

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia Rumah Sakit yang semakin meningkat selaras dengan kondisi kesehatan masyarakat dan peningkatan kondisi perekonomian di Indonesia juga berarti adanya persaingan yang semakin ketat. Sebagian besar, suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan memiliki tujuan yang sama yakni berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Peran sumber daya manusia sangat diperlukan di rumah sakit karena berhubungan langsung dengan kepuasan yang akan dirasakan pelanggan/pasien. Kualitas dan produktivitas pelayanan kesehatan yang baik sangat memungkinkan memuaskan pasien dan keluarganya, yang kemudian memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi.

Salah satu faktor yang mungkin sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit adalah kehandalan dan produktivitas kerja seluruh karyawan yang bertugas. Efektifitas dan efisiensi kerja sumber daya manusia bisa saja menjadi penentu dalam peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Besar kemungkinan para karyawan akan kerja dengan efektif dan efisien apabila mempunyai keyakinan dalam dirinya bahwa dirinya mempunyai kemampuan mengembangkan diri secara sadar akan perasaan, pikiran dan tindakan untuk menghasilkan profesionalitas dalam melayani.

Kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial di duga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit, berakar dari konsep *social intelligence*, yaitu suatu kemampuan memahami dan mengatur untuk bertindak secara bijak dalam hubungan antar manusia, untuk menempatkan kecerdasan emosional yang dibedakan menjadi lima wilayah utama, yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri, kemampuan mengelola emosi dan mengekspresikan emosi diri sendiri dengan tepat, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain (Goleman ;2005)

NO	KECERDASAN EMOSI	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya sangat memahami kekuatan diri saya	3,33%	50,00%	23,33%	23,33%	0,00%
2	Saya mampu mengukur bagaimana suasana hati saya secara intuitif mempengaruhi orang lain	3,33%	46,67%	30,00%	20,00%	0,00%
3	Saya mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan suasana hati saya	0,00%	53,33%	23,33%	23,33%	0,00%
4	Saya memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja	0,00%	53,33%	20,00%	26,67%	0,00%
5	Saya memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan perusahaan	0,00%	50,00%	23,33%	26,67%	0,00%
6	Saya lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan	0,00%	50,00%	23,33%	26,67%	0,00%
7	Saya memahami situasi yang dihadapi oleh orang lain	0,00%	53,33%	20,00%	26,67%	0,00%
8	Saya dapat merasakan apa yang dialami orang lain	0,00%	53,33%	23,33%	23,33%	0,00%
9	Saya mampu mengelola hubungan baik dengan orang lain	6,67%	80,00%	13,33%	0,00%	0,00%
10	Saya mampu membangun /hubungan atau jaringan dengan orang lain	0,00%	63,33%	36,67%	0,00%	0,00%
		1,33%	55,33%	23,67%	19,67%	0,00%

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Tentang Kesadaran Diri, Pengendalian Diri, Motivasi Diri, Kesadaran Sosial, dan Keterampilan Sosial

Berdasarkan tabel 1.1. hasil pra survey mengenai kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial didapatkan data bahwa karyawan yang menjawab Sangat Setuju (1.3%), Setuju (55.33%), Ragu-ragu (23.67%), Tidak Setuju (19.67%) dan Sangat Tidak Setuju (0%). Karyawan paling banyak menjawab setuju, dan masih ada karyawan yang menjawab ragu-ragu dan bahkan tidak setuju untuk pernyataan-pernyataan di atas, data ini bisa di duga menjelaskan bahwa tingkat kecerdasan emosi masih kurang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muta'asifah (2013) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja sedangkan Oladepo (2014) dalam penelitiannya memberikan hasil yang berbeda kecerdasan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap produktivitas kerja.

Setelah mempunyai kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial yang tinggi kemungkinan seorang karyawan juga memiliki tingkat kemampuan, keluasan bidang perilaku, dan kekuatan yang tinggi, di duga hal tersebut juga menjadi faktor penentu terciptanya karyawan yang mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Kreitner dan Kinicki

(2010) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk menghadapi dan memecahkan masalah dengan efektif. Individu dengan efikasi diri tinggi akan mempunyai semangat dan ketekunan yang lebih kuat dalam mengatasi masalah, serta mampu memobilisasi energi yang lebih besar dalam menghadapi tantangan dimana hal ini sangat diperlukan di dalam organisasi dan menentukan motivasi kerja untuk mencapai produktivitas kerja yang baik.

NO	SELF EFFICACY	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mampu mengerjakan serta menyelesaikan tugas	16,67%	56,67%	20,00%	6,67%	0,00%
2	Saya mampu mengerjakan tugas yang relatif mudah bagi diri saya	16,67%	56,67%	20,00%	6,67%	0,00%
3	Saya mempunyai keterampilan dalam mengerjakan bidang yang saya tekuni	6,67%	60,00%	26,67%	6,67%	0,00%
4	Saya dapat mengemukakan bahwa dirinya mempunyai Self Efficacy/keyakinan akan kemampuan diri saya pada aktivitas yang beragam	0,00%	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%
5	Saya mempunyai kekuatan dari seseorang terhadap keyakinan atau kepercayaan diri saya	0,00%	50,00%	20,00%	30,00%	0,00%
6	Saya mempunyai keyakinan bahwa segala tindakan yang saya lakukan akan membuahkan hasil yang sesuai dengan ekspektasi	0,00%	46,67%	33,33%	20,00%	0,00%
		6,67%	53,33%	25,00%	15,00%	0,00%

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Tingkat Kemampuan, Keluasan Bidang Prilaku, dan Kekuatan/Ketangguhan

Berdasarkan tabel 1.2 hasil pra survey mengenai tingkat kemampuan, keluasan bidang prilaku, dan kekuatan/ketangguhan didapatkan data bahwa karyawan yang menjawab Sangat Setuju (6,67%), Setuju (53,33%), Ragu-ragu (25,00%), Tidak Setuju (15,00%) dan Sangat Tidak Setuju (0,00%). Karyawan paling banyak menjawab setuju, dan masih ada karyawan yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju, data ini bisa di duga menjelaskan bahwa tingkat efikasi diri karyawan masih rendah.

Muta'asifah (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa efikasi diri sangat bermanfaat untuk dimiliki oleh seseorang, demi mencapai prestasi ataupun performansi dalam hal apapun dengan baik. Karyawan yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan berpengaruh positif dalam memotivasi dirinya untuk menjalankan tugas dan lebih mampu dalam mencapai tujuan.

Motivasi kerja yang tercipta dari diri karyawan rumah sakit yang sangat tinggi kemungkinan membuat tujuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tercapai, karena ketika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi di duga akan menghasilkan produktivitas kerja yang baik dan membuat customer/pasien bersemangat sembuh dan puas dengan pelayanan.

NO	MOTIVASI KERJA	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mendapatkan gaji yang sesuai dengan pekerjaan saya	0,00%	40,00%	40,00%	13,33%	6,67%
2	Saya mendapatkan bonus dari hasil pekerjaan saya	0,00%	0,00%	0,00%	56,67%	43,33%
3	Saya rutin dilakukan supervisi/ penilaian oleh manajemen perusahaan saya	10,00%	60,00%	30,00%	0,00%	0,00%
4	Kebijakan perusahaan membuat saya menjadi lebih semangat bekerja	0,00%	53,33%	20,00%	26,67%	0,00%
5	Saya mempunyai hubungan kerja yang baik dengan seluruh karyawan	10,00%	60,00%	26,67%	3,33%	0,00%
6	Keamanan kondisi kerja saya saat ini sangat baik	0,00%	50,00%	33,33%	16,67%	0,00%
		3,33%	43,89%	25,00%	19,44%	8,33%

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Pendorong Utama Kerja, Semi Pendorong Utama Kerja dan Pendorong Nonmaterial Kerja

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra survey mengenai pendorong utama kerja, semi pendorong utama kerja dan pendorong nonmaterial kerja didapatkan data bahwa karyawan yang menjawab Sangat Setuju (3.33%), Setuju (43.89%), Ragu-ragu (25.00%), Tidak Setuju (19.44%) dan Sangat Tidak Setuju (8.33%). Karyawan paling banyak menjawab setuju, tetapi masih ada karyawan yang menjawab ragu-ragu bahkan tidak setuju, data ini bisa di duga menjelaskan bahwa motivasi kerja masih kurang.

NO	PENILAIAN	2020		2021	
		Orang	%	Orang	%
1	Sangat Baik (91-100)	25	11,21%	20	8,97%
2	Baik (81-90)	115	51,57%	126	56,50%
3	Cukup (71-80)	83	37,22%	77	34,53%
4	Kurang (61-70)	0	0,00%	0	0,00%
5	Sangat Kurang (51-60)	0	0,00%	0	0,00%
	TOTAL	223	100,00%	223	100,00%

Tabel 1.4 Penilaian Kerja Tahunan Karyawan RSIA Bina Medika

Menurut Sedarmayanti (2017) Supervisi/Penilaian juga merupakan salah satu indikator motivasi kerja karyawan. Pada kenyataannya di duga terjadi penurunan motivasi kerja karyawan yang ada di RSIA Bina Medika. Hal ini dapat dilihat dari penilaian tahunan (Tabel 1.4)

Produktivitas kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh rasa tanggung jawab mereka dalam mencapai kerja yang maksimal dan berkualitas. Oleh sebab itu individu yang memiliki tanggung jawab yang tinggi cenderung lebih produktif daripada individu yang memiliki tanggung jawab yang rendah. Produktivitas dalam bekerja merupakan salah satu kebutuhan yang ingin dicapai setiap orang dalam bekerja.

NO	PRODUKTIVITAS KERJA	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya dapat melakukan pencapaian kerja yang maksimal	6,67%	50,00%	23,33%	20,00%	0,00%
2	Saya dapat melakukan pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas kerja saya	0,00%	46,67%	26,67%	26,67%	0,00%
3	Saya selalu berupaya membandingkan masukan dengan realisasi hasil	0,00%	46,67%	26,67%	26,67%	0,00%
4	Saya selalu memperhatikan bagaimana pekerjaan tersebut harus dilaksanakan	13,33%	60,00%	26,67%	0,00%	0,00%
		5,00%	50,83%	25,83%	18,33%	0,00%

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Efektifitas Dan Efisiensi Kerja

Berdasarkan tabel 1.5 hasil pra survey mengenai efektifitas dan efisiensi kerja didapatkan data bahwa karyawan yang menjawab Sangat Setuju (5.00%), Setuju (50.83%), Ragu-ragu (25.83%), Tidak Setuju (18.33%) dan Sangat Tidak Setuju (0.00%). Karyawan paling banyak menjawab setuju, tetapi masih ada karyawan yang menjawab ragu-ragu bahkan tidak setuju, data ini bisa di duga menjelaskan bahwa produktivitas kerja karyawan masih kurang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan kecerdasan emosi terhadap motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan efikasi diri terhadap motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan kecerdasan emosi terhadap produktifitas kerja karyawan RSIA Bina Medika?

4. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan efikasi diri terhadap produktifitas kerja karyawan RSIA Bina Medika?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan motivasi kerja terhadap produktifitas kerja karyawan RSIA Bina Medika?
6. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan kecerdasan emosi terhadap produktifitas kerja melalui motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika?
7. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan efikasi diri terhadap produktifitas kerja melalui motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberikan kerangka landasan arah dan acuan didalam membahas, menganalisa serta mengevaluasi permasalahan. Adapun tujuan penelitian pada perusahaan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan kecerdasan emosi terhadap motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan efikasi diri terhadap motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan kecerdasan emosi terhadap produktifitas kerja karyawan RSIA Bina Medika.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan efikasi diri terhadap produktifitas kerja karyawan RSIA Bina Medika.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan motivasi kerja terhadap produktifitas kerja karyawan RSIA Bina Medika.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan kecerdasan emosi terhadap produktifitas kerja melalui motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan signifikan efikasi diri terhadap produktifitas kerja melalui motivasi kerja karyawan RSIA Bina Medika.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, diantaranya yaitu :

1. **Manfaat bagi Penulis**
Penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat mengaplikasikan teori-teori dan metode penelitian serta menambah pengalaman dan wawasan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terutama yang berhubungan dengan kecerdasan emosi, efikasi diri, motivasi kerja, dan produktifitas kerja karyawan.
2. **Manfaat bagi Perusahaan**
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan perusahaan untuk mengetahui efektifitas kebijakan terkait dengan strategi pengelolaan Sumber Daya Manusia terutama yang berhubungan dengan kecerdasan emosi, efikasi diri, motivasi kerja, dan produktifitas kerja karyawan.
3. **Manfaat bagi Pembaca**
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya.