

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan ditemukannya coronavirus 2 sindrom pernapasan akut yang parah (SARS-CoV-2) pada akhir tahun 2019 (Zhu et al., 2020) dan baru-baru ini dengan pandemi COVID-19 (CSSE,2020), masyarakat dan ekonomi diseluruh dunia mengalami kejutan eksogen yang belum pernah terjadi sebelumnya (Sohrabi et al., 2020). Meskipun terjadinya pandemi yang disebabkan oleh virus baru tidak mengejutkan bagi ahli virus, langkah-langkah pengendalian infeksi seperti jarak sosial (Glass, Glass, Beyeler, & Min, 2006) yang diambil untuk memperlambat penyebaran COVID-19 memberikan tekanan luar biasa pada sebagian besar ekonomi negara. Sebagian besar pelaku sentral dalam membentuk ekonomi akan mengakui pandemi saat ini sebagai peristiwa angsa hitam metaforis, yaitu peristiwa mengejutkan yang tidak terduga yang sangat penting dan konsekuensi parah yang secara dramatis mengubah lingkungan politik dan ekonomi (Winston, 2020).

Sementara peristiwa-peristiwa seperti itu dapat ditafsirkan sebagai peluang, penguncian yang belum pernah terjadi sebelumnya dari sebagian besar masyarakat yang timbul dari krisis COVID-19 menandai situasi saat ini sebagai krisis akut. SARS-CoV-2 memicu krisis dua kali lipat. Pandemi COVID-19 telah menempatkan beban yang belum pernah terjadi sebelumnya pada banyak sistem kesehatan di seluruh dunia dan langkah-langkah pengendalian infeksi telah menyebabkan krisis ekonomi dengan menghentikan aktivitas ekonomi dalam jumlah besar secara tiba-tiba. Selain itu, sementara banyak krisis masa lalu lainnya telah menghantam umat manusia pada titik waktu tertentu dan secara regional (misalnya, badai seperti Katrina, 2005) (Torn & Hakim, 2009) atau berkembang dalam periode waktu yang lebih lama

dengan efek global (misalnya krisis keuangan, 2008) (Feldkircher, 2014), COVID-19 pandemi telah berkembang secara global dan tindakan penanggulangan yang diperlukan telah merusak ekonomi secara tiba-tiba.

Dilansir dari Satu nusantara news Bekasi (Bambang Tjoek, 2021) Rumah sakit Anna Medika sendiri menyesalkan putusan BPJS kesehatan kota Bekasi yang telah melakukan pemutusan hubungan kerja sama sepihak dengan pihak rumah sakit Anna Medika terkait pelayanan Bpjs. Manajemen rumah sakit Anna Medika berpendapat, pihak BPJS kota Bekasi telah mengeluarkan putusan tidak adil hingga merugikan ribuan pasien dan karyawan. Menurut Munandar (2001), kondisi kerja adalah keadaan yang memberi kenyamanan atau ketidaknyamanan pada pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, seperti ruang kerja dan peralatan tertentu serta fasilitas yang digunakan. Muchlas (1999) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja yang diciptakan oleh sebuah organisasi dan dipersepsikan secara positif oleh para anggotanya dapat mempengaruhi motivasi kerja dan meningkatkan produktifitas. Sejalan dengan hal tersebut, Kartono (1994) menyatakan bahwa keadaan fisik perusahaan yang tidak sehat atau buruk, jam kerja yang sangat panjang, pekerjaan jasmaniah yang berat, waktu istirahat yang singkat atau minim, dan dinamika kerja yang tidak sesuai dengan kondisi fisik dan psikis karyawan akan membawa pengaruh besar bagi karyawan pada kondisi kelelahan jiwa yang parah dan patah semangat. Dalam kondisi yang demikian, walaupun pekerjaan tetap dijalankan, banyak yang dikerjakan tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan(Kartono, 1994). Menurut Moenir (dalam Widarsa, 2006) Kondisi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat membuat seseorang bisa bekerja secara optimal ,kondisi kerja yang baik dapat menjadi sarana untuk membuat pegawai betah atau kerasan di tempat kerja karena hal ini dapat dimengerti, kondisi kerja yang baik, meliputi suasana kerja, tempat kerja dan lingkungan kerja akan membuat karyawan merasa aman dan nyaman. Anoraga dan Widiyawati (1993) mengatakan bahwa, kondisi kerja yang aman dan nyaman merupakan salah satu faktor menentukan keberhasilan suatu pekerjaan. Selain itu kondisi kerja yang tidak aman dan nyaman juga dapat menyebabkan

seseorang gagal dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Siagian (2004) positifnya tingkah laku manusia yang tercermin dalam kesetiaan yang besar, disiplin yang tinggi dan dedikasi yang tidak diragukan, tanpa sarana dan prasarana kerja yang mendukung ia tidak akan dapat berbuat banyak, apalagi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas kerjanya.

Menurut Silaban (2018) Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan jasa yang memiliki keunikan tersendiri karena selain mempunyai misi sosial, juga harus menjalankan fungsi bisnisnya agar dapat tumbuh dan berkembang. Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari adanya komitmen para pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sikap ini akan tumbuh jika para pegawai merasa puas bekerja dirumah sakit, tempat dimana ia bekerja (Silaban,2018). Muntaha (2017) mengemukakan bahwa Rumah sakit swasta umumnya memiliki pelayanan yang lebih memuaskan dan didukung dengan teknologi yang modern atensi terhadap kinerja karyawan umumnya cukup baik yang tercermin dari pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut berbeda dengan rumah sakit pemerintah, yang ternyata belum sepenuhnya siap menghadapi iklim persaingan Motivasi dikatakan penting, karena pimpinan atau manajer itu tidak sama dengan karyawan, karena seorang pimpinan tidak dapat melakukan pekerjaan sendiri. Keberhasilan organisasi amat ditentukan oleh hasil kerja yang dilakukan oranglain (bawahan). Untuk melaksanakan tugas para pegawai harus membagi-bagi tugas dan pekerjaan tersebut kepada seluruh pagawai yang ada dalam unit kerjanya sesuai dengan jabatannya (Silaban, 2018). Hasibuan (2005) mengemukakan pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologi yang akan menyebabkan frustrasi. Pegawai seperti ini akan Sering melamun, semangat kerja yang rendah, cepat bosan dan lelah, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Menurut Hasibuan (2005) Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan . Dengan motivasi seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Josep dan Dai (2010) motivasi adalah salah satu konsep paling mudah untuk dipahami namun salah satu yang paling sulit untuk dilaksanakan. Robbin (2005) menyebutkan bahwa motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Motivasi secara umum dapat dijelaskan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan untuk suatu tujuan tertentu. Jadi motivasi adalah kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja (Aronaga, 2005). Motivasi adalah kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan bukan perasaan senang yang relatif terhadap hasil berbagai pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan, tetapi lebih merupakan perasaan sedia/rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan (Sedarmayanti, 2010). Pemberian motivasi dapat mendorong gairah dan semangat kerja, meningkatkan moral dan kepuasa, meningkatkan produktivitas kerja, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan serta meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan (Hasibuan,2010). Menurut Suwatno dan Priansa (2011) motivasi digolongkan menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu sedangkan motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsinya karena adanya perangsang dari luar. Fredrick Herzberg( Riggio, 2003) merupakan salah satu ahli Psikologi yang mengembangkan teori motivasi pada tahun 1950. Menurut teori ini, seseorang dipengaruhi oleh dua faktor dalam melaksanakan pekerjaanya yaitu faktor motivasional dan faktor pemeliharaan (higiene). Faktor motivasional yang mempengaruhi seseorang terdiri dari prestasi, penghargaan, tanggung jawab, kesempatan untuk maju dan pekerjaan

itu sendiri sedangkan faktor pemeliharaan (higiene) terdiri dari kondisi kerja fisik, hubungan interpersonal, kebijakan dan administrasi perusahaan, supervisi, gaji, dan keamanan kerja. Menurut Sadirman (2007) motivasi yang ada pada diri setiap orang memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Tekun menghadapi tugas (dapat bekerja terus-menerus dalam waktu yang lama, tidak pernah berhenti sebelum selesai.
- 2) Ulet menghadapi kesulitan (tidak lekas putus asa)
- 3) Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah
- 4) Lebih senang bekerja sendiri
- 5) Cepat bosan pada tugas-tugas yang rutin (hal-hal yang bersifat mekanis, berulang-ulang begitu saja, sehingga kurang kreatif)
- 6) Dapat mempertahankan pendapatnya
- 7) Tidak mudah melepaskan hal yang diyakini
- 8) Senang mencari dan memecahkan masalah soal-soal

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki ciri-ciri motivasi diatas, maka seseorang memiliki motivasi kerja yang cukup kuat. Menurut Michael (1997) ada beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan motivasi kerja karyawan yaitu :

- 1) Tingginya beban kerja yang melenihi kemmapuan dimana waktu yang tersedia dan sistem pendukung terbatas
- 2) Kurang wewenang untuk mengambil keputusan sedangkan tanggung jawab yang harus dipikul sangat besar
- 3) Imbalan yang kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan
- 4) Pendelegasian kerja yang tidak adil dan fleksibel sehingga menimbulkan isolasi sosial diantara para karyawan
- 5) Terjadinya diskriminasi yang terlihat dari cara penilaian setiap karyawan yang tidak berdasarkan pada kompetensi maisng-masing melainkan penilaian subjektif “suka atau tidak suka” dari atasan.



- 6) Terjadinya konflik moral yang mengenyampingkan prinsip pribadi positif karena tuntutan pekerjaan

Dengan demikian tidak hanya karyawan secara pribadi yang harus berupaya membangkitkan kembali motivasi dalam dirinya pihak perusahaan juga sangat perlu memberikan perhatian pada masalah tersebut. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa penciptaan atmosphere dalam lingkungan kerja salah satunya dikarenakan pengaturan kebijakan yang kurang memadai kepentingan dan kebutuhan karyawannya.

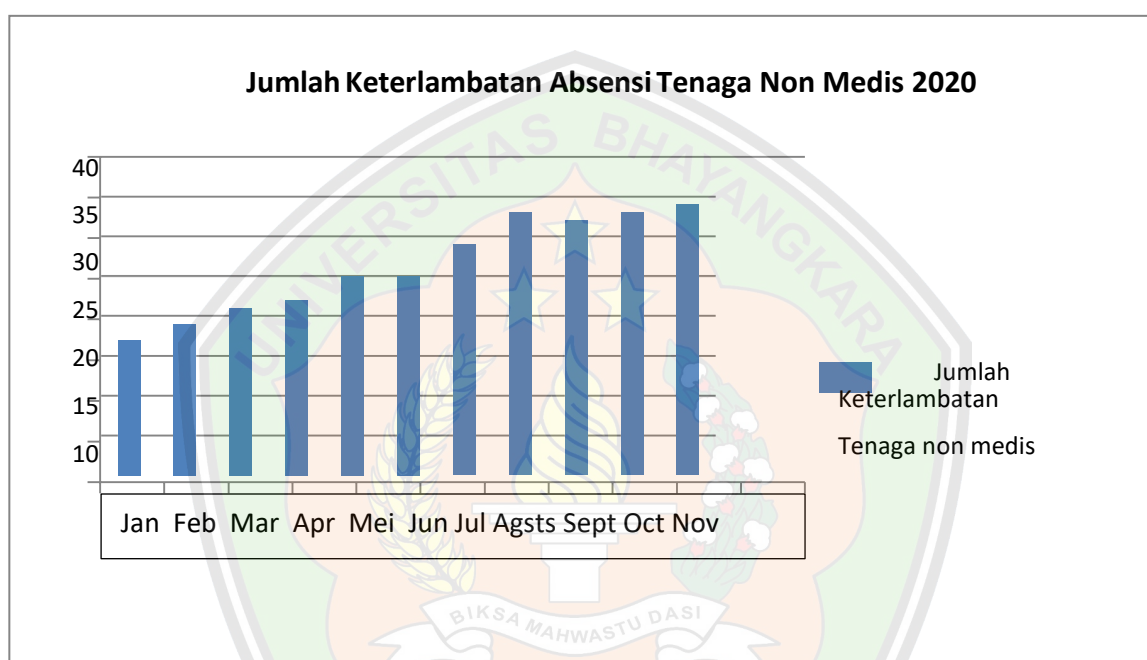
Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan bahwa hasil wawancara pada tanggal 1 Januari 2021 dengan Ibu Anna selaku staff HRD rumah sakit Anna Medika dari tim manajemen akan memberlakukan adanya rotasi dan mutasi karyawan baik internal maupun eksternal, pengurangan karyawan dan diberlakukan *work from home* disertai pemotongan gaji pada karyawan hal tersebut diberlakukan karena tidak terhitung kerugian materiil dan immateril yang dialami rumah sakit Anna Medika begitu pula penurunan kunjungan pasien dan pendapatan rumah sakit Anna Medika. Berdasarkan obeservasi yang dilakukan peneliti di lokasi rumah sakit Anna Medika pada tanggal 1 Februari 2021 yaitu banyaknya karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja seperti salah satunya terlambat datang ke kantor, meninggalkan kantor pada jam bekerja misalnya ngopi dan lain sebagainya. Observasi selanjutnya peneliti lakukan pada tanggal 23 Februari 2021 peneliti mengetahui karyawan kurang bertanggung jawab dalam pekerjaannya seperti menunda pekerjaan hingga tidak menyelesaikannya dengan tepat waktu, dalam bekerja bermalasan seperti banyaknya menggunakan waktu dengan mengobrol dengan rekan kerja, pengerjaan tugas telat yang ditunda-tunda untuk diselesaikan, banyaknya waktu untuk beristirahat dari pada bekerja.

Selain itu wawancara singkat telah penulis lakukan dengan beberapa narasumber yang merupakan karyawan rumah sakit Anna Medika.

- 1) Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 Januari 2021 di rumah sakit Anna Medika dengan subjek berinisial T mengatakan bahwa “ Masih harus penyesuaian pekerjaan dalam menjalankan tugas masih butuh bimbingan dan arahan, berat hati untuk menerima mutasi ini karena tidak adanya kenaikan gaji yang sesuai mungkin rencana resign atau mencari tempat kerja baru itu ada jika tidak ada motivasi yang tepat seperti kenaikan gaji dan lain-lain”
- 2) Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 Januari 2021 di rumah sakit Anna Medika dengan subjek berinisial H mengatakan bahwa “ bagian saya yang sekarang ini di marketing Masih butuh bimbingan dan arahan serta penyesuaian karena posisi yang sekarang tuh tidak sesuai dengan bidang saya terus ada pekerjaan yang memang seharusnya bukan saya yang kerjakan contoh seperti tagihan-tagihan itu kan yang mengerjakan harusnya bagian klaim kenapa harus marketing yang mengerjakan sehingga tugas utama saya di marketing terbengkalai.
- 3) Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 28 Januari 2021 di rumah sakit Anna Medika dengan subjek berinisial A diketahui bahwa karyawan tersebut sering bermalasan-malasan dala pekerjaanya, sering telat, tugas kerja yang ganda misalnya dinas diruang klaim tiba-tiba harus diperbantukan di ruang casemix.
- 4) Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 28 Januari 2021 di rumah sakit Anna Medika dengan subjek berinisial D diketahui bahwa subjek terlihat sering bermain handphone pada saat jam kerja, sering datang terlambat, dalam hal komunikasi kurang memuaskan melayani pasien, tidak dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, makan pada saat jam kerja dan sering mengambil izin diluar batas kompensasi.
- 5) Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 28 Januari 2021 di rumah sakit Anna Medika dengan subjek berinisial D diketahui bahwa subjek cenderung belum mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan dengan tepat waktu.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari staff HRD rumah sakit Anna Medika pada bulan Desember 2020 bahwa rekapitulasi absensi pada karyawanpun semakin meningkat pada periode bulan Januari-November 2020 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1 Absensi tenaga non medis periode tahun 2020**



Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya motivasi kerja terhadap karyawan untuk menjalankan suatu pekerjaan agar dapat memajukan dan menjalankan pekerjaan dengan baik sesuai harapan yang diinginkan perusahaan. Setiap individu dalam menggali kemampuan yang ada untuk diaplikasikan ke dalam suatu pekerjaan yang sesuai. Tapi kenyataan di lapangan masih belum sesuai. Selain itu didalam rumah sakit sangat penting untuk menunjang kualitas dari para tenaga non medis karena suatu pelayanan medis tidak akan berjalan tanpa keterlibatan para tenaga non medis, ketidaklengkapan dan ketidaktepatan dalam pelayanan



tenaga non medis memberikan dampak yang tidak baik bagi proses pelayanan kesehatan kepada pasien karena waktu untuk proses pendaftaran akan menjadi lama. Meningkatnya persentase absensi setiap bulan tenaga non medis yang datang terlambat merupakan indikator rendahnya motivasi kerja tenaga non medis rumah sakit Anna Medika yang diduga sebagai akibat rendahnya motivasi dari dalam dirinya (intrinsik) maupun motivasi dari luar dirinya (ekstrinsik).

Mengacu pada hasil survei di lapangan penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Gambaran Motivasi Kerja Tenaga Non Medis Rumah Sakit Anna Medika”. Belum diketahui motivasi kerja rendah tenaga non medis rumah sakit Anna Medika.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Tenaga non medis tidak berinteraksi langsung dengan pasien namun tidak kalah penting dirumah sakit dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti dengan metode observasi, wawancara, dan berdasarkan data yang di peroleh dari staff HRD absensi tenaga non medis yang datang terlambat, berada diluar rumah sakit pada saat jam kerja, adanya rotasi dan mutasi, pengurangan karyawan, pemotongan hak karyawan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti tentang “Gambaran Motivasi Kerja Tenaga Non Medis Rumah Sakit Anna Medika”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Gambaran Motivasi Kerja Rumah Sakit Anna Medika.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah informasi dan memperkaya referensi dan juga dapat memeberikan masukan

baru pada kajian ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi dimana dapat memberikan motivasi kerja terhadap para karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pihak-[ihak yang terkait diantaranya adalah :

- a. Instansi : memperoleh informasi mengenai gambaran motivasi kerja tenaga non medis yang berkaitan dengan faktor-faktor motivasi kerja tenaga non medis rumah sakit Anna Medika. Sebagai bahan evaluasi dan dasar rekomendasi bagi pihak pembuat kebijakan pelayanan kesehatan terutama manajemen rumah sakit untuk meningkatkan motivasi kerja tenaga non medis rumah sakit Anna Medika.
- b. Bagi Tenaga Non Medis : Sebagai gambaran nyata tentang motivasi kerja tenaga non medis, karena motivasi kerja sangat penting dalam upaya untuk menegakkan dan meningkatkan motivasi kerja tenaga non medis guna mencapai hasil kerja yang maksimal dapat membawa dampak pada tercapainya tujuan organisasi.

#### **1.5 Uraian Keaslian**

Deskripsi dalam keaslian penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian yang lain. Peneliti ini belum pernah dilakukan di lokasi tempat peneliti melakukan penelitian, oleh karenanya penelitian ini asli. Namun demikian, untuk menunjukkan wawasan peneliti mengenai penelitian sebelumnya, peneliti akan menyebutkan berbagai penelitian sebelumnya yang relevan.

- 1) Terdapat beberapa hasil penelitian dengan judul yang serupa, seperti yang dilakukan oleh Iqrar Ramadhan dengan judul “Gambaran motivasi kerja pegawai non medis di rumah sakit umum Hasana Graha Afiah di Depok Jawa Barat Tahun 2016”. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan variabel, lokasi dan tehknik penelitian . Untuk variable-variabel yang digunakan terdiri dari prestasi kerja, pengakuan kerja, pekerjaan itu

sendiri, tanggung jawab, pengembangan diri, upah atau gaji, teknik pengawasan, hubungan antar pribadi, kebijakan institusi, dan merasa aman. Lokasi yang dilakukan penelitian ini di daerah Depok dan teknik penelitian yang digunakan desain studi cross sectional dengan uji statistik yang digunakan adalah chi square.

- 2) Terdapat beberapa hasil penelitian dengan judul yang serupa, seperti yang dilakukan Yus Mari Patintingan<sup>1</sup>, Syahril A. Pasinringi<sup>2</sup>, Rini Anggraeni dengan judul “Gambaran motivasi kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit universitas Hasanuddin Makassar”. Penelitian ini bertujuan ingin melihat gambaran motivasi kerja perawat di ruang rawat inap yang terdiri atas prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, pengembangan, tanggung jawab, kebijakan dan administrasi, supervisi, kondisi kerja, hubungan antar pribadi, gaji/insentif, keamanan kerja dan status. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan variabel, subjek dan lokasi. Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah seluruh perawat yang bekerja di ruang rawat inap.
- 3) Terdapat beberapa hasil penelitian dengan judul yang serupa, seperti yang dilakukan oleh Fenny Agria Meidian dengan judul “Analisis Hubungan Faktor-Faktor Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Non Medis di Gedung Administrasi RS X”. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan teknik penelitian dan lokasi. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan rancangan cross sectional dan lokasi dilakukan di gedung administrasi RS X.

Dari uraian penelitian di atas terdapat perbedaan dari judul, teknik atau metode yang digunakan dan lokasi penelitian. Maka dalam hal ini peneliti menyatakan bahwa penelitian yang akan dilakukan merupakan asli dan berbeda dengan hasil dari penelitian sebelumnya.

