

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam sebuah bisnis atau perusahaan supaya sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu perkembangan dan suksesnya sebuah organisasi. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengetahui pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia ini memiliki fokus terhadap pengelolaan orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut, termasuk merekrut, melantik, meretensi, kesejahteraan, penilaian, pertumbuhan, pelatihan, pengembangan keterampilan, orientasi sikap, kompensasi, motivasi, pensiun, dan lain-lain (Bhatnagar & Srivastava, 2012).

Walaupun komponen di dalam pengelolaan sumber daya manusia sangat banyak dan saling berkaitan, secara kasar dapat dibagi menjadi enam kategori. Kategori pertama adalah perencanaan sumber daya manusia yang disusun untuk mengetahui strategi yang akan dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Hal ini termasuk memastikan bahwa organisasi memiliki jumlah, jenis, dan kualitas sumber daya manusia yang tepat pada waktu yang tepat. Kategori kedua adalah rekrutmen dan alokasi karyawan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Kategori yang ketiga adalah pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kategori keempat adalah manajemen kinerja sumber daya manusia yang dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi pekerjaan

karyawan. Kategori kelima adalah manajemen kompensasi yang dilakukan untuk mengetahui imbalan yang sesuai yang akan diberikan pada karyawan atas hasil kerja mereka dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras. Kategori yang terakhir adalah manajemen hubungan karyawan, yang termasuk kultur organisasi dan hubungan antara karyawan dalam sebuah organisasi (Qin et al., 2023).

Manajemen kinerja sumber daya manusia dalam sebuah fasilitas pelayanan kesehatan memiliki dampak yang penting terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, sangat penting untuk memperhatikan kualitas sumber daya manusia dari awal (Bhatnagar & Srivastava, 2012). Manajemen kinerja sumber daya manusia merujuk kepada proses yang berkelanjutan untuk mengidentifikasi, mengukur dan meningkatkan performa individu, tim maupun organisasi dan memastikan kinerja karyawan selaras dengan tujuan organisasi. Secara umum manajemen kinerja ini memiliki tiga fungsi utama, yaitu: secara strategis untuk mencapai tujuan strategi sebuah organisasi, secara administrasi untuk membantu organisasi dalam mengambil keputusan penting mengenai gaji karyawan, promosi dan penghargaan yang dapat diberikan, dan yang terakhir adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dan memberi tahu cara untuk meningkatkan kinerja mereka lebih lanjut (Madlabana et al., 2020).

Oleh karena itu, sebuah organisasi memiliki kebutuhan untuk mengukur kinerja karyawan dan juga mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut. Beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Motivasi kerja merupakan sebuah kumpulan faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang mendorong seorang individu untuk mencapai tujuan mereka dalam sebuah organisasi (Ryan & Deci, 2000). Orang yang termotivasi akan memberikan perhatian lebih pada pekerjaannya sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Alshememri et al., 2017). Kepuasan kerja merupakan sebuah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang dihasilkan dari penilaian pengalaman kerja individu tersebut (Locke, 1976). Dalam pemberian pelayanan kesehatan, karyawan dengan kepuasan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja mereka serta bekerja di organisasi tersebut untuk jangka waktu yang lebih lama (Lu et al., 2012). Komitmen organisasi merupakan sebuah keterkaitan emosi yang dirasakan karyawan terhadap organisasi tersebut. Komitmen organisasi yang lebih tinggi pada umumnya dikaitkan dengan perasaan untuk tetap berada di organisasi tersebut dan juga untuk berkontribusi terhadap tujuan dan kesuksesan organisasi tersebut (Allen & Meyer, 1990).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Klinik XYZ merupakan salah satu klinik utama di Jakarta. Pelayanan pada klinik ini diberikan oleh tenaga kesehatan termasuk: dokter spesialis, dokter umum, dan perawat.

Klinik XYZ merupakan sebuah klinik yang sudah berdiri untuk waktu yang lama, dengan berjalannya waktu tentu saja terdapat perubahan dari klinik tersebut serta kinerja karyawan di klinik XYZ. Klinik XYZ menyadari bahwa telah terjadi peningkatan angka karyawan yang telat masuk kerja setiap

harinya, hal ini dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pada klinik XYZ, manajemen menetapkan jam masuk kerja dengan toleransi waktu 10 menit setelah waktu yang ditentukan. Manajemen klinik XYZ memiliki sasaran kurang dari lima persen (5%) karyawan datang telat untuk lebih dari lima kali setiap bulannya. Walaupun begitu berdasarkan data yang mereka peroleh dari absen sidik jari menunjukkan bahwa dari total 52 orang yang bekerja di klinik XYZ, 11 orang (21%) datang telat setiap harinya, yang menunjukkan statistik yang jauh dari harapan manajemen. Hal ini penting karena keterlambatan datang kerja atau juga dikenal sebagai *work tardiness* merupakan salah satu faktor di dalam perilaku kontraproduktif yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Perilaku terlambat ini bisa menjadi prediktor terhadap perilaku kontra produktif lainnya yang lebih berat seperti tidak datang ke tempat kerja atau absen dan meningkatkan *turnover* dari karyawan (Ngara et al., 2024).

Klinik XYZ berharap dapat mengambil keputusan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dengan lebih objektif, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut sehingga dapat mengurangi karyawan yang datang telat setiap harinya. Selain itu klinik XYZ akan mendapatkan gambaran yang lebih baik mengenai kinerja karyawan yang ada serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga manajemen dapat membuat penyesuaian ataupun keputusan yang lebih terinformasi mengenai pengelolaan sumber daya manusia kedepannya.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah bagaimana mempengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan harapan.

Pertanyaan penelitian yang bisa diambil adalah:

- 1) Apakah motivasi kerja signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
- 2) Apakah komitmen organisasi signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
- 3) Apakah motivasi kerja signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
- 4) Apakah komitmen organisasi signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
- 5) Apakah kepuasan kerja signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
- 6) Apakah motivasi kerja signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja?
- 7) Apakah komitmen organisasi signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
- 2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

- 3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja
- 4) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja
- 5) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
- 6) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja
- 7) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam mengembangkan ilmu dalam bidang Manajemen Administrasi Rumah Sakit, terutama dalam mengembangkan sumber daya manusia.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menyumbang pengetahuan mengenai keterkaitan motivasi kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi dengan kinerja karyawan.
- 3) Sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Klinik XYZ mengenai langkah-langkah yang dapat diambil berikutnya untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- 4) Dapat dijadikan referensi untuk mendapat gambaran mengenai faktor faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan di klinik XYZ.

- 5) Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan pada klinik XYZ

