

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini perusahaan dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya yang bergerak dalam sektor yang sama. Perusahaan tersebut apabila ingin bersaing dengan perusahaan lainnya maka harus mampu memberikan pelayanan memuaskan dan profesional sehingga strategi dan kinerja pun harus sesuai dengan keinginan pelanggan menurut Kusumawati (2008). Keberadaan rumah sakit yang banyak menimbulkan persaingan yang ketat antara rumah sakit negeri dan swasta. Hal ini juga menjadi tantangan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan *market share* atau paling tidak mempertahankan apa yang telah di capainya, selain itu rumah sakit harus tau apa yang diinginkan konsumen. Peran Konsumen saat ini banyak bersikap kritis terhadap hal yang ditawarkan rumah sakit, sehingga apa yang ditawarkan rumah sakit harus benar-benar memiliki kualitas mutu yang lebih baik agar konsumen mendapatkan kepuasan.

Di kota Klaten khususnya, keberadaan rumah sakit swasta menjadi alternatif untuk berobat di karena pada rumah sakit negeri memiliki jumlah pasien yang banyak dan jumlah dokternya yang terbatas sehingga membuat penanganan kurang cepat. Rumah sakit swasta di kota Klaten sekarang juga sudah banyak yang bekerja sama dengan berbagai macam asuransi kesehatan seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan asuransi lainnya untuk membantu meringankan beban masyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang bagus dari rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Pasien berharap setiap

rumah sakit diharapkan memiliki fasilitas yang baik, dokter yang berkualitas dan keramahan dari pihak rumah sakit, serta ketanggapan dan kemampuan para petugas rumah sakit, sehingga kinerja rumah sakit bisa ditingkatkan dan semua yang diharapkan pasien bisa terpenuhi.

Dalam hal meningkatkan kinerja terdapat banyak faktor yang ikut mempengaruhinya. Menurut Dewi (2012) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut yaitu gaya kepemimpinan dan sistem pengendalian internal (SPI) juga besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Namun, hanya faktor itu saja yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan yaitu seperti faktor keadilan. Keadilan dapat meningkatkan kepuasan kerja, dimana hal ini akan memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka. Penelitian Gitayani dkk (2015) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan sistem pengendalian internal (SPI) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan adapun menurut Ulupui (2005) dalam penelitiannya, keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gitayani dkk (2015) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena pemimpin merupakan panutan dalam suatu organisasi, sehingga perubahan itu dimulai dari tingkat paling atasnya yaitu pemimpinnya. Kepemimpinan merupakan unsur penting di dalam sebuah perusahaan, sebab tanpa adanya kepemimpinan dari seorang pemimpin maka suatu perusahaan tersebut akan mengalami kemunduran. Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin atau sering disebut dengan gaya kepemimpinan. Gaya

kepemimpinan yang dijalankan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain sesuai dengan keinginannya itu dipengaruhi oleh sifat pemimpin itu sendiri. Pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang baik akan menciptakan motivasi yang tinggi di dalam diri setiap bawahan, sehingga dengan motivasi tersebut akan timbul semangat kerja yang dapat meningkatkan kinerja dari bawahan itu. Penelitian lain yang mendukung penelitian tersebut dilakukan oleh Riyadi (2011), yang menunjukkan gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Seorang pemimpin harus mampu untuk dapat melihat suatu keputusan tidak hanya menyangkut tentang efek jangka pendeknya saja tetapi keputusan yang diambil harus memiliki dampak jangka panjang. Oleh karena itu bagi seorang pemimpin yang baik itu adalah pemimpin yang memiliki visi dan misi yang jelas. Seorang pemimpin juga harus bisa dapat membuat keputusan yang mampu mendorong untuk pembentukan kinerja yang diinginkan dan tidak lupa seorang pemimpin juga harus mampu mengarahkan para karyawan agar dapat bekerja dengan benar dan serius sehingga cita-cita yang diinginkan dapat terwujud. Lodge dan Derek (1993) dalam Heriyanti (2007) menyebutkan perilaku pemimpin memiliki dampak signifikan terhadap sikap, perilaku dan kinerja karyawan. Efektivitas pemimpin dipengaruhi karakteristik bawahannya dan terkait dengan proses komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan bawahan. Pimpinan dikatakan tidak berhasil apabila tidak dapat memotivasi, menggerakkan dan memuaskan karyawan pada suatu pekerjaan dan lingkungan tertentu. Tugas pimpinan adalah

mendorong bawahan supaya memiliki kompetensi dan kesempatan berkembang dalam mengantisipasi setiap tantangan dan peluang dalam bekerja.

Sistem Pengendalian Internal (SPI) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Gitayani dkk (2015). Tercapainya pengendalian internal perusahaan yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan. Hal ini senada juga ditemukan oleh Dewi (2012).

Penurunan kinerja karyawan juga dapat terjadi karena menurunnya motivasi di dalam diri mereka dan adanya kesempatan atau peluang untuk melakukan kecurangan-kecurangan didalam perusahaan tersebut. Wilopo (2006) menjelaskan bahwa pengendalian internal sangat penting, antara lain untuk memberikan perlindungan bagi entitas terhadap kelemahan manusia serta untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan. Pelaksanaan sistem pengendalian informasi yang baik pada semua bagian dalam perusahaan maka dapat mewujudkan jaminan yang memadai mengenai sasaran kinerja yang bertujuan untuk meningkatkan keefektivitasan dan mampu mengefisienkan operasional perusahaan tersebut sehingga dapat mempertanggungjawabkan semua laporan-laporan perusahaan tersebut. Jika sistem pengendalian internal yang tidak baik atau bisa dikatakan lemah dapat membuat laporan-laporan dalam perusahaan itu kurang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Kebijakan-kebijakan yang telah dibuat atau ditetapkan oleh pemerintah kurang dapat dilaksanakan dengan baik apabila sistem pengendalian internal dalam perusahaan itu buruk (Dewi, 2012)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ulupui (2005) menyatakan bahwa ada pengaruh antara keadilan prosedural terhadap kinerja karyawan. Jadi apabila pada perusahaan semua karyawan diperlakukan secara adil maka karyawan juga akan memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulupui (2005) tersebut berbanding terbalik dengan Wentzel (2002) dalam Wiryanata (2014) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara keadilan prosedural terhadap kinerja. Pendapat Ulupui (2005) tersebut mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Libby (1999) dalam Wiryanata (2014) yang menyatakan ada pengaruh antara keadilan prosedural terhadap kinerja.

Peran karyawan dalam setiap usaha merupakan faktor yang penting. Oleh karena itu, perusahaan atau instansi harus mampu mengolah sumber daya manusia yaitu karyawan sedemikian rupa sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan yang ada dalam sebuah perusahaan atau instansi. Keseimbangan yang diciptakan berupa keadilan prosedural. Keadilan prosedural adalah keadilan organisasi yang berhubungan dengan prosedur pengambilan keputusan oleh organisasi yang ditunjukkan kepada karyawannya (Widiastuti 2016). Dalam hal ini, keadilan dikatakan ada apabila karyawan merasa imbalan yang mereka terima sama dengan apa yang karyawan lain terima dengan kinerja dan pekerjaan yang sama. Ketidakadilan terjadi apabila imbalan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan apa yang karyawan lakukan, dan apa yang karyawan lakukan tidak mendapat hasil sepadan dengan apa yang karyawan lain lakukan dengan tugas dan pekerjaan yang sama yang telah perusahaan berikan. Keadilan bukan berarti sama

rata, tetapi sesuai antara pengorbanan dengan penghasilan. Semakin tinggi pengorbanan yang telah dilakukan semakin tinggi juga penghasilan yang diharapkan oleh karyawan.

Penelitian ini menggunakan sampel karyawan rumah sakit Cakra Husada Klaten. Pemilihan rumah sakit swasta yaitu rumah sakit Cakra Husada Klaten ini dikarenakan rumah sakit tersebut memiliki perkembangan yang cepat, dengan disertai fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang cepat. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gitayani dkk (2015) yang berjudul pengaruh gaya kepemimpinan, sistem pengendalian internal (SPI) dan partisipasi penyusunan anggaran terhadap kinerja karyawan bagian akuntansi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini lebih berfokus kepada seluruh karyawannya sehingga variabel partisipasi penyusunan anggaran dianggap tidak cocok. Oleh karena itu, penelitian ini menambah variabel keadilan prosedural. Karena keadilan dalam sebuah perusahaan diperlukan untuk menumbuhkan semangat kerja karyawannya.

Berdasarkan uraian atau penjelasan diatas maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh gaya kepemimpinan, sistem pengendalian internal dan keadilan prosedural terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit Cakra Husada Klaten”**.

B. Rumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan sikap yang penting dalam perusahaan untuk memajukan perusahaan sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan itu dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan, Sistem Pengendalian internal (SPI) dan keadilan prosedural.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang itu, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah sistem pengendalian internal (SPI) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menemukan bukti empiris atau hal berikut:

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
2. Sistem pengendalian internal (SPI) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
3. Keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

D. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis yaitu untuk menambah wawasan atau ilmu yang ditujukan untuk pembaca. Pembaca diharapkan dengan membaca penelitian ini agar mengetahui faktor-faktor apa saja untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu seperti yang telah dijelaskan diatas dan implikasinya di lingkungan sekitar.

2. Secara Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya dan menentukan kebijakan secara tepat untuk mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini diharapkan mampu sebagai informasi dengan referensi untuk pembaca dalam hal meningkatkan kinerja karyawan.