

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam mencapai b tujuan perusahaan. bentuk dan tujuan organisasi, berbagai visi dirancang untuk kepentingan manusia dimana dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Artinya bahwa manusia adalah sumber daya strategis dalam semua aktivitas perusahaan.¹ Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan.

Masalah Sumber Daya Manusia seringkali menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan.² Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawannya. Menurut Mangkunegara kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung

¹ Saina Nur, *Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Khairun Ternate*, Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal 740

² Erwin Bagus Rachmawan, Wiji Utami, Lilik Farida, *Analisis Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan jaringan jember*

jawab yang telah diberikan kepadanya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja atau hasil kerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar perusahaan dan mendukung tercapainya perusahaan.³

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja. Motivasi merupakan faktor yang paling menentukan bagi seorang karyawan dalam bekerja. Motivasi merupakan respon karyawan terhadap sejumlah pernyataan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri karyawan agar tumbuh dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki dapat tercapai.⁴

Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Motivasi bukanlah sesuatu yang dapat diamati, tetapi hal yang dapat disimpulkan, karena adanya sesuatu perilaku yang tampak. Motivasi menjadi masalah kompleks dalam organisasi, karena kebutuhan dan keinginan setiap anggota organisasi berbeda, oleh sebab itu pimpinan penting mengetahui apa yang menjadi motivasi para pegawai atau bawahannya. Adanya motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya secara otomatis akan meningkatnya kinerja pegawai.⁵

Selain itu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan stres kerja yang dirasakan oleh karyawan. Stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau

³ Aries Susanty, Sigit Wahyu Baskoro, *Pengaruh Motivasi Kerja dan gaya kepemimpinan terhadap disiplin kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan (studi kasus pada PT.PLN(persero) APD Semarang)*, Jurnal Jati Undip, Vol VII, No.2, Mei 2012

⁴ Aurelia Potu, *Kepemimpinan, Memotivasi, dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada kanwil ditjen kekayaan negara suluttenggo dan maluku utara di manado*, Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, hal.1209

⁵ Setyaningsih Sri Utami dan Agus Hartanto, *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kecamatan jumantono kabupaten karanganyar*, Jurnal Manajemen Sumber daya manusia Vol.4 No.1 Juni 2010 Hal.59

rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Dan stres kerja bisa disebabkan karena komunikasi antar sesama karyawan dalam suatu perusahaan yang kurang baik. Hal tersebut dapat mengakibatkan kesalahpahaman yang dapat memicu konflik yang seharusnya tidak sampai terjadi. Oleh karena itu perusahaan harus bisa menjadikan karyawan lebih solid. Dengan adanya kerjasama yang baik maka akan menunjang kinerja karyawan. Stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan perusahaan yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan akan menurun, serta tingkat absensi rendah yang pada akhirnya akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan tersebut.⁶

Adapun untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lain dengan menciptakan komunikasi yang baik, komunikasi merupakan proses penyampaian informasi atau pengiriman kepada penerima informasi. Dalam hal ini menerima informasi harus memahami isi informasi yang diterima, sebaliknya apabila penerima informasi tidak memahami isi informasi yang diberikan oleh pemberi informasi, berarti tidak terjadi komunikasi yang efektif yang pada akhirnya dapat menimbulkan konflik. Kegagalan perusahaan sering kali disebabkan karena kurang efektifnya proses komunikasi yang terjadi dalam perusahaan.⁷

RS AR Rasyid Palembang merupakan satu dari sekian Layanan Kesehatan milik Swasta/Lainnya Kota Palembang yang berupa RSUD, dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota dan termasuk kedalam Rumah Sakit Kelas D. Layanan Kesehatan ini telah teregistrasi mulai 11/01/2016 dengan Nomor Surat izin 428/KPTS/DINKES/2015 dan Tanggal Surat izin 28/09/2015 dari Walikota Palembang dengan Sifat Tetap, dan berlaku sampai 5 Tahun. Setelah melangsungkan Metode Akreditasi RS Seluruh Indonesia dengan proses akhirnya ditetapkan

⁶ Moh Rizal Arfani, Bachrudin Saleh Luturlean, *Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Sucofindo Cabang Bandung*, Jurnal Adm bisnis Fakultas komunikasi dan bisnis Universitas Telkom Vol.5 No.2 Agustus 2018 hal.2771

⁷ Hendra Hadiwijaya, *Pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat di rumah sakit bhayangkara palembang*, *International Journal of social science and business* vol.2 no.3 tahun 2018 hal.125

dengan status. RSUD ini bertempat di Jln. Kol. H. Burlian tepat pada JL.H.M. Saleh No.02 Km.7 Kel. Sukarami Kec. Sukarami Palembang, Kota Palembang, Indonesia.⁸

Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya jumlah pasien yang datang dirumah sakit tersebut. Namun hal itu tidak diimbangi dengan jadwal kerja karyawan yang bekerja di rumah sakit tersebut. Dimana karyawan di rumah sakit tersebut sering mengambil cuti sehingga jumlah karyawan menjadi berkurang pada saat jam kerja yang berdampak pada penurunan Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Ar-Rasyid Palembang.

Dari berbagai fenomena terkait variabel yang akan diteliti informasi yang didapatkan bahwa karyawan rumah sakit ar-rasyid Palembang mengalami penurunan kinerja karyawan dikarenakan kurangnya perhatian akan peningkatan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu pelayanan yang diinginkan oleh pasien hal ini tergambar saat banyaknya kesalahan yang dilakukan karyawan ketika melayani pasien sehingga menimbulkan banyak protes dari pasien, ketika pihak rumah sakit melakukan evaluasi kinerja pada pegawai dan ditemukan penyebab penurunan kinerja dikarenakan karyawan tidak puas akan kompensasi/gaji yang diterima sehingga berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

Dan menemukan fenomena yang terjadi berkaitan dengan *work family conflict* yaitu, sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang atau bahkan tidak memiliki waktu bersama keluarga sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan tentu akan membawa dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan

Selain itu fenomena yang terjadi pegawai yang mengalami hambatan dalam berkomunikasi dengan atasan pegawai yang tampak kurang termotivasi dalam bekerja,

⁸ Diakses pada tanggal 15 Juli 2019, pukul 16:00, <http://listrumahsakit.com/info-rs-ar-rasyid/>, rumah sakit ar-rasyid 2016

pegawai yang kurang disiplin dan pegawai yang kinerjanya belum maksimal dialami oleh pegawai yang hampir sama. memperjelas adanya kesenjangan akan harapan peningkatan kinerja pegawai setelah berbagai upaya dilakukan dengan kinerja yang masih belum maksimal.

Oleh karena itu, Rumah Sakit Ar-Rasyid Palembang harus selalu berusaha meningkatkan kinerja para karyawannya dan mengoptimalkan kemampuannya dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga Motivasi Kerja, Stress Kerja, dan Komunikasi Kerja sangat dibutuhkan untuk dapat mempertahankan kinerja karyawan⁹

Di Indonesia kinerja karyawan, motivasi, stress kerja, dan komunikasi telah mendapat perhatian para peneliti, sehingga terdapat beberapa peneliti yang melakukan kajian mengenai hubungan maupun pengaruhnya satu sama lain. adapun research gap untuk beberapa variabel pada penelitian terdahulu baik yang berpengaruh positif maupun yang tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berikut Tabel 1.1 Research Gap Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan :

Research Gap

TABEL 1.1

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.	Agung Budianto, Yonathan Pongtuluran, dan Syaharuddin Y (2017) ¹⁰

⁹ Ibid. Hlm. 2

¹⁰ Agung Budianto, dkk., *Pengaruh Etika Kerja, Motivasi Kerja dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Volume 14 (I) 2017

	Tidak terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.	Budi Ardiansah (2018) ¹¹ .
--	--	---------------------------------------

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber 2019.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang diteliti oleh Agung Budianto, Yonathan Pongtuluran, dan Syaharuddin Y pada tahun 2017 bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Budi Ardiansah pada tahun 2018 bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berikut Tabel 1.2 Research Gap Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan :

TABEL 1.2

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh positif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan	Moh Rizal Afrani dan Bachrudin Saleh Luturlean (2018) ¹²
	Tidak terdapat pengaruh antara stress kerja terhadap kinerja karyawan.	Edi Sutrisno (2014) ¹³

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber 2019.

¹¹ Budi Ardiansah, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sriwijaya Mitra Media Palembang*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2018

¹² Moh Rizal Arfani dan Bachrudin Saleh Luturlean, *Pengaruh Stres Kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Sucofindo cabang bandung*, Jurnal e-Proceeding of Management : Vol.5, No.2 Agustus 2018 | Page 2771

¹³ Edi Sutrisno, *Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di madrasah aliyah negeri demak*, skripsi fakultas dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta, 2014

Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang diteliti oleh Moh Rizal Afrani dan Bachrudin Saleh Luturlean pada tahun 2018 bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Edi Sutrisno pada tahun 2014 bahwa stres kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berikut Tabel 1.3 Research Gap Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan :

TABEL 1.3

Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh positif antara komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan.	Untung Sriwidodo dan Agus budhi haryanto (2010) ¹⁴
	Tidak terdapat pengaruh antara komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan	Setyaningsih Sri Utami dan Agus Hartanto (2010) ¹⁵

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber 2019.

Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Untung Sriwidodo dan Agus Budhi Haryanto pada tahun 2010 bahwa komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian

¹⁴Untung sriwidodo dan agus budhi haryanto, *pengaruh kompetensi, motivasi, komunikasi, dan kesejahteraan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan*, Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia Vol. 4 No. 1 Juni 2010: 47 – 57

¹⁵Setyaningsih sri utami dan agus hartanto, *pengaruh kepemimpinan, motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kecamatan jumantono kabupaten karanganyar*, Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia Vol. 4 No. 1 Juni 2010: 58 – 67, 2010

yang dilakukan oleh Setyaningsih Sri Utami dan Agus Hartanto pada tahun 2010 bahwa komunikasi kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut, peneliti mengadakan suatu penelitian dengan mengambil judul “**Pengaruh Motivasi, Stress Kerja, dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit AR-Rasyid Palembang**”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh motivasi, stress kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dan mendapatkan sasaran yang diharapkan maka penulis hanya memfokuskan pada permasalahan dalam penelitian yaitu pengaruh motivasi kerja, stress kerja, dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang.

2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, stress kerja, dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan serta dapat lebih memahami tentang teori-teori yang didapat dari pengaruh motivasi kerja, stress kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang.

1.5.2.2 Bagi RS Ar-Rasyid Palembang

- a. Sebagai harapan dapat menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan yang lebih baik lagi.
- b. Berguna sebagai masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan di RS AR-Rasyid Palembang guna mencapai kinerja yang lebih baik lagi.

1.5.2.3 Bagi Akademik

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui tentang pembahasan serta format yang sistematis, maka penulis menyusun sistematika pembahasan yang sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik serta mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari ruang lingkup penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, data deskriptif, analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.