

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat. Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan yang optimal memerlukan sumber daya yang berkualitas. Sumber daya yang ada tersebut di harapkan membuat rumah sakit menghasilkan suatu *output* yang maksimal berupa produk atau jasa untuk meningkatkan pelayanan. Masalah-masalah tersebut harus di dasari bahwa keberhasilan rumah sakit antara lain di disebabkan sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia dipandang sebagai aset rumah sakit, bahkan merupakan investasi rumah sakit apabila tenaga tersebut merupakan tenaga trampil.

Karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang berada di RSUD. Karyawan di RSUD mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan RSUD. Tujuan RSUD akan tercapai jika kinerja karyawan baik. Oleh karena itu masalah kinerja menjadi sorotan berbagai pihak. Kinerja karyawan akan dirasakan oleh semua pihak yang ada di RSUD. Karyawan harus kompeten dibidangnya dan juga harus mampu bekerja secara optimal. Hasibuan (2014) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah wujud kerja yang dilakukan karyawan yang dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan/organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak

hal, antara lain kedisiplinan, lingkungan kerja non fisik dan komunikasi inter personal,

Kedisiplinan merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan RSUD Prembun Kebumen. Kedisiplinan adalah faktor kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni, 2006). Menurut Hasibuan (2019:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Elsa Pratiwi (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo, menyatakan bahwa ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo tahun 2018. Kedisiplinan karyawan di RSUD Prembun Kebumen belum bisa maksimal, hal tersebut terbukti saat jam kerja ada pegawai yang santai-santai padahal rekan kerja yang lain sedang menjalankan tugasnya dan membutuhkan kerjasamanya namun tidak ikut membantu, ada karyawan yang istirahat sebelum waktunya istirahat dan tidak berada di post kerja disaat jam kerja serta beberapa pegawai mengeluh dengan adanya sistem *fingerprint*. Hal tersebut terjadi dimungkinkan karena adanya hak yang didapatkan karyawan non ASN non Paramedis tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja non fisik.

Menurut Sedarmayanti (2011:26) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik yang baik akan menimbulkan rasa senang dan rasa senang ini dapat mempengaruhi karyawan untuk bekerja lebih giat dan bersemangat. Salah satu cara yang bisa dilakukan organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman adalah seperti yang sudah peneliti jelaskan diatas, yaitu dengan menjaga hubungan baik antar karyawan dalam lingkungan kerja, karena jika hubungan tersebut terjalin dengan baik, maka fikiran dan perasaan setiap individu para pekerja menjadi positif dan menyenangkan. Sebaliknya jika lingkungan kerja non fisik terjalin dengan tidak baik, atau terjadi kesenjangan antar karyawan, maka akan menimbulkan perasaan hati dan fikiran yang tidak baik dan bisa membuat lingkungan tempat kerja menjadi tidak nyaman. Menurut Firmansyah (2016), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja (Studi Pada Pegawai Non Medis Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Widiodynamicrat Lawang), membuktikan bahwa lingkungan kerja fisik ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja non fisik ( $X_2$ ) selama silmutan berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y). Lingkungan kerja non fisik ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kinerja (Y), sedangkan lingkungan kerja fisik ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y). Lingkungan kerja non fisik di RSUD Prembun Kebumen belum sepenuhnya baik dan dapat

memberikan rasa nyaman pada karyawan. Hal itu dibuktikan dengan masih adanya kesenjangan antara karyawan, bawahan dengan atasan begitupun sebaliknya, hal ini menjadikan lingkungan kerja non fisik menjadi kurang nyaman.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi interpersonal. Menurut Devito (2013) komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Saat ini komunikasi sudah menggunakan berbagai cara, namun komunikasi interpersonal merupakan hal yang terpenting karena komunikasi interpersonal tidak tergantung pada teknologinya namun pada kualitas orangnya (Gibson et al., 2006). Peran komunikasi menempati posisi yang sangat strategis bagi pengelolaan sebuah organisasi. Baik buruk organisasi tergantung pada kualitas komunikasinya. Ada istilah yang sudah dipahami bersama yaitu tidak ada masalah selama komunikasi masih berjalan dengan baik. Apabila proses komunikasi interpersonal berjalan baik maka pemahaman intruksi dan informasi dapat mudah dipahami, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Muhamad Asrar, Hafiz Elfiansya Parawu dan Rasdiana (2021) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dinas Kesehatan provinsi Sulawesi selatan. Penelitian tersebut berhasil membuktikan bahwa komunikasi interpersonal

berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Komunikasi interpersonal karyawan RSUD Prembun Kebumen terlihat masih kurang baik, sering terjadi kesalahpahaman penerimaan informasi baik antar karyawan maupun bawahan dengan atasan, misalnya pada saat pertukaran shift karyawan shift sebelumnya tidak menyampaikan informasi secara detail tentang pekerjaan sehingga terjadi kesalah pahaman antar karyawan, kadang pula terjadi kesalahan penyampaian informasi dari atasan ke bawahan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menulis judul **“Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Non ASN Non Paramedis RSUD Prembun Kebumen)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang berada di RSUD. Karyawan di RSUD mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan RSUD. Masalah kinerja menjadi sorotan berbagai pihak, kinerja karyawan yang baik akan dirasakan oleh semua pihak yang ada di RSUD. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya kedisiplinan, lingkungan kerja non fisik serta komunikasi interpersonal. Berdasarkan pengamatan penulis Kedisiplinan karyawan di RSUD Prembun Kebumen belum bisa maksimal, lingkungan kerja non fisik di RSUD Prembun Kebumen belum semuanya memberikan rasa nyaman pada karyawan, serta komunikasi interpersonal karyawan RSUD Prembun

Kebumen terlihat masih kurang baik, sering terjadi kesalahpahaman penerimaan informasi baik antar karyawan maupun bawahan dengan atasan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen?
3. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen?
4. Apakah kedisiplinan, lingkungan kerja non fisik dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan untuk penelitian ini yaitu: kinerja, kedisiplinan, lingkungan kerja non fisik dan komunikasi interpersonal.

#### **1. Kinerja**

Menurut Hasibuan (2014) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah wujud kerja yang dilakukan karyawan yang dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan/organisasi. Kinerja dalam penelitian ini dibatasi pada Indikator kinerja dalam penelitian ini di batasi hanya pada indikator menurut Robbins (2016:260). Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan Waktu
- d. Efektifitas
- e. Kemandirian

## 2. Kedisiplinan

Menurut Hasibuan (2019:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan dalam penelitian ini dibatasi pada Indikator kedisiplinan dalam penelitian ini di batasi hanya pada indikator menurut Mangkunegara dan Octorent (2015), antara lain:

- a. ketepatan waktu datang ke tempat kerja
- b. ketepatan jam pulang ke rumah,
- c. kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku,
- d. penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan,
- e. tanggung jawab dalam mengerjakan tugas,
- f. melaksanakan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya.

## 3. Lingkungan Kerja Non Fisik

Sedarmayanti (2011:26) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Lingkungan kerja nonfisik dibatasi pada Indikator

lingkungan kerja non fisik dalam penelitian ini di batasi hanya pada indikator menurut Munandar (2010:288), adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan rekan kerja setingkat
  - b. Iklim kerja yang dinamis
  - c. Budaya organisasi
  - d. Kebijakan organisasi
4. Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2013) komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dibatasi pada Indikator komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dibatasi hanya pada indikator menurut Devito (2015) sebagai berikut:

- a. *Openness* (Keterbukaan)
- b. *Empathy* (Empati)
- c. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)
- d. *Positiveness* (Sikap Positif)
- e. *Equality* (Kesetaraan)

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen.
2. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada RSUD Prembun Kebumen.
3. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen.
4. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan, lingkungan kerja non fisik dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis pada RSUD Prembun Kebumen.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya di bidang manajemen SDM.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk peneliti lain terkait pengaruh kedisiplinan, lingkungan kerja non fisik, dan

komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan non ASN non paramedis di RSUD Prembun Kebumen.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi pihak manajemen RSUD Prembun Kebumen penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta pengembangan organisasi untuk sekarang dan dimasa yang akan datang yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan Non ASN Non paramedis terutama yang dipengaruhi oleh kedisiplinan lingkungan kerja non fisik dan komunikasi interpersonal.