

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peranan sumber daya manusia bagi instansi tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, oleh karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Sumber daya manusia yang ada juga perlu dikelola dan dibina agar mereka merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan instansi.

Komunikasi diperlukan untuk menjalin hubungan saling menghargai, hormat-menghormati sesamanya, toleransi sesama pegawai, dalam rangka satu tujuan untuk mensukseskan pekerjaan dengan baik (sesuai harapan bagi kemajuan organisasi). Komunikasi juga diperlukan untuk menyatukan persepsi pegawai dalam mencapai tujuan yang hakiki pada organisasi untuk menerima dan mengolah ide-ide konstruktif dari pegawai. Komunikasi dalam suatu pekerjaan dapat dianalisis dari tiga tingkatan, yaitu komunikasi individu, komunikasi dalam kelompok, dan komunikasi keorganisasian. Hal ini berarti bahwa semua sumber daya manusia dituntut untuk menjadi orang yang komunikatif yang harus memiliki banyak informasi untuk disampaikan kepada orang lain. Adanya hubungan yang komunikasi dalam suatu organisasi akan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan. Selain itu, yang juga perlu diperhatikan dalam pekerjaan adalah manusia bukanlah sebuah mesin, manusia mempunyai kehendak, kemauan dan cita-cita. Hal ini menentukan sikap dan pendiriannya. Kinerja yang diaktualisasi oleh karyawan juga didukung oleh beberapa faktor antara lain self esteem (keyakinan nilai sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan), dan self efficacy (keyakinan seseorang mengenai kemampuan dan peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu).

Self esteem yang dimiliki seseorang akan menumbuhkan suatu kekuatan dalam melakukan yang terbaik dalam kinerjanya sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Individu yang memiliki *self esteem* tinggi akan merasa dituntut untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka. *Self esteem* berbeda dengan *self efficacy* jika *self esteem* mengarah pada kemampuan yang lebih umum maka *self efficacy* berkaitan dengan kemampuan yang spesifik. *Self efficacy* adalah sebuah keyakinan tentang probabilitas bahwa seseorang dapat melaksanakan tugas dengan sukses. *Efficacy* mencerminkan suatu keyakinan individu saat mereka melaksanakan suatu tugas spesifik. *Self efficacy* mendorong seseorang lebih bersemangat mencapai hasil yang optimal dalam peningkatan kinerjanya. Teori lain menyatakan bahwa *self efficacy* mempengaruhi seseorang dalam hal pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha mengatasi masalah dan ketekunan. Sumber utama *self efficacy* adalah kemampuan (*ability*) dan kinerja yang telah dicapai (*past performance*). Keduanya berpengaruh secara positif pada *self efficacy* (Chamariyah, 2015).

Rumah sakit sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat dengan melibatkan semua bagian dalam organisasi termasuk perawat. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara terus menerus dan langsung dirasakan oleh pasien mempunyai peran penting untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan memberikan pelayanan keperawatan yang optimal.

Keberhasilan suatu organisasi ditandai oleh kinerja (*job performance*) dari karyawannya. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang sangat tinggi tersebut tidak terlepas dari hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja atau yang disebut dengan *self concept*. Dari sudut pandang internal karyawan *self concept* yang terdiri dari perasaan dibutuhkan, perasaan diterima, perasaan mampu mengerjakan pekerjaan yang menantang, dan perasaan berharga disebut dengan *self esteem*.

Terhadap fenomena dari faktor-faktor tersebut, dengan mengkritisi kondisi nyata di lapangan, timbul dugaan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* dapat menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di RS 'Aisyiyah Kudus. Dugaan ini merujuk pada upaya perawat yang telah ditentukan rumah sakit, upaya tersebut dapat bersumber pada diri karyawan secara individu, baik yang berkaitan kepribadian atau sikap menghadapi pekerjaan (*self esteem*) maupun yang berkaitan dengan persepsi karyawan atau kemampuan membuat pertimbangan dalam melakukan sesuatu pekerjaan (*self efficacy*). Berdasarkan data pra survey kepada peneliti diperoleh hasil berikut ini.

Tabel 1.1.

Pra survey *self efficacy* perawat di RS 'Aisyiyah Kudus

Keterangan	%	Penyebab
Perawat dengan efikasi diri tinggi	77 %	1) Absensi rendah. 2) Merasa beban kerja wajar. 3) Dapat mengendalikan permasalahan keluarga tidak terbawa di tempat kerja.
Perawat dengan efikasi diri rendah	23 %	1) Masih sering absen atau mangkir dari pekerjaan. 2) Merasa beban kerja berlebihan. 3) Permasalahan keluarga

Sumber: Hasil pra survey.

Hasil pra survey masih ada perawat yang absen dan merasa beban kerja berlebihan serta masih ada perawat yang membawa permasalahan keluarga dalam pekerjaannya sebesar 23%.

Komunikasi dibutuhkan untuk berinteraksi dan koordinasi dalam suatu organisasi, karena dengan berbagai cara melalui komunikasi dapat mencapai tujuan. Komunikasi yang efektif akan mempermudah perawat untuk mewujudkan sasaran yang berhubungan dengan pekerjaan sehingga perawat menjadi puas dan dapat meningkatkan kinerja mereka, hal ini sesuai dengan penelitiannya Yulistiana, Hanny dan Luknis (2013) menyatakan bahwa komunikasi merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat. Namun berbeda dengan penelitiannya Iska Maulina (2017) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat dan tidak terdapat pengaruh secara signifikan pula variabel komunikasi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Tgk. Fakinah Banda Aceh.

Self esteem yang dimiliki seseorang akan menumbuhkan suatu kekuatan dalam melakukan yang terbaik dalam kinerjanya sesuai tugas dan tanggungjawabnya, serta akan mendorong seseorang untuk lebih bersemangat mencapai hasil sehingga merasa puas akan sesuatu yang dihasilkannya, hal ini sudah dibuktikan dengan hasil penelitiannya Yeti Indrawati (2014) dan Iska Maulina (2017) yang menyatakan bahwa *self esteem* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitiannya Efriany (2017) yang menyatakan bahwa *self esteem* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Self Efficacy menunjukkan keyakinan pada diri sendiri memiliki keahlian, pengetahuan yang berhubungan dengan kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. Jika perawat memiliki keyakinan bahwa dirinya bisa akan merasa puas sehingga akan memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja, sebagaimana hasil penelitiannya Efriany (2017) dan Yeti Indrawati (2014) menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, sehingga berbeda dengan penelitiannya Alvian, Al Musadieg dan Aulia (2018) dan Iska Maulina (2017) menyatakan *Self Efficacy* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja perawat. Begitu pula dengan penelitiannya Iska Maulina (2017) dan Yeti Indrawati (2014) menyatakan *Self Efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan perawat yang berbeda hasil penelitian dengan Tri Wiyanto (2017) bahwa *Self Efficacy* tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan perawat.

1.2. Telaah Masalah

Rumusan masalah dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan terhadap materi penelitian yang secara sistematis sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh *self esteem* terhadap kepuasan kerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus?
- 1.2.4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh *self esteem* terhadap kinerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus?
- 1.2.6. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus?
- 1.2.7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RS ‘Aisyiyah Kudus?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

- 1.3.1. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat di RS‘Aisyiyah Kudus.

- 1.3.2. Menganalisis pengaruh *self esteem* terhadap kepuasan kerja perawat di RS' Aisyiyah Kudus.
- 1.3.3. Menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat di RS' Aisyiyah Kudus.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat di RS' Aisyiyah Kudus.
- 1.3.5. Menganalisis pengaruh *self esteem* terhadap kinerja perawat di RS' Aisyiyah Kudus.
- 1.3.6. Menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja perawat di RS' Aisyiyah Kudus.
- 1.3.7. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RS 'Aisyiyah Kudus.

1.4. Manfaat Penelitian

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana pembanding bagi dunia ilmu pengetahuan dalam memperkaya informasi tentang pengaruh komunikasi, *self esteem*, *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat dan dampaknya terhadap kinerja perawat di RS' Aisyiyah Kudus.

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi RS'Aisyiyah Kudus dalam upaya peningkatan kinerja perawat.
- 2) Memberikan sumbangan pemikiran bagi RS'Aisyiyah Kudus dalam upaya peningkatan kinerjanya di masa datang.

