

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa pelayanan rawat jalan, unit gawat darurat, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan rawat inap. Rumah Sakit digunakan sebagai fasilitas untuk menyelenggarakan kegiatan kesehatan yang bertujuan untuk memelihara dan mengembangkan kesehatan dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk menghasilkan suatu output yang maksimal dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu memiliki sumber daya dengan kualitas yang sangat baik. Sumber daya manusia adalah aset rumah sakit, bahkan investasi rumah sakit jika memiliki tenaga kerja yang terampil. Sumber daya manusia dalam organisasi bisnis maupun nonbisnis sangatlah penting dan menjadi fondasi bagi keberhasilan bisnis sebuah perusahaan. Sebesar apapun perusahaan tidak akan mungkin bertahan cukup lama dengan adanya sumber daya yang tidak baik dan tidak dapat memproses sumber daya yang ada. (Yuliani, 2023:26).

Rumah Sakit St Carolus ialah salah satu rumah sakit di Jakarta Pusat yang memiliki tipe B, yang menawarkan layanan medis kepada masyarakat umum. Sehingga Rumah Sakit St Carolus haruslah memiliki sumber daya manusia yang teruji, tersertifikasi dan unggul di antara rumah sakit lainnya. Rumah Sakit St Carolus selalu berusaha meningkatkan kualitas dalam pelayanan nya, salah satunya meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu, faktor utama yang harus diperhatikan oleh bagian SDM adalah disiplin kerja karyawan dan mengapresiasi kinerja karyawan agar terciptanya kepuasan karyawan dalam bekerja. Oleh sebab itu, di Rumah Sakit St Carolus khususnya Instalasi Rehabilitasi Medik, sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja dirumah sakit ini harus memiliki keterampilan, kompetensi dan disiplin

yang tinggi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan agar pelaksanaan pelayanan dapat dibangun dan berkembang.

Pada data kunjungan pasien pada Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit St. Carolus Jakarta pada tahun 2022 dan 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rehabilitasi Medik tahun 2022 - 2023

Tahun	BPJS	Eksekutif	Umum	Jumlah Kunjungan
2022	16.087	2.037	9.427	27.551
2023	19.202	2.138	10.056	31.396
Total	35.289	4.175	19.483	58.947

Sumber : Data Kunjungan Rehabilitasi Medik RSSC 2022-2023

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa tahun 2022 - 2023, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rehabilitasi Medik RS St Carolus mengalami peningkatan. Semakin meningkatnya kunjungan pasien, maka volume kerja karyawan semakin bertambah. Dengan bertambahnya volume kerja, maka karyawan sering kali menjalankan tugas lebih dari satu dalam jangka waktu yang bersamaan.

Dalam hal tersebut penulis telah melakukan berbagai survey yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi kepada berbagai karyawan yang bertugas di Instalasi Rehabilitasi Medik. Berdasarkan hasil pra penelitian diatas maka penulis mendapat beberapa fenomena data dan informasi terkait beberapa variabel yang akan penulis teliti.. Berikut hasil pra survei responden mengenai kinerja karyawan pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Skala					Jumlah	Mean
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Saya memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pihak yang saya layani.	1	7	10	2	0	67	3.4
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang minimal.	0	7	8	5	0	62	3.1
3	Saya mematuhi peraturan yang berlaku di tempat kerja.	0	14	4	2	0	72	3.6
4	Saya memiliki kecenderungan untuk mencari solusi yang ideal dalam mengelola pekerjaan.	1	8	6	5	0	65	3.3
5	Saya memiliki kemampuan mengelola pekerjaan dengan tingkat fokus yang tinggi pada detail.	0	9	8	3	0	66	3.3
Rata-Rata Kinerja Karyawan								3.3

Sumber : Data wawancara peneliti

Berdasarkan hasil pra survei pada Table 1.2 diatas yang dilakukan terhadap 20 karyawan Rehabilitasi Medik didapatkan masih belum mencapai standar yang diharapkan, dikarenakan ada beberapa pernyataan yang dibawah rata-rata penilaian sebesar 3.3 yaitu pernyataan menyelesaikan pekerjaan dengan waktu seminimal mungkin.

Dari hasil pra survei kinerja karyawan dapat disimpulkan, masih kurangnya karyawan dalam menggunakan waktu dengan seminimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut perusahaan masih harus meninjau usaha-usaha yang dapat memaksimalkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Fenomena lainnya yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja memiliki manfaat bagi organisasi, karyawan yang dalam dirinya memiliki disiplin kerja yang dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan aturan kerja dan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Menurut Asmani dalam Subyantoro dan Suwanto (2020:224) Disiplin merupakan suatu simbol integritas dan dedikasi bagi seseorang untuk menjalankan tugas serta tanggung jawab dengan semaksimal mungkin. Apabila seorang karyawan tidak memiliki sikap disiplin, maka sulit bagi karyawan tersebut untuk mendukung organisasinya dalam mencapai hasil yang maksimal. Disiplin dalam bekerja juga merupakan bentuk meningkatkan efektivitas dan mewujudkan kemampuan kerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Skala					Jumlah	Mean
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Saya selalu hadir tepat waktu saat bekerja.	4	7	6	3	0	72	3.6
2	Saya secara konsisten memastikan bahwa saya mengatur waktu secara efektif sehingga pekerjaan saya selesai tepat waktu.	0	9	7	4	0	65	3.3
3	Saya tidak pernah absen dari pekerjaan tanpa pemberitahuan.	0	8	8	4	0	64	3.2
4	Saya menjaga tingkah laku sesuai norma yang berlaku.	0	9	7	4	0	65	3.3
5	Saya dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang melebihi standar saya	0	6	11	3	0	63	3.2
Rata-Rata Disiplin Kerja								3.3

Sumber : Data wawancara peneliti

Berdasarkan hasil pra survei pada Table 1.3 diatas yang dilakukan terhadap 20 karyawan Rehabilitasi Medik didapatkan masih belum mencapai standar yang diharapkan, dikarenakan ada beberapa pernyataan yang dibawah rata-rata penilaian sebesar 3.3 yaitu pernyataan yang tidak pernah absen dari pekerjaan tanpa pemberitahuan dan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan memuaskan.

Dari hasil pra survei disiplin kerja dapat disimpulkan, masih terdapat karyawan yang tidak masuk tanpa pemberitahuan dan tidak menyelesaikan tugas yang sudah diberikan dengan memuaskan. Hal tersebut kurangnya kedisiplinan karyawan yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. karyawan tidak hanya didorong untuk memiliki keunggulan kerja yang tinggi tetapi juga diperlukan disiplin kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan dan meminimalisir ketidakhadiran karyawan saat bekerja.

Fenomena lain yaitu adalah beban kerja. Yang dimaksud dengan beban kerja ialah suatu pekerjaan yang ditugaskan kepada seorang karyawan yang harus ia kerjakan. Beban kerja dapat diukur untuk memperkirakan jumlah jam kerja dan jumlah dari orang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu. Apabila terdapat beban kerja yang berlebihan, dapat menandakan jumlah karyawan tidak mampu mengimbangi jumlah pekerjaan yang diberikan dapat mengakibatkan kelemahan fisik yang mempengaruhi kinerja. (Wibisono & Herwanto, 2023:5136).

Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Beban Kerja

No	Pernyataan	Skala					Jumlah	Mean
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Saya merasa lelah jika sedang pelayanan dikarenakan banyaknya pasien yang datang.	0	6	13	1	0	65	3.3
2	Saya merasa tertekan saat pelayanan karena tanggung jawab yang diberikan sangat memberatkan	0	4	13	3	0	61	3.1
3	Saya bisa mengontrol emosi saya agar stabil jika menghadapi berbagai karakter pasien.	1	9	7	3	0	68	3.4
4	Saya merasa jumlah tenaga kurang sesuai dengan beban kerja yang ada.	1	9	7	3	0	68	3.4
5	Saya sering mengerjakan dua/lebih pekerjaan pada waktu bersamaan	3	9	6	2	0	73	3.7
Rata-Rata Beban Kerja								3.4

Sumber : Data wawancara peneliti

Berdasarkan hasil pra survei pada Table 1.4 diatas yang dilakukan terhadap 20 karyawan Rehabilitasi Medik didapatkan masih belum mencapai standar yang diharapkan, dikarenakan ada beberapa pernyataan yang dibawah rata-rata penilaian sebesar 3.4 yaitu pernyataan merasa lelah karena banyaknya pasien yang datang dan memiliki rasa tanggung jawab yang diberikan sangat memberikan tekanan kepada karyawan tersebut sehingga dapat membuat karyawan tersebut tertekan dalam pelayanan.

Dari hasil pra survei beban kerja dapat disimpulkan, karyawan merasa kelelahan karena banyaknya pasien yang datang dan tanggung jawab yang diberikan sangat memberatkan sehingga membuat karyawan tertekan. Hal ini peran pemimpin

sangat dibutuhkan untuk mengatur dan meninjau kembali beban kerja apa saja yang diberikan terhadap para karyawannya. Apabila beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan bekerja pada karyawan dan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Fenomena lain yaitu adalah kompensasi. Kompensasi adalah suatu elemen penting dalam hubungan dengan karyawan. Kompensasi dipengaruhi oleh beberapa faktor internal serta faktor eksternal dalam suatu perusahaan. Jika digunakan secara efektif, kompensasi dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dan memberi penghargaan kepada karyawan secara adil. Sebaliknya, jika tidak ada kompensasi yang memadai akan terjadi penurunan kinerja dan sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan (Emita et al., 2022:82).

Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei Kompensasi

No	Pernyataan	Skala					Jumlah	Mean
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Gaji yang saya terima sesuai dengan harapan saya.	0	2	10	8	0	54	2.7
2	Insentif yang diberikan sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.	0	3	11	6	0	57	2.9
3	Prestasi kerja saya dihargai dengan bonus tahunan.	0	1	5	14	0	47	2.4
4	Perusahaan memberikan tunjangan yang adil terhadap kinerja para karyawannya.	0	1	10	9	0	52	2.6
5	Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0	5	14	1	0	64	3.2
Rata-Rata Kompensasi								2.7

Sumber: Data wawancara peneliti.

Berdasarkan hasil pra survei pada Table 1.5 diatas yang dilakukan terhadap 20 karyawan Rehabilitasi Medik didapatkan masih belum mencapai standar yang diharapkan, dikarenakan ada beberapa pernyataan yang dibawah rata-rata penilaian sebesar 2.7 yaitu pernyataan prestasi kerja tidak dihargai dengan bonus tahunan dan perusahaan memberikan tunjangan yang adil terhadap kinerja para karyawan.

Dari hasil pra survei kompensasi dapat disimpulkan, masih kurangnya apresiasi perusahaan terhadap prestasi kerja yang dimiliki karyawan dengan bonus tahunan yang diberikan dan perusahaan tidak memberikan tunjangan yang adil terhadap para karyawan. Hal ini akibat tidak adanya bonus untuk prestasi kerja dan ketidakadilan tunjangan yang diberikan dapat menjadi sebuah faktor yang dimana faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Selain beban dalam bekerja dan kompensasi, fenomena lain yaitu *self efficacy*. Yang dimaksud *self efficacy* adalah sikap percaya diri antar individu untuk memahami kemampuan mereka sendiri dalam menjalankan suatu tugas atau melakukan upaya agar mencapai tujuan tertentu.. Keberhasilan dalam menyelesaikan tugas yang akan dicapai dan kepercayaan diri yang ditinggi diperlukan untuk mendorong karyawan dalam menghasilkan suatu kinerja yang baik. *Self efficacy* berkaitan dengan disiplin kerja karyawan, karena jika *self efficacy* tinggi maka karyawan akan mengerjakan pekerjaan tepat waktu dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Tabel 1. 6 Hasil Pra Survei *Self Efficacy*

No	Pernyataan	Skala					Jumlah	Mean
		SS	S	CS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Saya yakin mengerjakan tugas yang lebih mudah akan membantu dalam mengerjakan tugas yang lebih sulit.	0	2	13	5	0	57	2.9
2	Saya percaya diri akan kemampuan yang saya miliki sehingga saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai kemampuan saya.	1	14	3	2	0	74	3.7
3	Saya yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit.	0	5	10	5	0	60	3.0
4	Saya akan menyelesaikan tugas dengan baik walaupun itu tergolong jenis tugas yang baru.	0	6	9	5	0	61	3.1
5	Saya memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai harapan pihak yang saya layani	2	7	6	5	0	66	3.3
Rata-Rata Self Efficacy								3.2

Sumber : Data wawancara peneliti

Berdasarkan hasil pra survei pada Table 1.6 diatas yang dilakukan terhadap 20 karyawan Rehabilitasi Medik didapatkan masih belum mencapai standar yang diharapkan, dikarenakan ada beberapa pernyataan yang dibawah rata-rata penilaian sebesar 3.2 yaitu pernyataan yakin jika mengerjakan tugas yang lebih mudah akan membantu dalam mengerjakan tugas yang lebih sulit, keyakinan dapat menyelesaikan tugas yang sulit, dan menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik walaupun tugas tersebut merupakan tugas yang baru.

Dari hasil pra survei *self efficacy* dapat disimpulkan, masih terdapat kurangnya keyakinan pada mendahulukan mengerjakan tugas yang mudah dapat membantu tugas yang sulit, keyakinan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sulit, dan tidak menyelesaikan tugas yang baru dengan baik. Hal ini jika seorang karyawan memiliki sikap *self efficacy* yang tidak maksimal serta tidak dapat mengelola setiap situasi dengan baik karena tidak memiliki rasa tanggung jawab yang berarti kepada tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan tersebut walaupun tugas tersebut terlihat sederhana ataupun terlihat rumit.

Alfida dan Widowo (2022) mengemukakan Beban kerja yang dapat berpengaruh positif dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja para karyawannya. Sedangkan Qoyyimah et al. (2019) berpendapat bahwa Beban kerja dapat berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja para karyawannya.

Penelitian yang dilakukan Norawati (2022) menyatakan bahwa Kompensasi dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja seorang Karyawan. Sedangkan menurut Efendi (2019) Suatu kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja suatu karyawan. Penelitian yang dilakukan Aryani (2021) menyatakan kompensasi berpengaruh positif terhadap sikap disiplin kerja para karyawannya. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Romadhon (2022) menyatakan Kompensasi tidak dapat berpengaruh terhadap suatu disiplin kerja.

Pebriyanti (2020) dan Putra dan Paryanti (2023) menyatakan *Self efficacy* dapat memiliki pengaruh yang positif dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap disiplin kerja. Penelitian yang diteliti oleh Yulius (2020) dan Sari dan Dewi (2020) menyatakan Beban kerja dapat berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena serta masalah diatas dalam latar belakang ini, penulis ingin melakukan penelitian tentang beban kerja, kompensasi dan *self efficacy* dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA, KOMPENSASI DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DISIPLIN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA INSTALASI REHABILITASI MEDIK RS ST CAROLUS JAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis jabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Beban Kerja dapat berpengaruh langsung terhadap sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
2. Apakah Kompensasi dapat berpengaruh langsung terhadap sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
3. Apakah *Self Efficacy* dapat berpengaruh langsung terhadap sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
4. Apakah Beban Kerja dapat berpengaruh langsung terhadap Kinerja para Karyawan yang ada di Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
5. Apakah Kompensasi dapat berpengaruh langsung terhadap Kinerja para Karyawan pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
6. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh langsung terhadap Kinerja para Karyawan pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
7. Apakah sikap Disiplin Kerja dapat berpengaruh langsung terhadap Kinerja para Karyawan pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
8. Apakah Beban Kerja dapat berpengaruh secara Tidak Langsung terhadap Kinerja para Karyawan melalui sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?

9. Apakah Kompensasi dapat berpengaruh secara Tidak Langsung terhadap Kinerja para Karyawan melalui Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?
10. Apakah *Self Efficacy* dapat berpengaruh secara Tidak Langsung terhadap Kinerja para Karyawan melalui Sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan serta rumusan masalah diatas maka penulis mempunyai sebuah tujuan, yakni :

- a. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh Beban Kerja terhadap sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- b. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh Kompensasi terhadap sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- c. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh *Self Efficacy* terhadap sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- d. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja para Karyawan pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- e. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja para Karyawan pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- f. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja para Karyawan pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- g. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh secara Tidak Langsung Beban Kerja terhadap Kinerja para Karyawan melalui sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.

- h. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh secara Tidak Langsung Kompensasi terhadap Kinerja para Karyawan melalui sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.
- i. Untuk Mengetahui serta Menganalisa pengaruh secara Tidak Langsung *Self Efficacy* terhadap Kinerja para Karyawan melalui sikap Disiplin Kerja pada Instalasi Rehabilitasi Medik RS St Carolus Jakarta.

2. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dari hasil Penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan mengenai Beban Kerja, Kompensasi, dan Disiplin Kerja bagi perusahaan terutama pada bagian SDM dalam meningkatkan Kinerja Karyawan.

b. Bagi Akademisi

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi penelitian selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja para Karyawannya dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu menambah pengetahuan bagi penulis terutama pengetahuan antara beban kerja, kompensasi serta disiplin kerja.