

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini di mana tingginya tingkat persaingan dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia menjadi salah satu pengaruh dalam peningkatan pelayanan, yaitu bagaimana individu yang memiliki kualitas dan kemampuan untuk berinteraksi dengan pengguna jasa. Dalam peningkatan sumber daya manusia harus dituntut untuk memiliki kemampuan yang lebih dari individu lain. Dengan adanya kemampuan yang lebih tersebut individu akan mempermudah dalam hal apapun termasuk memberikan pelayanan maksimal.

Untuk memenuhi tuntutan tersebut, banyak hal yang telah dilakukan untuk menghasilkan karyawan yang berkualitas. Melihat persaingan di dunia kerja saat ini semua perusahaan harus memiliki daya saing yang kompetitif. Daya saing yang kompetitif ini akan berdampak besar pada kinerja karyawan perusahaan agar lebih efektif dan efisien. Baiknya kinerja karyawan akan menentukan berhasilnya kegiatan perusahaan. Perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik karena adanya karyawan yang memiliki skill dan kemampuan lebih dalam bekerja dibidangnya.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dan tempat pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan secara optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilaksanakan dengan cara pemeliharaan, peningkatan, kesehatan,

pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemeliharaan kesehatan. Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan memperhatikan bagaimana pelayanan kesehatan terhadap pasien yang bersumber pada sumber daya manusia

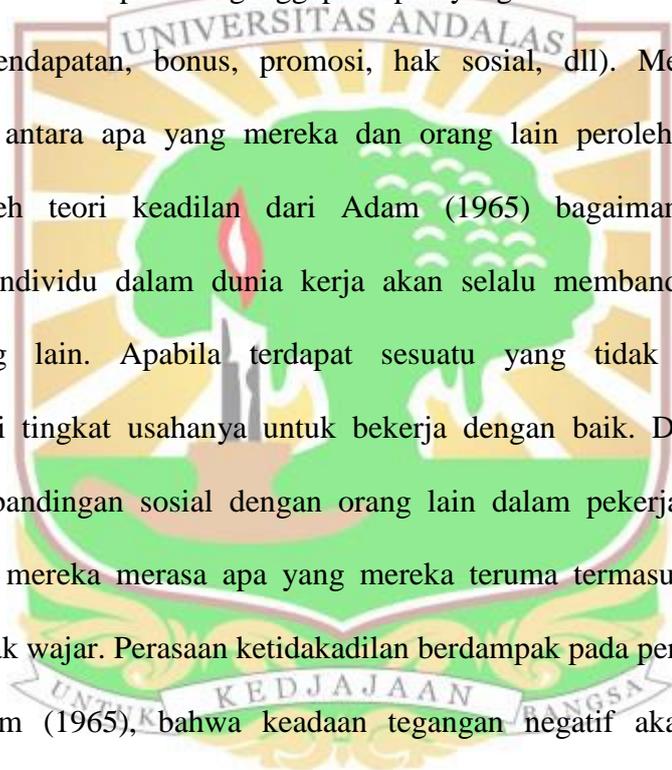
RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman adalah Rumah Sakit tipe D dengan kegiatan utama memberikan pelayanan kesehatan spesialis dan subspecialis kepada pelanggan. RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman sebagai penyedia pelayanan kesehatan, tempat pendidikan dan penelitian, juga harus mampu menjadi tempat yang menyenangkan bagi penerima jasa pelayanan termasuk sebagai tempat pendidikan dan penelitian yang berkualitas, disamping itu juga bertanggung jawab dengan tugas sosial dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara umum. Untuk menjalankan kegiatan pelayanan saat ini mempunyai 16 Tempat Tidur, yang didukung oleh lebih kurang sebanyak 56 orang karyawan.

Hal ini tidak lepas dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dimana bagian ini di tuntut untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan serta pelayanan rumah sakit itu sendiri. Kinerja itu sendiri menurut Mangkunegara (2004) merupakan seluruh hasil yang didapat dari kerja yang baik secara kualitas atau kuantitas yang diselesaikan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Dari hasil kinerja yang didapat menghasilkan rasa puas baik dari segi material maupun non material, bisa dikatakan bahwa karyawan tersebut memiliki kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri sangat penting dalam peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Karyawan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit dapat menjadi tolak ukur yang menentukan kualitas dari rumah sakit itu sendiri. Menurut Robbin dan Judge (2008) mengatakan bahwa kemampuan (*ability*) karyawan yang memiliki kemampuan melakukan bermacam tugas dalam satu pekerjaan. Kemampuan tersebut berhubungan erat dengan intelektual dan kemampuan fisik yang dimiliki karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan. Davis (1994) mengatakan kemampuan karyawan biasa dilihat dari sisi psikologis yaitu kemampuan pengetahuan dan kemampuan praktis (*Knowledge + Skill*). Karyawan yang memiliki nilai lebih dalam bekerja akan mampu meningkatkan kinerjanya dan dapat mendorong keahlian untuk melaksanakan pekerjaan rutinnnya. Selain itu seorang karyawan selalu diminta tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun perlakuan organisasi yang kurang adil.

Perlakuan adil (*fairness*) dalam organisasi merupakan suatu hal yang diharapkan oleh karyawan dimana mereka menginvestasikan waktu dan energi mereka dalam perusahaan. Menurut Parker dan Kohlmayer (2005) mengatakan keadilan organisasi meliputi persepsi anggota organisasi bagaimana kondisi keadilan yang mereka alami dalam organisasi tersebut. Keadilan organisasional memiliki tiga dimensi keadilan yang berbeda, yang meliputi: keadilan interaksional, distributif dan prosedural. Keadilan interaksional terkait dengan persepsi pekerja tentang kualitas dan kesetaraan hubungan mereka dengan pembuat keputusan seperti memperlakukan pekerja dengan hormat dan bermartabat (Ramamoorthy & Flood, 2004). Dalam penelitian ini, peneliti ingin

berfokus pada keadilan distributif. Keadilan distributif berfokus pada kenaikan upah, evaluasi kinerja, promosi dan hukuman. Dengan kata lain, apa yang penting dalam hal keadilan distributif adalah kepercayaan karyawan terhadap keadilan mereka di antara sumber daya yang didistribusikan (Akbolat et al., 2015). Jika karyawan tidak mendapatkan kepercayaan dari sumberdaya yang didistribusikan maka akan berpengaruh kepada hasil dari pekerjaan yang telah diberikan oleh organisasi. Individu dapat menganggap output yang diterima sebagai adil atau tidak adil (pendapatan, bonus, promosi, hak sosial, dll). Mereka membuat perbandingan antara apa yang mereka dan orang lain peroleh. Hal ini telah dijelaskan oleh teori keadilan dari Adam (1965) bagaimana upah dapat memotivasi. Individu dalam dunia kerja akan selalu membandingkan dirinya dengan orang lain. Apabila terdapat sesuatu yang tidak wajar akan mempengaruhi tingkat usahanya untuk bekerja dengan baik. Dimana individu membuat perbandingan sosial dengan orang lain dalam pekerjaan yang dapat menyebabkan mereka merasa apa yang mereka terima termasuk upah dengan wajar atau tidak wajar. Perasaan ketidakadilan berdampak pada perubahan kinerja. Menurut Adam (1965), bahwa keadaan tegangan negatif akan memberikan motivasi untuk melakukan sesuatu dalam mengoreksinya pada dasarnya orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun tempat lain. Seperti yang terjadi di RSUD dr.Saadikin kota Pariaman dimana karyawan kurang mendapatkan *reward* dari



apa yang mereka kerjakan serta upah yang mereka terima tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Dalam kesuksesan kinerja karyawan tidak hanya di pengaruhi oleh keadilan organisasi saja tetapi juga ada kepuasan kerja seperti rasa senang dalam bekerja, terlepas dari rasa tertekan, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman karena masih banyak peneliti melihat karyawan rumah sakit yang tidak merasakan kesenangan dalam bekerja dan tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman. Pada tabel 1.1 berikut ini adalah data Pelayanan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.

Tabel 1.1
Data Pelayanan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman

Keterangan	2018	Januari-Juli 2019	Naik/Turun
Rawat Jalan	88	41	(-) 53,40%
Rawat Inap	206	100	(-) 51,45%
Jumlah	294	141	(-) 52,04%

Sumber: RSUD dr.Sadikin Kota Pariaman (2019)

Berdasarkan data kunjungan pasien pada pertengahan tahun 2019 terjadi penurunan 52,04%, masih ada 5 bulan kedepan untuk melihat jumlah kunjungan pasien ke RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman dengan melihat perbandingan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 yang jauh menurun walau sudah pada bulan juli di tahun 2019.

Pada data kepuasan pasien dan keluarga pasien pada tahun 2019 yang dilakukan pada bulan Maret adalah 85%, tingkat kepuasan pasien dan keluarga

pasien pada bulan April adalah 78%, dan kepuasan pasien dan keluarga pasien pada bulan Mei adalah 75%. Dilihat dari data kepuasan pasien dan keluarga pasien terjadi penurunan di setiap bulannya, dikarenakan masih banyak nya keluhan dari pasien maupun dari keluarga pasien. Hal ini disebabkan keterlambatan pemeriksaan pasien, tidak cepat tanggap dalam melakukan pendaftaran pasien yang dilakukan oleh bagian administrasi, tidak terciptanya Susana kekeluargaan antara dokter dengan pasien maupun keluarga pasien. Dari wawancara yang dilakukan pada karyawan maupun staf yang bekerja, mengatakan bahwa mereka kurang puas dalam bekerja dikarenakan mereka kurang puas dengan gaji atau upah yang mereka terima, kurangnya fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit, dan kurangnya transparansi yang dilakukan oleh pimpinan dalam pembagian insentif dan bonus kepada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.

Berdasarkan uraian di atas dan fenomena yang terjadi itulah, kinerja didukung oleh faktor eksternal maupun internal sedangkan keadilan distributif dan kepuasan merupakan perilaku dari dalam diri karyawan, yang berpengaruh kepada lingkungan internal perusahaan. Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan mungkin akan berpengaruh pada sistem kerja yang diberikan oleh organisasi atau rumah sakit. Kepuasan kerja adalah penilaian yang dilakukan karyawan terhadap suatu pekerjaan dimana mereka mengukur seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan dalam memuaskan kebutuhannya (Rivai, 2012). Dengan kepuasan yang didapat oleh karyawan maka akan muncul sikap positif dan rasa puas karyawan dalam bekerja. Berdasarkan dari definisi yang dikemukakan diatas, bisa

disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian dari karyawan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam memuaskan kebutuhannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Farooqi (2014) mendukung bahwa kinerja secara langsung dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Dengan kepuasan yang didapat oleh karyawan maka akan muncul sikap positif dan rasa puas karyawan dalam bekerja. Berdasarkan dari definisi yang dikemukakan diatas, bisa disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian dari karyawan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam memuaskan kebutuhannya. Dengan demikian hubungan antara keadilan distributif dan kinerja karyawan dapat mempertimbangkan variable kepuasan kerja sebagai intervening. Penelitian yang dilakukan oleh Mashi (2017) bagaimana peran mediasi pada kepuasan kerja diuji pada hubungan antara keadilan organisasi dan kinerja karyawan. Seperti yang diharapkan dalam temuan ini, bahwa ada hubungan antara semua dimensi keadilan organisasi yaitu, keadilan distributif, procedural, dan interaksional terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa suatu pekerja yang dianggap memiliki perlakuan yang adil dalam organisasi lebih cenderung memuaskan dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja memediasi hubungan antara keadilan organisasi dan kinerja karyawan. Studi ini memberikan wawasan tentang pentingnya kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mendapatkan keadilan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja sebagai variable intervening yang menghubungkan keadilan distributif terhadap kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?
2. Bagaimanakah pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan kinerja pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?
4. Bagaimanakah pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?
2. Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh organizational justice terhadap kinerja pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?
3. Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?
4. Untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini bermanfaat untuk memperkuat pengetahuan dan pemahaman mengenai Bagaimana pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening di RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan alternatif bagi kampus untuk penelitian selanjutnya tentang bagaimana pengaruh organizational justice dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan lebih lanjut.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman yang nantinya peneliti akan berfokus pada sejauh mana pengaruh variabel yang diteliti yaitu pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti menguraikan dalam lima bab yang terbagi dalam beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I Pendahuluan

Menjelaskan hal yang menjadi latar belakang penulis, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

Berisikan mengenai penjelasan konsep dan teori yang menjadi dasar acuan penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pokok bahasan.

BAB III Metode Penelitian

Mencakup objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Memuat analisis hasil penelitian mengenai masalah yang dibahas yaitu tentang pengaruh keadilan distributif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada karyawan RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman

BAB V Penutup

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dari penelitian dan saran-saran untuk mengembangkan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

