

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Didalamnya terdapat tenaga medis atau tenaga non medis. Tenaga medis profesional melakukan tugasnya yang terorganisir dengan baik, dari sarana prasana kedokteran, pelayanan kedokteran, keperawatan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang sedang dirasakan oleh pasien (Supartiningsih, 2017). Tenaga non medis adalah yang membantu rumah sakit dalam hal selain medis seperti manajemen, keuangan, dan lainnya yang tidak berhubungan dengan medis.

Rumah sakit sebagai layanan untuk masyarakat, mengharuskan semua yang bekerja dalam bidang ini baik untuk tenaga medis maupun tenaga non medis bekerja secara profesional dan selalu mementingkan kepentingan pasien atau bisa dikatakan juga untuk kepuasan pasien (Setyaningsih, 2013). Hal ini karena berbagai rumah sakit juga berupaya untuk mencari kepercayaan masyarakat, agar masyarakat tidak kecewa saat melakukan pengobatan dengan pihak rumah sakit. Pelayanan yang terbaik dan berkualitas menjadi fokus utama agar rumah sakit dapat terus mendapat kepercayaan dari masyarakat (Supartiningsih, 2017).

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Adanya rumah sakit akan membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan saat mereka sedang sakit. Oleh

karena itu keberadaan rumah sakit sangat penting disetiap daerah. Tidak hanya dikota besar, dikabupaten juga menyediakan rumah sakit yang biasanya disebut RSUD. Saat ini juga sudah banyak tersedia rumah sakit swasta yang memberikan fasilitas lengkap untuk pasien.

Suatu organisasi atau perusahaan pasti membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat mencapai harapan, target, dan tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia tidak terlepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berkontribusi sebaik mungkin untuk pencapaian tujuan organisasi. Diperlukan pengawasan terhadap kinerja karyawan suatu organisasi karena pentingnya kinerja dari sumber daya manusia tersebut (Sari dkk, 2015). Peningkatan kinerja karyawan dapat didukung dengan menyediakan fasilitas penunjang agar dapat meningkatkan prestasi kerja sumber daya manusia (Wahyuni, 2014).

Meskipun saat ini zaman sudah modern namun tak dapat dipungkiri sumber daya manusia tetap dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi tersebut. Keberhasilan dari tujuan tersebut tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia, meskipun tentu ada faktor lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan (Husaini, 2017). Tujuan mungkin tidak akan terwujud tanpa campur tangan serta peran aktif dari sumber daya manusia atau karyawan meskipun alat-alat penunjang yang dimiliki perusahaan tersebut sudah termasuk modern (Marsaoly, 2016). Hal ini membuat suatu

perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompetensi serta berkualitas (Ong & Mahazan, 2020).

Pemimpin maupun karyawan dapat selalu memberikan kontribusi yang baik dengan cara mengerjakan tugasnya penuh maksimal agar tujuan dapat tercapai. Begitu juga dengan rumah sakit, semua aktivitas pada rumah sakit pasti membutuhkan peran dari sumber daya manusia. Keberhasilan dari semua aktivitas dan tujuan dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan atau sumber daya manusia tersebut (Husaini, 2017). Suatu organisasi termasuk rumah sakit pasti akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan semua tujuan dari rumah sakit tersebut akan tercapai.

Organisasi atau perusahaan lain pada umumnya yang juga memerlukan karyawan bagian keuangan, Sistem Pengendalian Internal, dan administrasi untuk menjalankan tugasnya mengatur keuangan pada suatu organisasi tersebut. Diharapkan mempunyai karyawan tersebut yang handal dan berkualitas cukup baik. Peran karyawan bagian ini sangat dibutuhkan untuk memenuhi tujuan rumah sakit terutama dalam mengatur keuangan dan kelangsungan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai suatu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang kesehatan ini mengharuskan memberikan suatu pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non keuangan kepada pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna dari rumah sakit ini (Putri dkk, 2017). Pengukuran terkait aspek keuangan merupakan hal yang penting dalam pengukuran kinerja rumah sakit. Pengukuran terkait aspek

keuangan dapat mencerminkan kondisi rumah sakit yang dapat dilihat dari laporan keuangan yang disajikan (Satyawati dan Suartana, 2014). Hal ini membuat rumah sakit dapat mengetahui kinerja keuangan rumah sakit dan dapat melakukan pengambilan keputusan dalam hal keuangan rumah sakit.

Perusahaan dengan pencapaian hasil keuangan yang cukup tinggi dianggap sebagai perusahaan yang berhasil (Dewi dkk, 2019). Hal ini tentu didukung oleh kemampuan atau kompetensi dari karyawan bagian keuangan, Sistem Pengendalian Internal, dan administrasi untuk memahami masalah keuangan. Suatu unit kerja dengan kemampuan atau kompetensi yang kurang baik dari segi pendidikan maupun dari segi ketrampilan akan menghasilkan output yang rendah (Mudyanti, 2012).

Semakin tinggi tuntutan rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan, masih ada permasalahan yang mungkin muncul terkait dengan terbatasnya anggaran yang tersedia untuk operasional rumah sakit dan aturan pengelolaan keuangan yang menghambat kelancaran dalam pengelolaan keuangan. Sedangkan rumah sakit membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang memenuhi dan teknologi untuk kelangsungan rumah sakit. Hal ini untuk mendukung motivasi dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan, serta kompetensi yang dimiliki karyawan agar semakin berkembang dan pengendalian internal yang ada pada rumah sakit.

Pada salah satu rumah sakit di Indonesia mempunyai suatu kendala yang terjadi tentang pengelolaan keuangan yaitu kurangnya pemahaman pengelola terkait masalah penyusunan dan penyajian laporan keuangan.

Memiliki karyawan bagian keuangan hanya satu orang yang dari latar belakang pendidikan akuntansi sehingga membuat belum maksimal dalam pengelolaan keuangan (Koerneles dkk, 2019). Sedangkan pada bidang lain sudah sesuai dengan pendidikan yang ditempuh seperti dokter, perawat, radiologi, dan lainnya.

Terdapat salah satu Rumah Sakit di Sleman pada tahun 2015 yang kinerja karyawan Rumah Sakitnya masih rendah. Beberapa masalah yang terjadi pada Rumah Sakit tersebut yaitu banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, sikap karyawan yang kurang ramah kepada pengunjung, dan karyawan kurang cepat serta cekatan dalam melayani pengunjung. Masalah ini dapat menyebabkan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik karena karyawan kurang mendukung efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaannya (Kurnia, 2016).

Kendala – kendala diatas adalah alasan yang membuat tertarik melakukan penelitian dengan topik ini dan juga Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Sleman. Penelitian dengan menggunakan topik ini akan diketahui apakah variabel motivasi kerja, kompensasi, kompetensi, dan pengendalian internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan Rumah Sakit. Kepuasan kerja dan kinerja karyawan termasuk faktor yang penting untuk kelangsungan Rumah Sakit.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau apa yang tidak dilakukan karyawan (Aziz, 2016). Kinerja ini merupakan suatu yang perlu selalu ditingkatkan baik dari sisi individunya, maupun kelompok serta

organisasi (Noor, 2012). Kinerja karyawan merupakan yang mempengaruhi kontribusi kepada instansi atau perusahaan antara lain kuantitas serta kualitas dari suatu output, jangka waktu, kehadiran, dan sikap kooperatif dari seorang karyawan (Mathis dan Jackson dalam Aziz, 2016).

Karyawan diharuskan menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini disebabkan karena keberhasilan dari suatu organisasi ini yang menentukan adalah karyawan tersebut dalam mencapai suatu tujuan (Pioh dan Tawas, 2016). Kinerja karyawan juga dianggap penting karena yang akan menentukan sebuah efektif atau tidaknya produktivitas kerja suatu perusahaan tersebut (Wardhana, 2018).

Ditinjau dari pandangan islam, kinerja memiliki makna kesungguhan, kegigihan, dan kemauan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Bekerja dengan kesungguhan ini juga dijelaskan dalam surah At-Taubah ayat 105, yang berbunyi:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan Katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Ayat diatas menunjukkan bahwa setiap manusia diperintahkan untuk selalu bekerja keras, sehingga manusia tersebut menjadi umat yang mampu yang bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Sesungguhnya Allah Maha Adil, yang tentunya selalu sesuai dengan apa yang manusia tersebut

kerjakan. Allah mengetahui bagaimana kerja keras dan kesungguhan kita dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kepuasan kerja juga termasuk sesuatu yang dirasakan oleh seseorang karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap suatu pekerjaan dengan membedakan antara apa yang karyawan terima dan seharusnya yang mereka terima (Abadiyah dan Purwanto, 2016). Sumber daya manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerja yang akan membuat mereka bekerja dengan penuh semangat serta bersungguh-sungguh sehingga dapat berkontribusi dengan maksimal dan akan tercapainya tujuan perusahaan yang meningkat (Kurtinah dalam Nurcahyani dan Adnyani, 2012).

Sebuah kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi pada kinerja karyawan tersebut (Widadi dan Savitri, 2019). Menurut Noor (2012) tingkat kepuasan karyawan dapat dipengaruhi beberapa hal, bisa dari perusahaan itu sendiri maupun berasal dari diri karyawan itu sendiri. Hal ini akan membuat kinerja karyawan akan berjalan dengan lancar dan efektif apabila ada faktor lainnya yang mendukung dari sumber daya manusia tersebut.

Motivasi merupakan keinginan dari dalam diri seseorang yang membuat orang tersebut bertindak (Aziz, 2016). Dalam dunia kerja, atasan dihadapkan dalam persoalan agar dapat menciptakan situasi agar bawahan dapat merasakan kepuasan secara individu dengan baik dan bagaimana memotivasi karyawan agar karyawan bekerja dengan penuh keinginan dan

motivasi untuk berprestasi yang tinggi (Wardhana, 2018). Motivasi kerja menjadi perhatian khusus untuk dalam organisasi agar tujuan dapat tercapai. Oleh karena itu, motivasi sangat berperan karena dengan motivasi yang tinggi tentu karyawan akan terus bersemangat dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga akan tercapai tujuan yang diinginkan dengan efektif dan juga efisien.

Kompensasi adalah suatu yang diterima karyawan sebagai pengganti dari kontribusinya atas jasa yang mereka lakukan kepada suatu organisasi tersebut (Simamora dalam Dhermawan dkk, 2012). Kompensasi dapat menjadi pendorong utama karyawan dalam bekerja, karena dengan kompensasi karyawan mendapat tambahan untuk mencukupi kebutuhannya. Hal itu membuat kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Supiyanto, 2015). Kompensasi termasuk penting untuk karyawan sebagai individu, dengan besarnya kompensasi maka dapat mencerminkan ukuran nilai kerja karyawan tersebut.

Kompetensi sumber daya manusia berperan penting disetiap aktivitas suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia sebagai faktor yang menentukan organisasi atau perusahaan maka kompetensi menjadi aspek keberhasilan dari suatu organisasi tersebut (Supiyanto, 2015). Sehingga sumber daya manusia yang unggul dan berkompetensi sangat dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan tujuan dan target sebuah organisasi (Saputra dkk, 2016). Kompetensi tinggi yang dimiliki oleh sumber daya manusia tentunya akan menentukan kualitas dari sumber



daya manusia tersebut yang akan berpengaruh pada kualitas pada organisasi atau perusahaan (Supiyanto, 2015).

Pengendalian Internal disini dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dijelaskan dalam penelitian Bazighoh dan Sari (2019) yang juga menjelaskan bahwa pengendalian internal adalah sekumpulan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk memberikan keyakinan yang cukup agar dapat mendapat tujuan organisasi. Prosedur serta aturan yang dijalankan pada proses pengendalian internal tidak terlepas dari upaya organisasi untuk memperbaiki kinerja manajemen dan meningkatkan akuntabilitas yang berdampak pada pelayanan masyarakat. Adanya pengendalian internal diharapkan segala macam bentuk penyimpangan, kecurangan dan hal lainnya yang mungkin dapat menurunkan kualitas laporan keuangan dapat ditekan seminimal mungkin (Faridah, 2014).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan pada beberapa instansi atau perusahaan untuk mengetahui terdapat pengaruh atau tidak antar variabel tersebut. Beberapa penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Heryanto (2019), Noor (2012), Rosalia dkk (2020), Lusri dan Siagian (2017), Nurcahyani dan Adnyani (2016). Ada juga yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh positif signifikan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan dkk (2012), dan Sekartini (2016). Sedangkan untuk motivasi terhadap kinerja karyawan ada

beberapa penelitian yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Heryanto (2019), Noor (2012), Sekartini (2016), Nurcahyani dan Adnyani (2016). Namun ada juga penelitian yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosalia dkk (2020) dan Dhermawan dkk (2012).

Beberapa penelitian terkait kompensasi menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Heryanto (2019), Abadiyah dan Purwanto (2016), Dhermawan dkk (2012), Nurcahyani dan Adnyani (2016). Ada juga penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosalia dkk (2020). Sedangkan untuk penelitian terkait kompensasi terhadap kinerja karyawan, beberapa penelitian menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Heryanto (2019), Abadiyah dan Purwanto (2016), Dhermawan dkk (2012), Nurcahyani dan Adnyani (2016). Namun, ada juga penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosalia dkk (2020).

Beberapa penelitian terkait kompetensi menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan dkk (2012), Kembau dkk (2018), Deswarta (2017). Ada juga penelitian yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sekartini (2016). Sedangkan untuk penelitian terkait kompetensi terhadap kinerja karyawan, beberapa penelitian menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sekartini (2016) dan Saputra dkk (2016). Namun, ada juga penelitian yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan dkk (2012).

Beberapa penelitian terkait pengendalian internal menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bazighoh dan Sari (2019), Faridah (2014), dan Jasmalinda (2021). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Anisa dkk (2014) menyatakan bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dhermawan dkk, (2012) dengan membedakan variabel, objek, dan sampel. Variabel mengalami perubahan satu variabel independen, dari variabel lingkungan kerja menjadi variabel pengendalian internal karena variabel pengendalian internal dianggap sebagai faktor yang cukup berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian terdahulu

berada di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali, sedangkan penelitian sekarang memilih objek Rumah Sakit di Kabupaten Sleman. Penelitian terdahulu menggunakan sampel seluruh karyawan yang bekerja yang dipilih dengan metode *Stratified Proportional Random Sampling*. Sedangkan pada penelitian yang ini menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan sampel hanya karyawan yang ada pada bagian keuangan, Sistem Pengendalian Internal, dan administrasi.

Mengingat pentingnya kepuasan kerja dan kinerja karyawan bagian keuangan, Sistem Pengendalian Internal, dan administrasi pada suatu instansi dan salah satunya rumah sakit, maka tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi, dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?
2. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?
3. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?
4. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?

5. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?
6. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?
7. Apakah pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?
8. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman
2. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman
3. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman
4. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman

5. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman
6. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman
7. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman
8. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit di Kabupaten Sleman

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan gambaran serta pemahaman mengenai rumah sakit sebagai institusi yang melayani kesehatan apakah keadilan dalam pemberian motivasi dan kompensasi kepada karyawan, kompetensi yang dimiliki karyawan, dan juga pengendalian internal pada rumah sakit berhubungan dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada Rumah Sakit di Kabupaten Sleman.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta pengetahuan kepada masyarakat tentang kinerja karyawan dari Rumah Sakit tersebut.

### b. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat masukan untuk memperbaiki serta meningkatkan kepuasan kerja para karyawan dan kinerja karyawan Rumah Sakit.

### c. Bagi Pihak Lain yang Terkait dan Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian, sehingga akan terus dilakukannya perbaikan untuk penelitian selanjutnya.