

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang terjadi peningkatan jumlah penduduk yang semakin padat. Persaingan dunia kerja juga disebabkan oleh kepadatan jumlah penduduk yang terus meningkat. Bangsa Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat padat, sehingga memberikan potensi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dibutuhkan upaya pemerintah memberikan sarana produktivitas yang memadai untuk tenaga kerja. Salah satu sarana yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Rahman, 2015 (dalam Danie Sulistiyaningrum, 2018) mengemukakan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan berkualitas. Dalam rumah sakit dapat terjadi peningkatan dan penurunan mutu pelayanan. Pelayanan kesehatan yang buruk menjadi masalah terpenting untuk setiap rumah sakit di negara Indonesia. Era sekarang banyak masalah yang ditimbulkan dalam pelayanan di rumah sakit seperti pelayanan kamar pasien yang kurang nyaman, pelayanan alat medis kurang memadai, keterlambatan pelayanan, dan lain-lain. Masyarakat sekarang dapat menyalurkan keluhan dengan mudah dan cepat menggunakan media sosial. Hal ini akan mudah menimbulkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Masalah pelayanan kesehatan yang terus memburuk berkaitan menurunkan tingkat kinerja rumah sakit.

Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) RAA Soewondo Pati mendapat kunjungan mendadak Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah, tim ombudsman sempat menyamar menjadi pasien yang hendak berobat di rumah sakit. Dengan menyamar sebagai seorang pasien, tim Ombudsman berusaha untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan IGD RSUD RAA Soewondo, dan menemukan pelayanan di IGD rumah sakit itu yang masih perlu ditingkatkan, ruang IGD masih terlihat redup, pegawai pada tempat pendaftaran pasien maupun dokter jaga dan para perawat cukup responsif dan memberikan pelayanan dengan baik. Namun, tidak terlihat pegawai yang bertugas mengarahkan pasien masuk ruang IGD, toilet yang belum ramah disabilitas, dan tanpa dilengkapi perlengkapan semestinya, serta masih terdapat beberapa petugas yang tidak menggunakan tanda pengenal. Termasuk kebersihan di lingkungan IGD, masih perlu mendapatkan perhatian serius Direktur RSUD RAA Soewondo. Jika pelayanan rumah sakit kurang baik, dan fasilitas rumah sakit kurang baik, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan kinerja karyawan akan menurun (Pasfmpati.Com).

Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian, kreatif, dan inovatif. Di samping itu diharapkan mampu menghadapi kemajuan teknologi sekarang dan masa mendatang. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang penting bagi organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Perkembangan kinerja dapat meningkat apabila didukung oleh adanya karyawan yang memiliki keahlian, kreatif, inovatif serta dapat mengikuti kemajuan teknologi yang semakin canggih.

Bedasarkan fenomena diatas maka peran sumber daya manusia sangat penting dalam peningkatan kinerja. Peningkatan kinerja para karyawan ini memerlukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seperti motivasi yang tinggi, kompensasi yang baik, gaya kepemimpinan yang baik, lingkungan kerja yang menunjang, penggunaan teknologi informasi yang mendukung, dan efektivitas sistem informasi akuntansi yang mendukung untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja para karyawan tentunya dipengaruhi oleh motivasi dan bimbingan terhadap pekerjaan yang diberikan terhadap para karyawannya. Para pemimpinnya memberikan arahan, jika pelayanan rumah sakit kurang baik, dan lingkungan kerja rumah sakit kurang baik, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan kinerja karyawan akan menurun, sementara itu keseluruhan organisasi menjadi tidak efisien dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran. Murty dan Hudiwinarsih (2012) dalam Nur Indah Wardani (2016) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian dorongan-dorongan individu untuk bertindak yang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara tertentu yang mengarah pada tujuan. Setiap karyawan belum tentu bersedia mengarahkan kemampuan yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong dari pihak luar. Untuk itu agar bisa menumbuhkan motivasi kerja dalam suatu organisasi dibutuhkan suatu komunikasi yang intensif antara karyawan dengan pimpinan maupun antar sesama karyawan. Penelitian yang dilakukan Nur Indah Wardani (2016) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Danie Sulistyaningrum (2018) menyatakan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasibuan (2006) dalam Danie Sulastiyaningrum (2018) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi juga salah satu faktor penting untuk memenuhi kebutuhan karyawan. Karyawan yang memiliki ketrampilan ada kemungkinan untuk mendapatkan kompensasi sebagai imbalan jasa. Penelitian yang dilakukan Danie Sulistiyaningrum (2018) menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan Fernanda dan Sagoro (2016) menyatakan kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berpengaruh dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan biasa dilihat dari gaya kepemimpinan. Mardijanto (2015) dan Danie Sulistiyaningrum (2018) menyatakan gaya kepemimpinan merupakan suatu tingkah laku dari seseorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Karyawan membutuhkan seorang pemimpin dikarenakan adanya keterbatasan dan kelebihan dalam berperilaku dan bekerja. Penelitian yang dilakukan Nur Indah Wardani (2016) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan Fitria Rachman Kusumaningrum (2015) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berpengaruh dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan bisa dilihat dari lingkungan kerja yang dapat menunjang kemajuan karyawan. Komarudin (201) dalam Danie Sulistiyaningrum (2018) menyatakan

bahwa lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian yang dilakukan Danie Sulistiyaningrum (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan Hapsari dan Mahmud (tanpa tahun) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang berpengaruh dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan bisa dilihat dari penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi yang digunakan dalam perusahaan akan memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan suatu informasi. Teknologi informasi adalah suatu kombinasi antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan mendalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Burhanudin, 2016).

Penelitian yang dilakukan Burhanudin (2016) menyatakan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian yang dilakukan Aristianingsih, dkk (2015) menyatakan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor terakhir untuk kinerja karyawan adalah efektivitas sistem informasi akuntansi. Marlina (2013) menyatakan efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data elektronik, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu. Sistem informasi akuntansi juga dapat memudahkan para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. (dalam jurnal Burhanudin, 2016). Penelitian yang dilakukan Burhanudin (2016) menyatakan efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian yang dilakukan Ariningsih, dkk (2015) menyatakan efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Bedasarkan fenomena yang ada dan penelitian-penelitian yang terdahulu dan bertentangan, peneliti memiliki alasan untuk menguji kembali kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Sulistiyangrum (2018). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah perbedaan pertama mengenai penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyangrum (2018) di kota Sukoharjo (Solo), sedangkan penelitian ini dilakukan di kota Pati. Perbedaan kedua yaitu penambahan dua variabel independen yaitu, penggunaan teknologi informasi, dan efektivitas sistem informasi akuntansi. Alasan pertama ditambahkan variabel tersebut karena penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Burhanudin (2016). Alasan kedua penambahan variabel efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan menurut Aristaningsih, dkk (2015). Alasan terakhir yaitu waktu penelitian Sulistiyangrum di tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan di tahun 2019.

Atas dasar penjabaran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Rumah Sakit di Pati)”**

## **1.2 Ruang Lingkup**

Untuk mencegah terjadinya perluasan dan terjadinya kerancuan pembahasan. Maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas hanya pada Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Rumah Sakit di Pati).

- a. Objek penelitian ini adalah seluruh rumah sakit di Pati.
- b. Karyawan yang diteliti adalah karyawan bagian keuangan dan administrasi rumah sakit.
- c. Variabel yang diteliti dibatasi pada variabel independennya yaitu, motivasi, kompensasi, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, penggunaan teknologi informasi, dan efektivitas sistem informasi akuntansi.

### 1.3 Rumusa Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit?
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit?
5. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit?
6. Apakah efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Menguji adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit.
- b. Menguji adanya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit.
- c. Menguji adanya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit.

- d. Menguji adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit.
- e. Menguji adanya pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit.
- f. Menguji adanya pengaruh efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit.
- g. Menguji adanya pengaruh motivasi, kompensasi, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, penggunaan teknologi informasi, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit secara berganda.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Untuk membantu pihak rumah sakit mengevaluasi tingkat keberhasilan sistem informasi akuntansi yang digunakan dengan kepuasan penggunaan sebagai indikatornya, dengan menggunakan kepuasan penggunaan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan sistem informasi akuntansi yang digunakan, pihak rumah sakit guna kemajuan rumah sakit.

#### 2. Bagi Akademis

Sebagai masukan pada pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, sebagai bahan bacaan yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya mengenai motivasi, kompensasi, gaya

kepemimpinan, lingkungan kerja, penggunaan teknologi informasi, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan yang selalu dibutuhkan dimanapun, dan kapanpun berada pada lingkungan maupun masyarakat.

### 3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah dan memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu sumber daya manusia, dan untuk belajar mengenai cara-cara penerapan teori yang telah penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan, dan kenyataan yang ada dilapangan, dan pengetahuan penulis gaya kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja, fasilitas kerja, penggunaan teknologi informasi, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan sebagai pandangan menemui dan menghadapi masyarakat sekitar.

