

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di masa globalisasi setelah pandemi virus Corona, persaingan semakin tinggi bagi organisasi-organisasi yang berkumpul tanpa henti yang bekerja di bidang bantuan, karena organisasi-organisasi diharapkan dapat mengikuti kenyataan mereka dalam persaingan bebas. Dalam menyelesaikan tugasnya, apakah suatu organisasi bekerja di bidang modern, pertukaran atau administrasi, suatu organisasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berbagai jenis kemajuan dalam aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan tertentu tidak hanya bergantung pada kinerja mekanis, aset fungsional yang dapat diakses, kantor dan kerangka kerja yang diklaim, namun juga bergantung pada aspek SDM dan variabel ini merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh organisasi. Apalagi mengingat saat ini masa deregulasi dan MEA (Asean Financial People Group) sudah dimulai.

Lingkungan investasi yang dihadapi oleh organisasi akan sangat berbeda, hal ini memungkinkan setiap organisasi untuk dapat bekerja dengan lebih efisien, nyata, dan menguntungkan. Mahasiswa adalah calon investor muda yang dapat berperan aktif dalam bidang spekulasi, dan harus memiliki pendidikan ventura. Sesuai dengan hipotesis media Sosial, kemahiran dihasilkan melalui faktor informasi dan variabel alami, menggunakan hiburan berbasis web, khususnya upaya bersama dengan kelompok besar melalui hiburan virtual (Noviaty dkk, 2023). Sumber daya manusia saat ini masih menjadi landasan bagi sebuah organisasi atau organisasi untuk dapat memanfaatkan masa globalisasi yang disertai dengan persaingan yang semakin sengit. Tingkat keterampilan yang tinggi dapat mendorong setiap organisasi untuk menjaga daya tahannya dengan berfokus pada bagian-bagian SDM. Jadi manusia harus terlihat sebagai variabel penentu karena di tangan manusia semua perkembangan akan diketahui dengan tujuan akhir untuk memahami tujuan organisasi. Menuju abad ke-21, ASEAN sepakat untuk menumbuhkan kawasan yang terkoordinasi dengan membentuk kawasan lokal negara-negara Asia Tenggara yang terbuka, tenteram, stabil dan sejahtera,

benar-benar fokus satu sama lain, dan terikat bersama dalam sebuah organisasi pada tahun 2020. Dalam konteks ini, Indonesia perlu merumuskan strategi untuk menghadapi posisinya sebagai anggota ASEAN, dengan fokus pada pemanfaatan peluang dalam MEA serta memanfaatkan kekuatan yang dimilikinya dalam negosiasi. Indonesia harus bersaing dengan negara-negara anggota ASEAN lainnya untuk memastikan tidak kehilangan pengaruhnya sebagai dampak dari implementasi MEA. Saat ini, negara-negara ASEAN seperti Singapura, Malaysia, Filipina, dan Brunei Darussalam juga sedang berusaha untuk memperbaiki kualitas ekonomi mereka dalam rangka memanfaatkan MEA.

Negara-negara yang tergabung dalam ASEAN mulai bulan Januari 2016 telah masuk dan menjumpai apa yang disebut dengan Asean Financial People Group atau di Indonesia disebut dengan "Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA)". Suatu periode dimana setiap negara diperbolehkan untuk menyelesaikan pertukaran pertukaran baik bidang tenaga kerja maupun produk. Hal ini diyakini akan benar-benar ingin membentuk bauran keuangan di daerah. Sehingga dapat meningkatkan investasi di masyarakat, yang mana saat pandemi lebih memilih investasi emas yang menjadi investasi jangka panjang dengan resiko yang kecil (Suryani, 2021). Sehingga perekonomian yang ingin dicapai berencana untuk meningkatkan keseriusan sehingga dapat mendukung pembangunan keuangan yang penting, mengurangi tingkat kemiskinan.

Pengembangan sumber daya manusia tidak hanya dilakukan oleh usaha perdagangan dan produksi tetapi juga oleh usaha yang bersifat jasa. Salah satu lembaga bantuan yang saat ini memegang peranan penting adalah klinik kesehatan. Klinik medis berperan dalam layanan kesehatan secara umum. layanan kesehatan yang diberikan mencakup kesejahteraan nyata. Klinik medis harus diawasi oleh kepala dengan administrasi yang mahir. Klinik kedokteran sebagai lembaga penolong mempunyai sumber daya manusia yang berperan langsung dalam melayani klien (pasien). Pemenuhan pasien merupakan salah satu proporsi hasil klinik dalam menawarkan jenis bantuan. Hal ini juga berarti menunjukkan kemajuan klinik dalam mengelola asetnya, khususnya sumber daya manusia. Tenaga sumber daya manusia di rumah sakit dibagi menjadi dua yaitu pekerja medis dan non medis. Tenaga medis adalah tenaga kerja yang mempunyai

spesialisasi, berbeda dengan tenaga profesional yang pekerjaannya diberi wewenang oleh tenaga medis, dan tenaga non medis adalah tenaga medis yang tidak menerima pelayanan medis secara langsung, seperti pelayanan umum termasuk administrasi dan keamanan.

Pentingnya memiliki sumber daya manusia yang produktif untuk memaksimalkan kinerja. Kinerja merupakan upaya nyata yang dilakukan setiap individu atau kelompok terhadap rumah sakit sesuai dengan perannya. Menurut (Sedarmayanti, 2017) pelaksanaan dapat dilakukan sesuai dengan tujuan perkumpulan tempat seseorang bekerja. Menurut (Sudaryo et al., 2018) eksekusi menyiratkan hasil yang diperoleh dan diselesaikan setelah mengurus bisnis. Mangkunegara menerima bahwa presentasi dapat diartikan sebagai pencapaian suatu karya yang memiliki ukuran subjektif dan kuantitatif yang diselesaikan oleh perwakilan (Windi Widyalova dkk., 2019). langkah awal dalam menentukan sejauh mana rumah sakit telah melaksanakan kegiatan operasionalnya akan diperoleh dari hasil yang positif.

Kompetensi, komunikasi, dan disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan. Kompetensi dapat berarti kemampuan individu untuk menciptakan sesuatu yang memuaskan di tempat kerja, mentransfer dan menerapkan keterampilan, serta pemahaman pengetahuan dalam suatu situasi (Sudaryo dkk, 2018). Uraian di atas menunjukkan bahwa pentingnya kompetensi berakar kuat pada sifat manusia dan pada diri manusia itu mereka menunjukkan perilaku yang dapat diprediksi dalam berbagai situasi dan pekerjaan.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam menghubungkan dengan pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik seseorang yang berdampak langsung terhadap pekerjaannya, sehingga memungkinkannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kemampuan menjadi sangat berharga untuk membantu asosiasi dalam menciptakan budaya pameran yang unggul. Setiap prosedur penerimaan sumber daya manusia, termasuk pemilihan perawat, manajemen kinerja, perencanaan, dan sebagainya, mungkin memerlukan kompetensi. Semakin banyak kemampuan yang dipandang dalam siklus sumber daya manusia, maka semakin banyak pula kemampuan yang akan bekerja pada

budaya hierarki, memecah dan bekerja pada budaya otoritatif, menyeleksi dan merekrut angkatan kerja, mengevaluasi dan membina angkatan kerja, membina pionir, mengawasi proses, merencanakan, membangun organisasi, mempersiapkan teknik dan membentuk kemampuan proses.

Pengetahuan mendasar dan standar kinerja yang diperlukan untuk berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu posisi disebut sebagai kompetensi. Pengembangan kompetensi juga merupakan salah satu cara untuk menemukan kompetensi penunjang kemampuan. Untuk lebih mengembangkan keterampilan SDM dalam siklus perubahan, latihan kemajuan diselesaikan sehubungan dengan tugas dasar administrator SDM. Di era globalisasi, kebutuhan banyak pelaku usaha untuk mampu bersaing seringkali hanya sekedar angan-angan belaka. Meskipun banyak dana yang dikeluarkan untuk pengembangan sumber daya manusia untuk tujuan ini, hal ini sering kali menimbulkan kekecewaan.

Amirullah (2015, 206) mengartikan komunikasi sebagai “proses pemindahan informasi dan pemahaman (niat) dari seseorang ke orang lain”. Metode yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pemahaman antara lain melalui pertemuan tatap muka, panggilan telepon, memo atau laporan. Informasi dan pemahaman dapat ditransfer dalam berbagai bentuk, misalnya secara tertulis atau lisan. Kinerja karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan komunikasi. Kinerja mereka akan sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif komunikasi yang terjadi. Komunikasi yang baik mampu mendorong karyawan untuk meningkatkan performa dan motivasi kerja, karena komunikasi adalah elemen mendasar dalam setiap aktivitas.

Disiplin merupakan kehati-hatian dan kesiapan individu untuk tunduk pada setiap aturan dan pedoman serta standar yang relevan. Mindfulness merupakan mentalitas individu yang dengan sengaja tunduk pada segala pedoman dan mengawasi kewajiban dan kewajibannya agar menyetujui atau menyelesaikan setiap kewajibannya dengan baik, tidak berada dalam tekanan sebagaimana Hasibuan (2016:193). Masih banyak karyawan yang terlambat, tidak mengikuti prosedur keselamatan, tidak mengikuti instruksi, atau mempunyai masalah dengan rekan kerja di tempat kerja. Menurut Rivai, Sagala (2015, 825) “Disiplin kerja

berfungsi sebagai sarana bagi manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan guna mengubah perilaku mereka serta meningkatkan kesadaran dan kesediaan individu untuk mengikuti semua pedoman dan praktik yang berlaku di dalam organisasi”

Kepuasan pelanggan akan dihasilkan dari sumber daya manusia yang berkualitas dengan sikap dan keterampilan yang positif. Jika klien merasa senang maka mereka akan merekomendasikan pelayanan rumah sakit tersebut kepada orang lain sehingga berdampak pada peningkatan jumlah pasien yang berobat ke sana. Selain melakukan fungsi administrasi kesehatan secara umum, klinik darurat juga memiliki kemampuan pendidikan dan penelitian. Sumber daya manusia sangat penting bagi industri layanan kesehatan, khususnya di rumah sakit di mana sebagian besar stafnya adalah perawat paramedis. Pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dari pelayanan klinik kesehatan dan hal ini sering dijadikan sebagai gambaran dari hasil pelayanan tersebut, sehingga setiap permasalahan yang terjadi di klinik maka akan mempengaruhi pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, peran pengelola pelayanan keperawatan, pengelola, dan pemilik modal tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

Mereka perlu benar-benar fokus pada masalah bantuan pemerintah kepada wakilnya. Sumber daya manusia (SDM) suatu rumah sakit antara lain adalah perawat yang harus dievaluasi secara berkala. Selain diharapkan memberikan dukungan terbaik, petugas juga harus mempertimbangkan kebutuhannya agar dapat berfungsi dengan baik dan akurat. Salah satu cara untuk memastikan bahwa petugas medis berfungsi dengan baik adalah dengan mengetahui bantuan pemerintah dan tempat kerja sehingga presentasi mereka tetap baik dan sifat administrasi dapat dipertahankan.

Selain membantu penyelesaian permasalahan, sektor jasa Rumah Sakit Umum Daerah (RSU) swasta dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap lingkungan persaingan di DKI Jakarta. Peran lembaga ini di satu sisi bertujuan mulia, namun di sisi lain juga menumbuhkan persaingan. Untuk menarik minat setiap orang yang ingin berobat, tidak jarang suatu rumah sakit bersaing dengan rumah sakit lain dalam hal kualitas

programnya.

Begitu pula dengan Rumah Sakit Umum (RSU) Bhakti Mulia yang didirikan pada tanggal 9 Tahun 2005, dan mempunyai cita-cita menjadi rumah sakit gawat darurat yang tiada tandingannya dalam memberikan pelayanan kesejahteraan umum dengan tetap berpegang pada standar memberikan loyalitas konsumen dan menjadikannya sebagai gawat darurat yang lazim. Rumah sakit di wilayah Jakarta dengan misi menyelesaikan berbagai jenis layanan kesehatan umum, menumbuhkan rasa kehebatan dalam bidang layanan kesehatan terkonsentrasi bagi seluruh warga (rsbhaktimulia.com, 2024). Bagian rawat jalan, rawat Inap, dan gawat darurat semuanya menyediakan layanan ini. Peran pekerja, khususnya paramedis, di rumah sakit tidak lepas dari pelayanan terhadap pasien. Pelaksanaan prosedur medis, pengawasan atau pengendalian kondisi dan perkembangan pasien, serta pengobatan dengan tujuan penyembuhan merupakan tanggung jawab penting paramedis. Oleh karena itu, paramedis dalam bekerja harus kompeten sehingga dapat memperoleh pemenuhan jabatan.

Beberapa permasalahan yang terjadi pada RS. Bhakti Mulia berdasarkan rangkuman dari beberapa karyawan adalah adanya keterbatasan dalam penggunaan sistem dan perangkat lunak karyawan yang tidak terampil dalam menggunakan sistem dan mengalami kesulitan dalam menyesuaikannya. Kurangnya pemahaman tentang kebijakan dan prosedur dalam unit administrasi yang harus diikuti oleh karyawan untuk memastikan kepatuhan yang tepat dan efisiensi dalam operasional. Kurangnya keterampilan manajemen waktu dalam pelayanan di rumah sakit sehingga melibatkan penyelesaian tugas-tugas dalam batas waktu yang sempit, karyawan yang tidak terampil dalam manajemen waktu mungkin mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam komunikasi dan koordinasi karyawan di rumah sakit bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan staf, pasien, dokter. Dengan adanya Kurang komunikasi, keterlambatan komunikasi dan koordinasi informasi yang penting dapat menyebabkan kesalahpahaman antar unit yang sangat berpengaruh terhadap kinerja. Dalam disiplin kerja adanya kehadiran karyawan yang tidak teratur sehingga dapat menyebabkan gangguan dalam memulai shift kerja, mempengaruhi efisiensi operasional, dan mengganggu

pelayanan tepat waktu. Dan terdapat beberapa karyawan kurangnya tanggung jawab sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan lainnya.

Pelaksanaan rumah sakit tidak seluruhnya diselesaikan oleh salah satu komponen sumber daya manusia, khususnya perwakilan. Karena kinerjanya akan berpengaruh terhadap operasional suatu rumah sakit, maka karyawan merupakan komponen yang sangat penting. Rumah sakit akan kesulitan mencapai tujuannya jika kinerja karyawannya buruk. Hal ini membuat Rumah sakit melakukan beberapa latihan, misalnya merekrut, memilih, mempersiapkan dan mempertahankan pekerja berkualitas yang memiliki eksekusi deal. Rumah sakit dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan kesehatan masyarakat jika memberikan perhatian kepada stafnya. Dengan demikian, tercapainya tujuan yang diinginkan suatu rumah sakit juga ditentukan oleh kinerja karyawan.

Sehingga dengan kapabilitas, eksekusi yang representatif dapat meningkat sesuai pendalaman Dinda Pramestia Haryanto dkk, (2023) berjudul Dampak Kemampuan dan Remunerasi Terhadap Eksekusi Pekerja di UPTD Puskesmas Kotabaru Karawang. Di UPTD Puskesmas Kotabaru, penelitian menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal Ini didukung oleh penelitian Ziko Fansinatra (2018) yang menemukan bahwa pegawai di RSUD indrasari Rengat berkinerja lebih baik jika variabel kompetensi diperhitungkan secara parsial.

Penelitian yang dilakukan oleh Haisya Sam dkk. (2023) dalam karya berjudul Analisis Dampak Komunikasi, lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Analisis mereka mengungkapkan bahwa komunikasi memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja uwu Utara. Namun, hasil ini berbeda dengan temuan dari penelitian Gebi Marini Rantung dkk. (2023), yang menyatakan bahwa komunikasi, secara parsial, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penerapan disiplin kerja terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan, seperti yang dibuktikan oleh penelitian Muhammad Khoirul Umam dan Abdurokhim (2023) dalam studi mereka yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja dan lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Umum

Daerah Air Minum (PDAM). Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Mutia Arda (2017) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Penelitian tersebut juga menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PDAM. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Saleh dan Utomo (2018) yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja tidak memberikan dampak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan adanya kesenjangan penelitian dalam studi-studi sebelumnya, saya terdorong untuk melakukan penelitian ulang guna menguji beberapa variabel yang telah diteliti sebelumnya. Oleh karena itu, saya melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Bhakti Mulia Jakarta Barat.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan gambaran umum di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Bhakti Mulia?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Bhakti Mulia?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Bhakti Mulia?
4. Apakah Kompetensi, Komunikasi dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Bhakti Mulia?

C. Tujuan dan Manfaat

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Bhakti Mulia.

2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Bhakti Mulia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Bhakti Mulia.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara simultan pada Rumah Sakit Bhakti Mulia.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Dunia Akademik

Untuk Memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian akademis melalui observasi langsung dengan menganalisis data yang relevan terkait kinerja karyawan terhadap kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja

2. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan berpikir dalam penerapan teori-teori yang diperoleh pada mata kuliah penelitian khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, dokumentasi, referensi dan bahan perbandingan bagi masyarakat.

3. Bagi Rumah Sakit Bhakti Mulia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perusahaan wawasan tentang cara mengoptimalkan layanan petugas rumah sakit terhadap pasien di DKI Jakarta.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan studi lebih lanjut terkait Kompetensi, Komunikasi, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dirancang untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isu-isu yang akan dibahas, serta ringkasan singkat dari setiap bab dalam skripsi ini. Berikut adalah ringkasan singkat dari masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang yang menguraikan variabel utama dalam penelitian ini, serta menyajikan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang mencakup pengertian dan definisi yang diambil dari buku atau situs internet yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga mencakup penelitian sebelumnya, kerangka berpikir, serta pengembangan hipotesis yang akan diuji

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, dan operasional variabel yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, bab ini juga mencakup informasi mengenai lokasi dan periode penelitian. Penulis akan menguraikan bagaimana data dikumpulkan dan diolah untuk memastikan hasil yang diperoleh akurat.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan gambaran umum mengenai objek penelitian serta hasil analisis data, termasuk uji statistik dari penelitian kuantitatif yang diikuti dengan penjelasan dan interpretasinya. Bab ini juga mendiskusikan temuan penelitian dan mengintegrasikannya ke dalam model penalaran ilmiah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis menyajikan temuan utama secara garis besar untuk menjawab rumusan masalah, serta mengidentifikasi kekurangan dan hambatan

yang dihadapi dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang bersifat konstruktif untuk perbaikan atau peningkatan berdasarkan hasil temuan penelitian.

