

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.2 Latar Belakang**

Di era globalisasi, perkembangan organisasi semakin pesat membuat suatu organisasi harus memiliki kemampuan yang mumpuni agar tidak tertinggal dan dapat mempertahankan organisasinya. Tidak dapat dipungkiri, dalam hal ini sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam sebuah organisasi, karena sumber daya manusia adalah yang menjadi penggerak segala aspek yang ada di dalam organisasi. Maka dari itu sangat penting bagi organisasi untuk mempertahankan kinerja dari setiap sumber daya yang dimiliki agar roda perusahaan masih bisa terus berputar dan terus berjalan seiring berjalannya waktu.

Untuk mempertahankan tingkat kinerja setiap karyawan perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia atau manajemen sumber daya manusia yang baik. Karena baik atau tidaknya manajemen sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut tentu akan mempengaruhi kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri. Menurut (Hasibuan, 2013) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan menurut Snell dan (Bohlander, George ; Snell, 2012) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dan orang – orang yang menjalankannya. Maka Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai unsur yang

dapat memberikan keunggulan karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Tercapainya tujuan dari perusahaan dapat dilihat dari tingkat kinerja perusahaan

Menurut (T. Hani Handoko, 2014) kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Jadi kinerja karyawan dapat diartikan sebagai kontribusi yang diberikan karyawan untuk organisasi. Sedangkan menurut (Wibowo, 2011) kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Jadi kinerja karyawan dapat diartikan maksimal apabila semua tugas yang telah dibebankan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja adalah kompetensi. Seperti yang diungkapkan oleh (Ambar T. Sulistiyani, 2014) menyatakan kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan perawat mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. (Wibi Rahman, 2015) melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Pekanbaru menunjukkan hasil bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Hilma Yunanda (2019) pada *Tazkia International Islamic Boarding School* Malang, menunjukkan hasil kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penting bagi organisasi untuk memperhatikan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing individu dalam organisasi karena kompetensi berpengaruh pada

kinerja karyawan, dengan kompetensi yang unggul tentu dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan sehingga sumber daya manusia dalam organisasi mampu bertahan dan menghadapi tantangan dari luar.

Selain faktor kompetensi, *employee relations* juga memiliki pengaruh pada kinerja karyawan. Menurut (Ruslan, 2014) *Employee Relations* adalah pembinaan hubungan dengan karyawan yang menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri. Namun dapat juga diartikan bahwa hubungan kepegawaian, *employee relations* juga dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dan manajemen perusahaan yang baik dan efektif. (Rafikha Wulandari, 2017) melakukan penelitian pada PT. Pupuk Kujang, Cikampek. Menunjukkan bahwa *employee relations* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka faktor *employee relations* tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena *employee relations* dapat membina hubungan internal organisasi agar program-program yang disampaikan perusahaan terealisasi dengan baik sehingga sumber daya manusia yang ada dalam organisasi dapat berkerja sesuai dengan arah dan tujuan organisasi.

Di Indonesia terdapat berbagai macam jenis organisasi yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat, salah satunya bergerak dibidang pelayanan kesehatan yaitu Rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, sama seperti perusahaan lainnya kini Rumah sakit juga menghadapi persaingan dengan ribuan rumah sakit lain dalam hal fasilitas dan pelayanan. Persaingan tersebut menuntut rumah sakit untuk melakukan

pengoptimalan fasilitas dan kualitas pelayanannya, hal ini menjadi penting karena setiap kegiatan yang dilakukan rumah sakit meyangkut tentang nyawa dari banyak orang. Pengoptimalan kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari tingkat kinerja dari karyawan yang bekerja di dalam rumah sakit tersebut. Untuk itu diperlukan manajemen sumber daya manusia yang baik di dalam rumah sakit agar tingkat kinerja dari karyawan di rumah sakit tersebut tetap membaik dan tidak mengalami penurunan.

Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan merupakan kegiatan pelayanan public meliputi, proses penyembuhan dan pemulihan pasien yang dilakukan oleh tenaga medis. Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan berada di Jl. Veteran No.23 Kandangan Kediri. Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan pendiriannya digagas dan direalisasikan oleh pengurus Muhamadyah Kandangan. Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan melayani pasien umum dan beroperasi 24jam, tenaga kerja dituntut untuk berkerja secara cekatan dan tanggap dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara maksimal.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara maksimal, pasti terjadi adanya kesulitan yang menyebabkan terhambatnya pencapaian kinerja secara maksimal. Seperti halnya yang terjadi pada perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan yang masih baru berkerja atau junior dan memiliki pegalaman tergolong masih minim, kesulitan dan rasa takut untuk menangani pasien pasti masih sering datang secara tiba-tiba.

Dari hasil wawancara dengan kepala staff perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan, Ibu Herlyn Nurivana mengatakan bahwa terjadi penurunan kinerja para perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan. Hal ini bisa dilihat dari Tabel 1.1 data penilaian kinerja perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan dengan standart penilaian sebagai berikut :

1. Orientasi pelayanan
2. Integritas
3. Komitmen
4. Disiplin
5. Kerja sama

Skor penilaian kinerja dengan kriteria :

Nilai	Keterangan
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup
2	Kurang
1	Sangat Kurang

**Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan  
Periode Februari – April 2021**

Bulan	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Jumlah
Februari	-	18	8	5	-	31
Maret	-	9	16	6	-	31
April	-	8	14	7	-	31

Sumber : *Unit SDM dan Sekretariat Rumah Sakit Siti Halimah (Diolah, 2021)*

Dari tabel diatas tercatat pada Februari 2021 ada 31 tenaga kerja bidang keperawatan dari total 48 tenaga medis. Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui angka penilaian kinerja karyawan pada bulan Februari mayoritas dikategorikan baik sebanyak 18 orang, pada bulan Maret terjadi penurunan menjadi 9 orang , dan pada bulan April terjadi lagi penurunan jumlah karyawan memiliki kinerja baik menjadi 8orang, selain itu juga terjadi hasil kerja yang kurang maksimal dan tepat waktu dalam mempersiapkan peralatan pemeriksaan untuk pasien sesuai dengan standart yang sudah ditentukan Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian pelayanan pada pasien khususnya pasien gawat darurat, hal ini mengindikasi kinerja karyawan mengalami penurunan dari bulan sebelumnya.

Dari uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja karyawan Rumah Sakit Siti Halimah masih harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan dan mutu sumber daya manusia khususnya para perawat.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala staff perawat yaitu ibu Herlyn Nurivana mengatakan bahwa terjadi adanya hubungan yang kurang baik antarabeberapa perawat dan terjadi adanya gap diantara mereka, hal yang kerap terjadi adalah terjadinya fenomena saling mengadukan atau mengeluhkan tentang pertukaran jadwal shift, pengaduan yang kerap terjadi adalah karena si A bertukar jadwal shift dengan si B, dan yang membuat pengaduan adalah si C,yang mana tidak sedang melakukan shift dan terjadinya pengaduan ini didasari oleh si C yang melibatkan masalah pribadi dalam berkerja. Karena sebenarnya terjadiya pertukaran jadwal shift adalah diperbolehkan dengan catatan sama sama setuju dan tidak menghambat perkerjaan. Adanya gap antara perawat senior dan junior juga kerap terlihat dan hal yang mendasari terjadinya gap adalah kurangnya interaksi diluar jam kerja antara mereka dan rasa sungkan oleh junior yang berlebihan terhadap senior. Hal ini membuat hubungan antar perawat di Rumah Sakit Siti Halimah dirasa kurang baik. Ibu Herlyn Nurivana juga mengatakan bahwa sesama perawat seharusnya saling memberi dukungan dan merangkul satu sama lain dalam menjalankan tugas dan mengutamakan profesionalitas dalam berkerja .

Wawancara juga dilakukan padasalah satu perawat di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan yang sudah berkerja lebih dari 7 tahun, Mirna menjelaskan

bahwa ada beberapa perawat yang dirasa kemampuannya kurang dalam melaksanakan tugasnya, hal itu bisa dilihat dari beberapa tugas yang terselesaikan tapi tidak maksimal, selain itu ada juga beberapa perawat yang kurang berkomunikasi dengan perawat lain dalam menjalankan tugasnya sehingga ketika terjadi kesulitan dalam bertugas tidak ada interaksi saling bantu dan beujung pada tugas yang dikerjakan tidak terselesaikan dengan baik dan maksimal.

Adanya kompetensi dan *employee relations* yang kurang maksimal pada suatu organisasi akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Diantaranya perawat memiliki kemampuan yang kurang mumpuni, *background* pendidikan yang berbeda yaitu D3, dan S1, pengetahuan yang tidak di tingkatkan dalam arti tidak ingin belajar lagi, dan juga pengalaman yang kurang untuk para junior, rendahnya tingkat empati pada sesama rekan kerja dan terlalu mengejar strata sosial yang ada dalam suatu organisasi, dan juga adanya kecenderungan merasa ingin selalu menjadi yang paling baik dengan cara hanya terfokus pada penyelesaian pekerjaannya dan tidak mau tahu dengan hal lain disekitarnya, juga tidak ingin bergaul dengan rekan seprofesinya, terjadinya kecemburuan sosial dan hubungan yang kurang baik dan juga kerap melibatkan masalah pribadi dalam berkerja.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan mengambil judul penelitian yaitu: “ **Pengaruh Kompetensi dan *Employee Relations* terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan**”



## **1.2 Rumusan Masalah :**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan?
2. Apakah *employee relations* berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini dibatasi hanya mengenai pengaruh kompetensi dan *employee relations* terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan.

## **1.5 Tujuan penelitian :**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *employee relations* terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan.

## **1.6 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi akademisi atau praktisi yang tertarik mengupas penelitian tentang kinerja karyawan di

perusahaan jasa.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan dalam mengelola sumber daya manusia untuk mendukung kemajuan dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi hasil kinerja perawat Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan.