

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia ialah aset bagi sebuah perusahaan. Karena manusia merupakan sumber daya paling berharga dan satu-satunya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia adalah pegawai yang mampu, siap dan energik untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, pada tahap awal tujuan organisasi, ada upaya mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas. Pada dasarnya perusahaan tidak hanya mengharapkan sumber daya yang mampu cakap, dan terampil, yang paling terpenting pegawai memiliki semangat bekerja dan berkeinginan untuk mencapai produktivitas kerja yang optimal. Sebab itu perusahaan harus mengetahui cara meningkatkan produktivitas pegawainya.

Produktivitas berupa ukuran seberapa baik sumber daya dan bagaimana sumber daya dapat dikelola dan digunakan untuk mendapatkan produktivitas kerja yang optimal. Sementara faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dapat dilihat dari sisi pegawai, pegawai adalah pelaksana pekerjaan yang akan selalu melakukan pekerjaan semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, sedangkan pegawai mengharapkan perusahaan tentunya dapat memberikan penghargaan yang sesuai dari pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawainya. Oleh sebab itu, kedua belah pihak antara perusahaan dan pegawai memiliki ketergantungan dan akan selalu membutuhkan, sehingga rencana perusahaan yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

Dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang optimal, dengan adanya *punishment*, *punishment* adalah bentuk hukuman bagi pegawai yang gagal memenuhi harapan perusahaan, baik dalam memenuhi tujuan, peraturan perusahaan, atau standar lainnya. Dengan bantuan *punishment* pegawai akan termotivasi untuk memenuhi keinginan perusahaan, pegawai dihukum karena tindakan atau moral mereka tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh

perusahaan. *punishment* dapat bermanfaat meminimalisir kesalahan pegawai di masa depan. *Punishment* harus ditentukan atau diberikan melalui pertimbangan yang saksama dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi. *Punishment* yang diberikan berupa hukuman ringan, hukuman sedang dan hukuman berat Terdapat tujuan *punishment* untuk memelihara disiplin terhadap pegawai. Jika *punishment* telah berjalan dengan baik, terdapat hak yang harus didapatkan oleh pegawai yaitu *reward*.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, faktor produktivitas kerja pegawai berperan penting dan harus selalu ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan *reward* (penghargaan), *reward* adalah suatu cara mendorong perasaan pegawai terhadap lingkungan kerja, meningkatkan semangat kerja pegawai, menciptakan prestasi kerja pegawai, *reward* memiliki banyak manfaat bagian dari kontrak psikologis dan *reward* juga dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai yang dapat menunjang produktivitas kerja pegawai.

Rumah sakit Bhakti Kartini salah satu rumah sakit swasta di Bekasi yang sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat selama lebih dari satu dasawarsa dan sangat mengutamakan kepuasan pelanggan ialah program yang paling utama, rumah sakit Bhakti Kartini mengutamakan kepuasan pasien yang membutuhkan pelayanan medis sesuai dengan motto. Dikatakan sekarang teknologi semakin maju dan pesaing bisnis semakin banyak. Rumah sakit perlu selalu memperbaiki produktivitas kerja pegawai disetiap harinya baik secara kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugasnya mengingat karena semua aktivitasnya akan melibatkan sumber daya manusia. Berikut tabel hasil kerja bidang penunjang medik di RS Bhakti Kartini :

**Tabel 1. 1 Data Evaluasi Kerja Rumah Sakit Bhakti Kartini Bekasi**

Laporan Evaluasi Kerja dan Realisasi

Bidang Penunjang Medik

Rumah Sakit Bhakti Kartini

Tahun 2021

| No | Area Kinerja utama        | KPI   | Bobot KPI | Target | Realisasi akhir tahun | Skor  | Skor Akhir |
|----|---------------------------|---|-----------|--------|-----------------------|-------|------------|
| 1  | Bagian Pendaftaran dan MR | Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan                                    | 3         | 90%    | 75%                   | 83%   | 2          |
|    |                           | % tingkat kepuasan pasien   | 20        | 100%   | 80%                   | 80%   | 16         |
| 2  | Instalasi Farmasi         | Kecepatan waktu penerimaan obat dan pemberian obat sesuai dengan KPO          | 4         | 75%    | 61%                   | 81%   | 3          |
|    |                           | % tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi                          | 10        | 90%    | 71%                   | 79%   | 8          |
| 3  | Laboratorium              | % pemeriksaan yang dapat dilakukan sesuai indikasi                            | 3         | 80%    | 73%                   | 78%   | 2          |
|    |                           | Optimalisasi waktu tunggu dari hasil laboratorium                             | 4         | 80%    | 70%                   | 91%   | 3          |
|    |                           | % tingkat kepuasan pasien   | 10        | 90%    | 82%                   | 91,3% | 9          |
| 4  | Radiologi                 | Optimalisasi waktu tunggu dari hasil pemeriksaan radiodiagnostik              | 4         | 85%    | 66%                   | 77,6% | 3          |
|    |                           | % tingkat kepuasan pasien   | 10        | 90%    | 85%                   | 94,4% | 9          |
| 5  | Rehab Medik               | Jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan rehab medik sesuai dengan diagnostik | 8         | 80%    | 75%                   | 93,7% | 7          |
|    |                           | % tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rehab medik                      | 10        | 85%    | 80%                   | 94,1% | 9          |
| 6  | Gizi                      | Jumlah pasien yang mendapatkan konsultasi gizi sesuai dengan diagnostik       | 4         | 75%    | 70%                   | 93,3% | 4          |
|    |                           | % tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bidang gizi                      | 10        | 80%    | 75%                   | 93%   | 9          |
|    |                           |   | 100       |        |                       |       | 84         |

**Sumber : Rumah Sakit Bhakti Kartini Bekasi, 2021**

Peran sumber daya manusia di rumah sakit sangat dibutuhkan, dari data diatas pencapaian produktivitas kerja pegawai terbilang cukup baik dengan nilai skor akhir sebesar 84 pada tahun 2021, perusahaan akan terus selalu berupaya meningkatkan produktivitas setiap tahunnya guna mendapatkan hasil yang diharapkan, namun pegawai harus melakukan pekerjaan lebih optimal, maka pelayanan akan terlaksana dengan baik dan penerima baik pasien dan keluarga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan pegawai kepada keluarga dan pasien tidak optimal akan menjadi penyebab ketidakpuasaan atas pelayanan yang diberikan, permasalahan ini akan mempengaruhi pencapaian suatu tujuan perusahaan.

Selanjutnya *punishment* yang ada di RS Bhakti Kartini terbilang cukup baik namun konsistensi akan keberadaan hal tersebut belum dapat bertahan dengan baik yang pertama yaitu terdapat pegawai yang melanggar peraturan kedisiplinan yang sudah dibuat dalam kesepakatan kerja yang seharusnya tetap dilaksanakan selama masih menjadi bagian dari pegawai rumah sakit, mulai dari datang terlambat, pegawai yang hanya menerapkan prinsip yang penting datang terlihat kerja saja dan tidak mematuhi tata tertib. Terjadinya peraturan yang dilanggar seperti jam masuk, jam istirahat dan jam pulang tidak sesuai, sehingga akan mempengaruhi tidak maksimalnya dalam melaksanakan pekerjaan, permasalahan yang terjadi, peran atasan terhadap pegawai yang melanggar peraturan perusahaan ialah memberikan teguran secara lisan, jika pegawai tetap mengabaikan diberikan surat peringatan, penundaan kenaikan gaji secara berkala, pemotongan gaji kepada pegawai yang datang terlambat dan penurunan jabatan, sehingga pegawai diharapkan dapat memperbaiki perilakunya, Namun jika *punishment* telah diterapkan, diperlukannya perhatian khusus agar pegawai selalu mematuhi peraturan perusahaan yang telah dibuat.

*Reward* seharusnya diberikan pada pegawai yang mampu bekerja di atas standar dan yang tidak pernah melanggar peraturan yang sudah dibuat oleh perusahaan, karena berdasarkan data yang didapat, perusahaan hanya memberikan hak-hak utama pegawai, seperti gaji pokok dan bonus, tunjangan tetap, THR yang diberikan 1 kali gaji pokok, selain itu rendahnya penghargaan psikologis dan sosial dari perusahaan, pimpinan terhadap pegawai, jika *reward* tidak diperhatikan dan dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan akan mengakibatkan menurunnya semangat kerja pegawai, seperti tidak maksimalnya dalam menyelesaikan pekerjaannya. karena *reward* dapat digunakan sebagai alat penunjang perilaku untuk memperkuat semangat pegawai dan pegawai akan merasa dihargai dengan diberikan apresiasi yang positif, sebab jika pemberian *reward* tidak berjalan dengan konsistensi yang sesuai dengan standar kerja akan menurunkan produktivitas kerja pegawai dimasa yang akan datang.

Berdasarkan kondisi – kondisi yang ada pada permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PUNISHMENT DAN REWARD TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI BEKASI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *punishment* berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di rumah sakit Bhakti Kartini ?
2. Apakah *reward* berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di rumah sakit Bhakti Kartini ?
3. Apakah *punishment dan reward* berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di rumah sakit Bhakti Kartini ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap produktivitas kerja pegawai di rumah sakit Bhakti Kartini.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap produktivitas kerja pegawai di rumah sakit Bhakti Kartini.
3. Untuk mengetahui pengaruh *punishment dan reward* terhadap produktivitas kerja pegawai di rumah sakit Bhakti Kartini.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi perusahaan guna menerapkan *punishment* dan memberikan *reward* yang dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai, agar tujuan suatu perusahaan tercapai secara efektif dan efisien.

2. Bagi Universitas

Memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam pengembangan akademis, terutama tentang hubungan pengaruh *punishment dan reward* terhadap produktivitas kerja pegawai.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kenyataan di dunia bisnis dibandingkan dengan teori yang telah di dapat peneliti selama di bangku kuliah khususnya tentang pengaruh *punishment* dan *reward* terhadap produktivitas kerja pegawai didalam suatu perusahaan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Banyak masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini, namun peneliti perlu membatasi masalah supaya lebih fokus dan lebih jelas agar mendapatkan hasil yang terarah dan berhasil, dan mencegah terjadinya pembahasan yang sama sekali tidak ada kaitannya dengan pokok permasalahan. Dimana penulis hanya terfokus pada “Pengaruh *Punishment* dan *Reward* terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Rumah Sakit Bhakti Kartini Bekasi”.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Uraian singkat mengenai struktur penulisan pada masing-masing bab yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas mengenai literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Membahas mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam Bab IV ini peneliti menganalisa hasil perhitungan yang telah diperoleh, pengumpulan data dan pembahasan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya yang dianggap sama.

