

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, era globalisasi jelas terlihat semakin dekat dan nyata terjadi dalam segala bidang termasuk pada bidang pelayanan kesehatan. Persaingan dibidang pelayanan kesehatan pada era globalisasi diperkirakan akan semakin nyata terlihat antara biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk menghadapi hal tersebut, pemerintah mencanangkan Program Pembangunan Indonesia Sehat 2010 yang bertujuan untuk merubah paradigma pelayanan kesehatan dalam rangka mewujudkan pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, diperlukan suatu upaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi serta pelayanan yang memuaskan pelanggan. Hal itu perlu segera diwujudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tuntutan masyarakat tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten, khususnya Dinas Kesehatan dan tempat pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, dll.

Menurut keputusan Menteri Kesehatan No.582 / Menkes / SK / VI / 1997, rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian.

Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit merupakan suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir. Konsep manajemen berkualitas (*Quality Control*) sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kepuasan *customer* atau pelanggan serta dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dalam hal *performance* dan profitabilitas Rumah Sakit.

Sebagai salah satu upaya pelayanan kesehatan, pelayanan rumah sakit seharusnya mampu memberikan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau serta dinamis mengikuti perkembangan sosio ekonomi dan teknologi. Hal tersebut sejalan dengan Visi Rumah Sakit MH Thamrin Internasional Salemba yaitu menciptakan rumah sakit Indonesia yang berstandar internasional dan mengedepankan kepentingan pelanggan serta perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran.

Suatu rumah sakit agar dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan di era globalisasi, maka manajemen rumah sakit harus meningkatkan efisiensi dan produktivitas sumber daya yang dimilikinya termasuk sumber daya manusia serta sistem manajemennya. Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam proses peningkatan kualitas khususnya pada suatu institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Sumber daya manusia adalah faktor penggerak organisasi yang terdiri dari tiga unsur yaitu cipta, rasa, dan karsa yang perlu untuk dikembangkan dan di kelola secara terus menerus. (Tanjung dan Arep 2003 dalam Meyani Korneli 2007)

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor produksi mempunyai peranan utama dalam pengembangan rumah sakit untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Menurut Soeroso (2003) dalam Meyani Korneli (2007), keberhasilan sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreatifitas, dan motivasi staf dan karyawannya. Keberhasilan dalam proses operasional suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan tidak hanya tergantung pada lengkapnya peralatan yang dimiliki, tetapi juga pada manusia (karyawan) yang menjalankan peralatan tersebut.

Motivasi berasal dari kata latin "*Movere*" yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian, 1996)

Menurut Sihotang (2007), motivasi berasal dari kata *motivation*, yang artinya dorongan daya batin, sedangkan *to motivate* mempunyai arti mendorong untuk berperilaku atau berusaha. Selain itu, motivasi mempunyai arti suatu kesediaan seseorang mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memenuhi kebutuhan individual. (Sedarmayanti, 2008)

Rumah Sakit MH Thamrin Internasional Salemba adalah rumah sakit dengan kriteria rumah sakit tipe B Pendidikan dengan status kepemilikan swasta, saat ini memiliki 476 karyawan per Januari 2009 yang terdiri dari berbagai jenjang pendidikan mulai dari tamatan SMU hingga S2 ataupun doktor. Rumah Sakit MH Thamrin Internasional pada dasarnya tidak hanya mengharapkan karyawan yang memiliki jenjang pendidikan yang tinggi, mampu, cakap, dan terampil dalam mengerjakan tugasnya, tetapi yang paling diharapkan adalah karyawan yang mau giat bekerja dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal dalam artian mempunyai motivasi kerja tinggi.

Motivasi karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam diri (intrinsik) maupun faktor dari luar diri (ekstrinsik), yaitu seperti karakteristik individu, bakat dan minatnya, kemampuan intelektual, lingkungan kerja, tipe manajemen, karakteristik pimpinan, besarnya kompensasi, dan lain-lain. Motivasi kerja sangat penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, karena dengan motivasi kerja yang tinggi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. (Hasibuan, 1996)

Rumah Sakit MH Thamrin Internasional Salemba merupakan rumah sakit swasta yang cukup besar dan kompleks yang terdiri dari beragamnya profesi dan karakteristik individu yang ada di rumah sakit RS MH Thamrin Internasional Salemba, khususnya Divisi Umum dan Keuangan, sehingga sangat dibutuhkan adanya suatu pemeliharaan serta pengembangan manajemen sumber daya manusia, salah satunya adalah melalui pembinaan motivasi kerja karyawan.

Pada dasarnya untuk melihat gambaran motivasi karyawan, dapat dilihat dari produktivitas karyawan yang dapat diukur melalui perhitungan nilai antara pendapatan Rumah Sakit dengan jumlah total karyawan setiap bulannya. Namun dikarenakan akses dari data tersebut tidak ada, maka peneliti tidak dapat

menampilkannya. Maka dari itu, untuk melihat gambaran motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba dilihat dari data rekap absensi keterlambatan karyawan.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat suatu masalah yaitu belum optimalnya absensi karyawan, dikarenakan masih terdapat beberapa karyawan yang tingkat ketidaksiplinaannya tinggi. Berikut ini adalah data rekap absensi keterlambatan karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba Periode Bulan Juli 2008 – Desember 2008 yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Rekap absensi keterlambatan karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS**  
**MH Thamrin Internasional Salemba Periode Bulan Juli 2008 – Desember**  
**2008**

Divisi Umum Dan Keuangan	Juli		Agustus		September		Oktober		November		Desember	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Billing	14	8	14	8	14	7	14	7	14	7	12	5
Akutansi & Keuangan	12	6	12	7	12	5	12	6	12	5	10	4
Piutang	6	4	6	4	6	3	6	4	6	2	6	0
Kasir	9	4	9	5	9	5	9	6	9	5	9	3
TU & Sekeratiat	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	1
SDM	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2
Transportasi & KesLing	8	6	8	5	8	6	8	6	7	5	7	4
Pengadaan	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	1
Tehnik Umum	12	8	12	8	12	8	13	7	13	7	12	7
Tehnik Medik	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	2
<b>Total</b>	78	49	77	47	77	45	78	49	77	44	69	32
<b>Persentase</b>	60		59,7		55,8		58,9		54,5		49	

Keterangan : A = Jumlah Karyawan

B = Jumlah Karyawan yang terlambat dalam 1 bulan

Pada tabel 1.1 yang berisikan rekap absensi keterlambatan karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba Periode

Bulan Juli 2008 – Desember 2008, dimana terlihat jumlah karyawan yang terlambat setiap bulannya. Karyawan yang terhitung terlambat adalah karyawan yang terlambat datang dari jam kerja (diberi waktu tenggang 10 menit), dan melakukannya lebih dari 3 kali dalam satu bulannya.

Jika dilihat dari data rekap absensi keterlambatan karyawan yang ada, dapat menggambarkan bahwa motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba masih rendah. Menurut Mc Clay, dkk (1994) dalam Setyorini (2005), ciri-ciri dari penurunan motivasi kerja karyawan adalah banyaknya terjadi tingkat ketidaksiplinan yang dilakukan karyawan. Penurunan motivasi kerja atau motivasi kerja karyawan yang rendah adalah suatu masalah yang harus segera diatasi, karena dampak yang akan ditimbulkan dalam jangka waktu tertentu adalah menurunnya produktivitas karyawan, yang pada akhirnya akan mengakibatkan menurunnya mutu pelayanan RS MH Thamrin Internasional Salemba.

Usaha untuk meningkatkan motivasi bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, karena banyak faktor yang mempengaruhi motivasi kerja baik faktor intrinsik maupun faktor ekstrinsik dari masing-masing individu itu sendiri. Faktor ekstrinsik adalah faktor yang berasal dari luar diri karyawan, dalam hal ini lebih berkaitan dengan lingkungan kerja karyawan. Sedangkan faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan yaitu karakteristik individu karyawan seperti umur, jenis kelamin, dll.

Motivasi kerja yang tinggi dari setiap karyawannya adalah sesuatu yang diharapkan dari suatu organisasi atau perusahaan. Dengan motivasi kerja tinggi dari setiap karyawan diharapkan adanya kecenderungan karyawan menunjukkan kemauan untuk dibawa kerja sama, lebih puas dengan kondisi yang ada, mau mematuhi peraturan, berhati-hati dalam menggunakan peralatan milik perusahaan, menunjukkan loyalitas, dan hormat terhadap perusahaan, serta dapat bekerja sama dengan harmonis dan bekerja tanpa keluhan. Motivasi kerja karyawan yang tinggi juga cenderung dapat mengurangi absen, mangkir, dan pergantian karyawan. (Retnoningtyas, 2008)

Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan antara faktor dari luar diri karyawan (ekstrinsik) dengan motivasi kerja karyawan Divisi

Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba. Faktor ekstrinsik menjadi fokus peneliti dalam melakukan penelitian ini dikarenakan menurut Hasibuan (1996) faktor dari luar diri karyawan (ekstrinsik) lebih memberikan pengaruh yang besar terhadap motivasi kerja karyawan dibandingkan faktor dari dalam diri karyawan (intrinsik), serta faktor ekstrinsik lebih memungkinkan untuk dilakukan intervensi jika hasil penelitian menunjukkan kurang memuaskan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah mengenai belum optimalnya proses absensi karyawan, dikarenakan tingginya tingkat ketidaksiplinan dari karyawan yaitu tingkat keterlambatan karyawan yang tinggi. Masalah tersebut dapat terjadi karena beberapa hal, salah satu diantaranya adalah rendahnya motivasi kerja dari karyawan.

Motivasi kerja karyawan yang tinggi sangat mutlak diperlukan bagi kelangsungan organisasi dalam menghadapi persaingan lokal maupun global, karena motivasi kerja merupakan sesuatu kegiatan yang dapat berpengaruh langsung terhadap perilaku karyawan. Motivasi kerja karyawan yang rendah dapat mempengaruhi keberlangsungan suatu organisasi, dikarenakan akan berdampak negatif yaitu penurunan kualitas pemberian layanan kesehatan.

RS MH Thamrin Internasional Salemba merupakan rumah sakit swasta yang cukup besar dan kompleks yang terdiri dari beragamnya profesi dan karakteristik individu yang ada di rumah sakit sehingga potensi untuk timbulnya masalah mengenai kepegawaian khususnya masalah motivasi kerja karyawan cukup besar.

Pada Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba belum pernah dilakukan penelitian mengenai motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu, setelah peneliti melakukan observasi sejak bulan Februari 2009 sampai dengan bulan Mei 2009, peneliti ingin meneliti mengenai “Hubungan antara Faktor Ekstrinsik Karyawan dengan Motivasi Kerja Karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba Tahun 2009”.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa pertanyaan yang ingin dijawab oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009 berdasarkan faktor ekstrinsik (luar diri karyawan)?
- b. Apakah ada hubungan antara Kebijakan Perusahaan dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?
- c. Apakah ada hubungan antara Gaji dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?
- d. Apakah ada hubungan antara Tanggung Jawab dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?
- e. Apakah ada hubungan antara Kondisi Kerja dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?
- f. Apakah ada hubungan antara Hubungan Antar pribadi dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?
- g. Apakah ada hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?
- h. Apakah ada hubungan antara Supervisi dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan antara faktor ekstrinsik dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba Tahun 2009.

### **1.4.2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui hubungan antara Kebijakan Perusahaan dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.
- b. Mengetahui hubungan antara Gaji dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.
- c. Mengetahui hubungan antara Tanggung Jawab dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.
- d. Mengetahui hubungan antara Kondisi Kerja dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.
- e. Mengetahui hubungan antara Hubungan antar pribadi dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.
- f. Mengetahui hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.
- g. Mengetahui hubungan antara Supervisi dengan motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Bagi RS MH Thamrin Internasional Salemba**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak rumah sakit khususnya manajemen mendapatkan informasi mengenai motivasi kerja karyawan Divisi Umum dan Keuangan sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran dan evaluasi bagi motivasi kerja karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan di RS MH Thamrin Internasional Salemba.

### **1.5.2. Bagi Karyawan Divisi Umum dan Keuangan**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai umpan balik oleh karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba atas usaha yang telah dilakukan sehingga dapat melakukan usaha-usaha yang lebih baik lagi untuk meningkatkan motivasi kerja.

### **1.5.3. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti diharapkan mendapat pengetahuan mengenai motivasi kerja yang timbul pada karyawan dengan melakukan perbandingan antara teori motivasi kerja karyawan dengan kenyataan yang ada di lapangan, serta dapat meningkatkan dan mempertajam kemampuan profesional dalam penyelesaian masalah. Selain itu, penelitian ini dijadikan suatu pengalaman penerapan ilmu yang telah didapat yang dapat bermanfaat suatu saat ketika terjun ke masyarakat nantinya.

### **1.5.4. Bagi Program Studi Manajemen Rumah Sakit**

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu Manajemen Rumah Sakit (MRS) berkaitan dengan hubungan motivasi kerja karyawan dengan faktor dari luar diri karyawan (ekstrinsik).

### **1.6. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian mengenai “Hubungan antara Faktor Ekstrinsik dengan Motivasi Kerja Karyawan Divisi Umum RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009” ini dilakukan untuk mengetahui gambaran hubungan motivasi kerja dengan faktor motivasi yang berasal dari ekstrinsik (luar diri) karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba tahun 2009. Faktor ekstrinsik yang dimaksud oleh peneliti disini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja berdasarkan teori lalu disesuaikan dengan lokasi penelitian dan sesuai dengan pemikiran peneliti yaitu faktor-faktor yang dapat dilakukan oleh intervensi apabila pada hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut mempunyai hubungan.

Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2009. Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan memberikan kuesioner kepada seluruh karyawan Divisi Umum dan Keuangan RS MH Thamrin Internasional Salemba, studi literatur dan pemanfaatan data-data sekunder tahun 2008 yang tersedia di Divisi Sumber Daya Manusia RS MH Thamrin Internasional Salemba.