

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu komponen yang sangat penting dalam perusahaan adalah SDM. Presektif dan perilaku pekerja dapat menentukan kualitas dan pemeliharaan suatu organisasi dan perusahaan. Perkembangan globalisasi membawa berbagai perubahan yang mengharuskan pekerja menguasai kemajuan baru, jam kerja yang lebih efektif, perubahan permintaan pelaksanaan dan perubahan pedoman pekerjaan (Hamali, 2016). Gagalnya mengelola SDM dapat menimbulkan gangguan terhadap pencapaian suatu perusahaan. Baik pelaksanaan, Produktivitas, pendapatan, maupun keberlangsungan suatu perusahaan (Edison, 2018).

Kontribusi karyawan terhadap organisasi dipengaruhi produktivitas. Perusahaan akan mencari bermacam proses peningkatan produktivitas karyawan dengan menggunakan berbagai aspek penilaian kuantitas dan kualitas. strategi bisnis untuk memaksimalkan produktivitas pegawai untuk tujuan mencapai tujuan perusahaan dikenal dengan strategi peningkatan kinerja (Triatna, 2015). Mahendro Sumardjo dan (Priansa, 2018)” Kinerja merupakan tingkah laku nyata yang ditunjukkan oleh setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan pegawai sesuai tugasnya pada perusahaan. Opini jelas bahwa kinerja yaitu wujud prestasi kerja dihasilkan pegawai, sehingga produktivitas perlu digapai pegawai saat kerja”.

Kinerja memberikan pengertian bahwa pelaksanaan atau pencapaian pekerjaan merupakan temuan pencapaian kemajuan seseorang secara menyeluruh selama periode tertentu melakukan tanggungjawab dibandingkan dengan temuan potensial berbeda, seperti, prinsip pekerjaan, target, tujuan atau kriteria telah disepakati bersama di dalam organisasi. Silalahi (2021) “Kinerja adalah pelaksanaan dan temuan pekerjaan yang dicapai oleh karyawan di sesuaikan dengan posisi suatu perusahaan dan nilai–nilai standar penilaian di dalam organisasi yang di nilai menerapkan tolak ukur”.

Rumah sakit merupakan salah satu faktor kesehatan yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat. Oleh karna itu rumah sakit di daerah dituntut untuk memperbaiki manajemen dan sumber daya untuk peningkatan mutu pelayanan dan pemberdayaan sumber daya. Tujuan peningkatan mutu rumah sakit adalah untuk memberikan pelayanan prima dan kompeten. Hal ini dapat dicapai dengan memiliki karyawan yang produktif.

RS Anna Medika merupakan bisnis bergerak dalam sektor pelayanan kesehatan yang terletak di bagian utara Bekasi dan memiliki 60% pasiennya merupakan BPJS, 30% Asuransi dan Organisasi, dan 10% pasien publik. Maka RS Anna Medika yang berdiri 13 tahun alami penurunan banyaknya pasien kunjungan. Rumah Sakit Anna Medika mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien 5 tahun sebelumnya, dari 2018 - 2023. Dalam kasus ini, penulis melakukan wawancara keluar dengan 20 pasien yang dipilih secara acak untuk mengetahui tentang layanan medis di Rumah Sakit Anna Medika yang harus dinilai. Tabel menunjukkan temuan *exit interview*.

Tabel 1. 1 Exit Interview Jasa Pelayanan Kesehatan

NO	Alasan	Jumlah
1	Waktu lama tunggu pendaftaran	6
2	Waktu lama tunggu kasir	5
3	Petugas non medis yang kurang ramah	3
4	Kekeliruan Data	1
5	Pemberian informasi yang kurang jelas	5

Pada temuan wawancara keluar mampu menyimpulkan sering di temukan pasien menjumpai yang tidak menyenangkan terhadap tenaga non-medis diantaranya antrean waktu pendaftaran lama, waktu tunggu administrasi di kasir, dan informasi pasien yang kurang jelas (seperti, penjelasan memuat alur pendaftaran, jam praktik dokter) kesalahan pemberkasan, menjadi penghambat pengunjung pasien untuk datang ke Rumah Sakit Anna Medika. Maka, pasien mulailah mencari RS rujukan alternatif lebih mudah bagi mereka untuk berobat, mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien ke RS Anna Medika. .

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi adalah kemampuan karyawan yang memungkinkan mereka bekerja dengan rapi dan memiliki sikap untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan keahlian mereka dalam bidang pekerjaan, yang tentunya telah menghasilkan tingkat hasil kerja keras yang tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat (Abdi, 2018) bahwa karyawan dengan kompetensi tinggi dapat meningkatkan hasil kerja mereka. Studi empirik yang dilakukan oleh Kadir et al. (2018) juga mendukung ide ini. menunjukkan bahwa kemampuan berdampak positif dan

signifikan pada hasil kerja karyawannya. Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi permasalahan pertama yang terjadi di RS Anna Medika yaitu kompetensi, Tenaga non medis RS Anna Medika yaitu meliputi bagian Front office, Kasir, Medic Record, dan bagian Klaim. Karenanya masih banyak tenaga non medis RS Anna Medika merasa kesulitan ketika melakukan tugas yang berdampak terkait pelaksanaan tugas masing-masing yaitu karena kurangnya keahlian para pekerja, pelatihan yang tidak memadai, kurangnya pengalaman dan serta latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan penempatan, yang membuat mereka sulit memahami bidang pekerjaannya dan menyebabkan mereka membutuhkan waktu lama untuk mempelajari sehingga berpengaruh terhadap kinerja mereka dalam menjalankan pekerjaannya. Kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka akan membuat tugas yang mereka kerjakan lebih teliti. Untuk membuktikan latar belakang pendidikan dan penempatan yang kurang sesuai, dapat di lihat data base tenaga non medis sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Database informasi Tenaga Non Medis RS Anna Medika

NO	NAMA PEGAWAI	BAGIAN	JENIS KELAMIN	JENJANG PENDIDIKAN
1	LENSHIA RATRI CAHARANI	ADM & PERPAJAKAN	P	D3 MANAJEMEN INFORMATIKA
2	ALBERT	EDP	L	SMK LISTRIK INTALASI
3	RESTU RULIANA	CLAIM	L	SMK TEKNIK KETENAGALISTRIKAN
4	R ARRYUDI P PUTRA	CLAIM	L	S1 HUKUM
5	MARZUKI	MEDIC RECORD	L	D3 TEKNIK MESIN PRODUKSI
6	ABDUL HUSNI	MEDIC RECORD	L	SMK OTOMOTIF
7	LISKA DIAH MASTURY	MEDIC RECORD	P	SMK TEKNIK KIMIA
8	AMELIA SUSANTI	ACC RECEIVABLE	P	SMK KEUANGAN
9	NOVA SARI QUROTTA'AYUN	KASIR	P	SMK TEKNIK KOMPUTER
10	RESTY RAHMAWATI	KASIR	P	S1 ILMU HUKUM
11	ALYA AULIYA TUNNISA	ADM RAWAT INAP	P	SMK KESEHATAN

12	RIKO	ADM RAWAT INAP	L	D3 BAHASA JEPANG
13	RIANA RAHMAWATI	ADM RAWAT INAP	P	S1 TEKNIK KIMIA
14	NOVIANTI	ADM RAWAT INAP	P	D3 BROADCASTING
15	ELSA ASHARA	FRONT OFFICE	P	S1 AKUNTANSI KEUAGAN
16	AFIANA CHAIRI	FRONT OFFICE	P	S1 AKUNTANSI KEUAGAN
17	AYU WULANDARI	FRONT OFFICE	P	S1 BROADCASTING
18	SANJAYA SAPUTRA	FARMASI	L	SMK TEKNIK OTOMOTIF
19	ANNISA RIZKYA TIFFALY	FARMASI	P	D3 PEMASARAN DAN DISTRIBUSI
20	SUPYAN	PPRS	L	SMA/MAN IPS

Sumber : HRD RS Anna Medika

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu peningkatan dan pengembangan tenaga kerja non medis, yang kedua adalah sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pekerjaan. Beban kerja merupakan bagian dari pengembangan tenaga non medis yang di hitung berdasarkan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada pasien per hari. Beban kerja yang terjadi di rumah sakit adalah aspek-aspek tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan tugas tambahan yang dikerjakan Seperti beberapa tugas yang dilakukan diluar jobdesk, yaitu beberapa pekerjaan claim yaitu memisahkan berkas dan pemberkasan yang diberikan kepada kasir, dan proses coding yang seharusnya dilakukan oleh claim tetapi diberikan kepada rekam medis di kalikan dengan jumlah pasien perhari hingga 1200 pasien dari Poli dokter dan UGD yang berdampak buruk bagi produktifitas tenaga kerja non medis tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan (Paramitadewi, 2017), “ada korelasi beban pekerjaan dan produktivitas pegawai, di mana beban kerja meningkat akan mengakibatkan kinerja yang lebih rendah”. Penurunan kinerja dengan menurunnya kuantitas jumlah pengunjung juga mengakibatkan penurunan profitabilitas di Rumah Sakit Anna medika menurun dalam hal ini manajemen tidak dapat memberikan upah yang layak karna pendapatan

utama yang di peroleh Rumah sakit dari jaminan BPJS yang mengalami keterlambatan pembayaran Profitabilitas RS Anna Medika menurun akibat penurunan kinerja dan disebabkan oleh penurunan jumlah pengunjung, Manajemen tidak dapat memberikan upah layak pada situasi ini karena pendapatan utama dari jaminan BPJS sering dibayar lambat menimbulkan kompensasi tidak memenuhi UMK/UMP.

Berdasarkan Pendapat manajemen RS Anna Medika, berkurangnya jumlah pasien BPJS yang berkunjung ke RS Anna Medika dan lamanya tahapan klaim BPJS ialah sumber prioritas profitabilitas RS Anna Medika merupakan faktor penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran gaji tidak sesuai UMK/UMP, proses pengklaiman yang harusnya mampu dilakukan sesuai dengan tenggat waktu yang di tentukan oleh BPJS yaitu pada tanggal 6 disetiap bulannya selalu mengalami keterlambatan, misalnya lamanya proses pembagian dokumen dari petugas, sistem peng codingan dari segmen rekam medis dan berbagai kebutuhan lembar informasi pasien yang hilang dari pendaftaran. Sehingga pihak rumah sakit mengalami hambatan terhadap aset cair dari BPJS yang akan mengganggu manfaat yang akan digunakan sebagai biaya fungsional. Selain itu, Disamping itu lama nya masa kerja yang sudah dijalani oleh sebagian karyawan dengan pengaruh kompensasi (upah) yang diterima tidak sebanding dan tidak adanya bonus (remunisasi bpjs) menyebabkan kepuasan karyawan menurun.

Karena kepuasan kerja tinggi merupakan ciri organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil dari kepemimpinan yang efektif, kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dan penting. Tingkat kepuasan individu tidak

dapat diprediksi. Penyesuaian diri seseorang, hubungan sosial di luar pekerjaan, dan faktor yang terlibat dalam pekerjaan memengaruhi perspektif mereka tentang pekerjaan ini. Menurut Edy Sutrisno (2019), “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi seseorang yang bekerja di tempat kerja mereka. Perasaan seseorang terhadap hal-hal yang mereka hadapi di tempat kerja mereka dan pekerjaan mereka didefinisikan sebagai kepuasan kerja”.

Karyawan berusaha menumbuhkan keyakinan bahwa mereka dapat melakukan pekerjaan yang didukung oleh keyakinan eksternal, seperti atasan atau rekan kerja, bahwa mereka akan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Bagi tenaga non medis tertentu yang memiliki kepastian penuh, mereka sebenarnya ingin melalui semua proses tahap penugasan terlepas dari apakah mereka mengalami hambatan atau masalah. Namun, tidak jarang karyawan baru juga memutuskan berhenti karena merasa tidak mampu menyelesaikan tugas dan tetap percaya beban pekerjaan sama sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Sehubungan dengan latar belakang diatas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA NON MEDIS DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTEVENING PADA RS ANNA MEDIKA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika?

2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika?
3. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
5. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika?
6. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika melalui Kepuasan Kerja?
7. Apakah Beban Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika Melalui Kepuasan Kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar Kompetensi mempengaruhi Kinerja Tenaga non medis RS Anna Medika
2. Untuk mengetahui seberapa besar Beban kerja mempengaruhi Kinerja Tenaga non medis RS Anna Medika
3. Untuk mengetahui seberapa besar Kompetensi mempengaruhi Kepuasan Kerja
4. Untuk mengetahui seberapa besar Beban kerja mempengaruhi Kepuasan Kerja
5. Untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Kerja mempengaruhi Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika
6. Untuk mengetahui seberapa besar Kompetensi mempengaruhi Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika melalui Kepuasan Kerja

7. Untuk mengetahui seberapa besar Beban Kerja mempengaruhi Kinerja Tenaga Non Medis RS Anna Medika melalui Kepuasan Kerja

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Untuk Mahasiswa

Harapannya penelitian tersebut mampu memberi informasi dan wawasan terkait kompetensi, beban kerja, kinerja non medis, dan kepuasan bekerja pada organisasi. Maka, mampu memberi deskripsi akademis memuat kompetensi, beban bekerja, kinerja, dan kepuasan bekerja.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan dan data pada karyawan mengenai cara kinerja tenaga non medis dan kepuasan kerja yang baik untuk menggapai arah untuk organisasi serta memberi saran kepada instansi agar lebih memperhatikan beban kerja untuk pekerja agar kinerja pegawai lebih maksimal kepada perusahaan.

3. Manfaat Bagi Universitas

Mengambil bagian dalam pengembangan teori akademis, terutama berkaitan dengan hubungan antara kompetensi, beban bekerja, kepuasan kerja, dan kinerja dalam penelitian ini. sebagai sumber pembaca untuk siswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan pada pembuatan skripsi menerapkan sistematika yang sederhana sehingga mudah dimengerti dan menyederhanakan penulis dalam menyusun. Berikut wujud sistematika penyusunan skripsi.

BAB I PENDAHULUAN

Penjelasan dari isi bab ini yaitu mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membuat membahas mengenai landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, serta kerangka pemikiran dan penjelasan singkat hipotesis variabel bebas dan terikat yang akan di teliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini peneliti membahas mengenai bagaimana peneliti melakukan desain penelitian, tahapan penelitian, jenis dan cara pengambilan sampel serta metode analisis data dan teknik pengumpulan data

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai objek penelitian, hasil olah data, deskripsi data, analisis data dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini peneliti akan membahas mengenai kesimpulan dan selusuh hasil dari penelitian yang dilakukan serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

