

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman modern saat ini, semakin rumit dalam menyiapkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Namun, hal itu bukan suatu halangan yang dihindari melainkan tantangan yang perlu dihadapi (Andiny, 2020). Manusia merupakan aset yang penting bagi sumber daya manusia, karena manusia adalah sumber daya yang dinamis yang selalu dibutuhkan di dalam tiap proses suatu produksi barang ataupun jasa (Hendrawati, 2017). Sumber daya manusia merupakan faktor penting dari sebuah organisasi, baik publik atau perusahaan. Sumber daya manusia juga sebagai kunci untuk menentukan berkembangnya suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah orang yang bekerja di sebuah organisasi yang diposisikan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi (Hoke, Tewel, & Sumaraw, 2018).

Dalam sumber daya manusia, yang mempengaruhi berhasilnya seseorang dalam pekerjaannya adalah kompetensi yang mengacu pada karakteristik setiap individu. Kompetensi adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang yang membuatnya merasa berbeda dari orang lain yang memiliki kemampuan biasa saja (Andiny, 2020). Kompetensi merupakan kemampuan melakukan pekerjaan yang didasari atas keterampilan atau keahlian pengetahuan yang didukung sikap kerja yang diminta oleh pekerjaan itu sendiri (Fatmah, 2017). Menurut Andiny (2020) kompetensi

adalah ciri atau karakteristik dasar yang mempunyai pengaruh langsung dan dimiliki karyawan untuk merancang kinerja yang baik. Karyawan yang memiliki kompetensi dapat membantu memudahkan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai target yang ditentukan (Novianty, Basuki, & Kurniaty, 2020).

Menurut Fatmah (2017) karakteristik pekerjaan merupakan suatu hal yang mengacu pada isi dan kondisi pekerjaan. Karakteristik pekerjaan adalah hal yang menunjukkan ciri dari suatu jenis pekerjaan itu. Karakteristik pekerjaan juga hal yang membedakan pekerjaan satu dengan pekerjaan lain. Suatu pekerjaan berkaitan dengan karakteristik pekerjaan melalui bagaimana cara karyawan menilai masing-masing tugasnya di dalam pekerjaan itu sendiri.

Menurut Azhiim & Prijati (2020) kinerja adalah sebagai proses atau hasil pekerjaan. Proses pekerjaan itu berlangsung untuk tercapainya hasil kerja dari kinerja itu sendiri. Menurut Priansa (2017:49) hasil ketercapaian kinerja yang baik yang telah ditetapkan bisa dinilai dan dievaluasi. Kinerja dapat dilihat dari kemampuan cara menyelesaikan tugas dan tanggung jawab menurut pencapaian yang harus dipenuhi.

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Rumah sakit adalah lembaga pelayanan jasa atau fasilitas pelayanan kesehatan yang akan melayani kesehatan bagi pasien atau masyarakat dengan sepenuhnya yang dengan pelayanan seperti rawat jalan, rawat, inap dan gawat darurat (Syamsuriansyah, et al., 2020). Agar rumah sakit dapat

menjalankan visi dan misinya dengan baik, diperlukan manajemen dalam mengelola jasa layanan kesehatan. Aspek penting dalam rumah sakit adalah kinerja tenaga kesehatan, dikarenakan tenaga kerja kesehatan bagian paling penting di dalam rumah sakit yang menentukan kemajuan atau mundurnya rumah sakit itu sendiri. Jika kinerja para tenaga kerja kesehatan bekerja dengan buruk atau kurang baik maka akan terjadi menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan dan akibatnya citra pada rumah sakit itu menjadi buruk (Amalia, Suryoputro, & Fatmasari , 2016).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu karyawan non medis RSUD dr. Loekmono Hadi, menurut keterangan beliau masih terdapat permasalahan atau fenomena yang terjadi yaitu karyawan non medis yang memberikan pelayanan di rumah sakit melayani para pasiennya secara kurang maksimal karena kurangnya kompetensi atau keahlian yang dimiliki karyawan, dan karyawan kurang menguasai dalam setiap karakteristik pekerjaan tersebut. Bentuk pelayanan yang kurang baik misalnya saja adalah saat melayani pasien, karyawan memberikan penjelasan yang kurang jelas sehingga kurang dimengerti. Untuk itu perlu ditingkatkannya kinerja karyawan agar rumah sakit mencapai tujuan bersama, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data pelayanan pasien**

Bulan	Target	Capaian
Februari	100%	30%
Maret	100%	60%
April	100%	80%

Sumber: RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Pencapaian karyawan dalam melayani pasien belum maksimal dan belum mencapai target 100%. Pada bulan Februari tingkat pelayanan yang dicapai adalah 30% sedangkan target yang ditetapkan adalah 100%, pada bulan Maret tingkat pelayanan yang dicapai 60% sedangkan target yang dicapai 100% dan pada bulan April tingkat pelayanan yang dicapai meningkat 80% tetapi belum memenuhi target yang dicapai 100%. Di dalam Rumah sakit harus mempunyai kinerja karyawan yang baik terutama dalam melayani pasien supaya SDM di dalam Rumah sakit dapat terpenuhi.

Perbedaan hasil penelitian (*research gap*) terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Azhiim & Prijati (2020) dalam penelitiannya menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Ony (2017) menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tesania Giawa & Paulina Tinambunan (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh paling besar karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Junerti, Azra, Sanito, At Taufiq, & Siregar (2021) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh**

**kompetensi dan karakteristik pekerjaan karyawan terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus“.**

## **1.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup permasalahan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian ini mengambil objek penelitian di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- b. Subjek di dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- c. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kompetensi dan karakteristik pekerjaan.
- d. Waktu penelitian dilaksanakan selama 4 bulan dari bulan Mei sampai dengan bulan September setelah proposal ini disetujui.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu karyawan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus yaitu Ibu Rini Ariyani, adapun menurut keterangan beliau beberapa permasalahan yang ada pada RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah sebagai berikut:

- a. Hasil studi pendahuluan pada latar belakang penulis melakukan wawancara dengan salah satu karyawan RSUD dr. Loekmono Hadi, menurut keterangan beliau permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah kurangnya kompetensi karyawan yang dapat dilihat dari kinerja

karyawan, kurangnya keahlian yang dimiliki karyawan yang belum menguasai dalam melayani pasien.

b. Permasalahan selanjutnya yaitu karyawan non medis sering ditempatkan tidak sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang dimilikinya. Hal ini mengakibatkan karyawan kurang menguasai setiap karakteristik pada bagian tersebut.

c. Permasalahan ketiga mengenai kinerja karyawan yaitu banyak karyawan non medis yang kinerjanya kurang maksimal pada pelayanannya. Peneliti mendapatkan informasi dari salah satu narasumber yang bekerja di rumah sakit. Peneliti juga mengalami sendiri karena selama beberapa kali ke rumah sakit pelayanannya kurang baik. Bentuk kurang baiknya pelayanan misalnya saja saat karyawan melayani pasien dengan memberikan penjelasan yang kurang jelas sehingga kurang dimengerti oleh para pasien khususnya pasien yang sudah berusia lanjut.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?
- b. Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan karyawan terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?
- c. Bagaimana pengaruh kompetensi dan karakteristik pekerjaan karyawan terhadap karyawan medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- b. Menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan karyawan terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- c. Menganalisis pengaruh kompetensi dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan tujuan penelitian di atas, diharapkan dapat memberi manfaat:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat sebagai sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya kepada mahasiswa tentang pengaruh kompetensi dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan non medis di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.