSUD Majenang (2024) dengan banyaknya kegiatan dan pekerjaan yang diberikan dari atasan kepada bawahan dengan pasien yang banyak perlu dengan jelas dalam memberikan arahan dan rancangan yang jelas agar karyawan tidak banyak merangkap pekerjaan

Berdasarkan penelitian terdahulu Sapitri & Mahayasa, (2022), Darmawan et al., (2021), Putra et al., (2022) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan Saelendra et al., (2023), Junerti et al., (2021), Roring et al., (2021) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah kepribadian. Menurut Batilmurik & Faymau, (2021) kepribadian merupakan suatu pola yang mengatur tingkah laku individu yang bersifat cenderung menetap dalam kurun waktu yang relative lama, bersifat unik, individual dan kompleks. Dilihat dari kepribadiannya, setiap orang memiliki perbedaan nilai-nilai perilaku yang berkaitan dengan pekerjaannya. Menurut Kaparang &

Koleangan, (2019) Kepribadian merupakan latar belakang dari perilaku seseorang. Hal tersebut berarti bahwa kepribadian itu menunjukkan perilaku dari sikap-sikap seorang individu untuk dapat berbuat, mengetahui, berpikir dalam sebuah organisasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sekretaris RSUD Majenang (2024) dimana karyawan setiap harinya berinteraksi dengan banyak orang sehingga karyawan harus memiliki kepribadian yang baik dalam melayani terutama pada pasien karena pada saat berinteraksi akan disambut dengan reaksi maka perlu sekali tetap dalam posisi stabil untuk profesionalitas pada saat bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu Borman & Westi, (2021), Jeniper et al., (2023), Mayasari et al., (2023), Novitasari & Suhana, (2022) menyatakan bahwa kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan Mulianda et al., (2022), Batilmurik & Belly, (2021), Kurniadi, (2022), Batilmurik & Faymau, (2021) menyatakan bahwa kepribadian tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor keempat yang mempengaruhi kinerja adalah *efikasi diri*. Menurut Andika & Netra, (2022) *efikasi diri* yaitu sesuatu dapat menentukan seberapa besar kepercayaan seorang karyawan terhadap kemampuan yang dimiliki sehingga keyakinan tersebut yang akan menentukan kualitas kerja karyawan tersebut dalam pekerjaannya. Menurut Amirudin & Herman, (2024) Efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk melakukan tugas tertentu. Efikasi diri mengacu pada keyakinan orang tentang kemampuan mereka untuk memobilisasi motivasi, sumber daya

kognitif dan sumber daya kinerja yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan tugas. Keyakinan pada kemampuan seseorang menentukan tingkat pencapaian kinerja. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sekretaris RSUD Majenang (2024) dengan tugas masing masing tentu memiliki beban kerja yang beda beda pada setiap karyawan, dimana pekerjaan itu perlu dilakukan dengan keyakinan bahwa dapat melaksanakan perintah yang diberikan dari atasan meskipun keterbatasan pada karyawan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu Khaerana, (2020), Desi & Yeki, (2020), Andika & Netra, (2022), Priska et al., (2020) menyatakan bahwa *efikasi diri* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan Saputra et al., (2021), Arisya & Sutra, (2023), Rizana, (2019), Fauziyyah & Rohyani, (2022) menyata bahwa *efikasi diri* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Ummah & Firdaus, (2024) dengan variabel Karakteristik Individu Terhadap Kinerja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, peneliti menambah subjek penelitian 1 variabel yaitu Karakteristik Pekerjaan dari penelitian oleh , Maksum et al., (2022) dengan variabel Profesionalisme Kerja, Karakteristik Pekerjaan, dan Budaya Kerja, dan 2 variabel yaitu Kepribadian dan Efikasi Diri dari penelitian oleh Gunarto et al., (2022) dengan variabel Kepribadian, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja dan penelitian ini bertujuan untuk karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

terhadap karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Majenang dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Kepribadian Dan *Efikasi diri* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah variabel Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah variabel Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah variabel Kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah variabel *Efikasi diri* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *efikasi diri* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, pengetahuan tentang karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, kepribadian dan *efikasi diri* terhadap kinerja karyawan

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pimpinan Instansi Rumah Sakit Umum Daerah Majenang

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, kepribadian dan *efikasi diri* terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

- b. Bagi Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada karyawan rumah sakit umum daerah majenang tentang pentingnya karakteristik individu, karakteristik pekerjaan,

kepribadian dan efikasi diri terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini akan diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penulis dalam hal penerapan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah berlangsung dan sebagai perbandingan antara praktik dan teori.

