

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Di era modern perkembangan industri rumah sakit semakin berkembang membuat persaingan bisnis semakin ketat. Persaingan rumah sakit baik pemerintah maupun swasta serta asing untuk merebut persaingan pasar yang semakin bebas. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggaraan kesehatan.

Rumah sakit merupakan instansi pelayanan umum untuk masyarakat khususnya pada jasa pelayanan kesehatan yang didalamnya terdapat sumber manusia yang baik agar mampu memberikan pelayanan dengan maksimal. Salah satu tolak ukur yang menentukan mutu jasa pelayanan kesehatan rumah sakit adalah karyawan. Karyawan merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, rumah sakit harus memiliki karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. Agar Rumah Sakit dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan karyawan atau perawat yang berpengetahuan tinggi dan berketrampilan sehingga Kinerja Karyawan akan meningkat.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Rivai, 2004). Kinerja yang baik

adalah kinerja yang sesuai dengan standar organisasi dan mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk memwujudkan hal tersebut maka perusahaan harus memberikan pembinaan, pelatihan dan pengembangan untuk mendapatkan kinerja yang baik dari Karyawan.

Peningkatan Kinerja Karyawan akan memberikan dampak terhadap kemajuan karyawan, maka diperlukan faktor-faktor yang menentukan dalam Kinerja Karyawan. Menurut Robbins (2008) faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan adalah Motivasi dan Kepuasan.

Menurut Luthans (2006) Motivasi Kerja adalah dorongan dalam diri seseorang untuk memenuhi tujuan yang diinginkan. Apabila kondisi tidak terjadi, maka akan menurunkan motivasi Kerja yang berdampak pada Kinerja yang menurun. Motivasi dapat terbentuk dari keinginan karyawan untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga perusahaan harus mampu untuk memotivasi karyawan dan mengetahui apa yang menjadi keinginan karyawan agar karyawan dapat termotivasi.

Selain Motivasi Kerja, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Kepuasan Kerja karyawan( Robbins, 2008). Kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya (Rivai, 2004). Mangkunegara (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang berasal dari pengalaman kerja. Tentunya hal ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja

merupakan perasaan senang atau tidak senang terhadap apa yang seseorang kerjakan dan apa yang mereka terima. Mardiono (2014) menemukan hasil penelitian yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

RS PKU Gamping merupakan salah satu organisasi yang pelayanan jasa bagi masyarakat yang ingin mendapatkan kualitas kesehatan yang bermutu. Karyawan pada RS PKU Muhammadiyah dapat memberikan kinerja yang baik dengan menciptakan motivasi dalam diri karyawan. Keinginan pasien yang menginginkan pelayanan yang baik dari perawat menjadikan rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang optimal. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan layanan yang diinginkan oleh pasien.

Peneliti menemukan bahwa perawat atau karyawan di RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki kinerja yang baik namun kurang memiliki kepuasan dalam bekerja. Karyawan setelah melakukan pekerjaan tidak merasakan kepuasan dalam bekerja, hal ini dapat dilihat bahwa karyawan tidak melihat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Pasien menganggap pelayanan karyawan hanya sebatas tugas dan tanggung jawab tanpa melihat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Karyawan terkadang hanya menyelesaikan tugas namun tidak mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah memuaskan atau sebaliknya.

Disisi lain manajemen rumah sakit menginginkan karyawan atau perawat memiliki kinerja yang tinggi akan tetapi tidak ada perbedaan antara perawat yang bekerja lebih dengan perawat yang bekerja semampunya atau bahkan kurang memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya sehingga hal inilah yang memicu ketidak puasan dalam diri perawat, sehingga perawat yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya akan berdampak pada kinerja yang kurang baik. Maka diperlukan motivasi dalam diri karyawan atau perawat agar kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dapat terbentuk dan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu juga sudah dilakukan untuk melihat pengaruh dari ketiga variabel ini. Antara lain penelitian Alfian Amidhan Akbar (2015) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja yang tinggi merupakan faktor yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi baik. Hal ini juga didukung oleh penelitian Ni made Nurcahyani (2016) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dari penelitian terdahulu, hubungan antara motivasi dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi, kinerja yang tinggi juga diperkuat dengan adanya dimensi-dimensi kepuasan kerja.

Research Gap dalam penelitian ini adalah ketidak konsistenan hubungan antar variabel. Dimana menurut penelitian Aryo Primanda

(2016) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Tetapi berdasarkan penelitian Ida Ayu Brahmasari (2008) mengungkapkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh langsung terhadap Kinerja karyawan

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”** (studi pada Kantor Pusat PT Varia Usaha Gresik) oleh Aryo Primanda (2016). Adapun yang mbedakan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah letak obyek penelitiannya. Maka berdasarkan judul penelitian sebelumnya, judul penelitian ini menjadi **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”** (Studi pada RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING). Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah variabel kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah Motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Apakah Motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4. Apakah Kepuasan kerja dapat mengintervensi pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan

#### C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang ingin didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh langsung Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja
2. Menguji pengaruh langsung Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan
3. Menguji pengaruh langsung Motivasi kerja terhadap Kinerja karyawan
4. Menguji pengaruh tidak langsung Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening

#### D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis

Menambah wawasan pengetahuan tentang variabel motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta memberikan gambaran mengenai hubungan ketiga variabel tersebut dan juga diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya

## 2. Manfaat Praktis

Bagi pimpinan RS PKU Muhammadiyah Gamping, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh antara motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan sehingga dapat melakukan antisipasi terhadap hal-hal yang ditimbulkan oleh variabel tersebut.