

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan dari pendapat mengenai istilah serta peran rumah sakit, WHO berpendapat bahwa rumah sakit merupakan bagian utama sebagai suatu kegiatan industri di dalam bidang layanan kesehatan dan perawatan yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara dalam melakukan peningkatan kesehatan secara keseluruhan (Ristrini dalam Rahman, 2020). Dalam melakukan peningkatan kesehatan, rumah sakit pastinya memiliki strategi untuk menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Dimana manajemen yang mengatur serta mengelola sumber daya insani inilah pada hakikatnya menjadi salah satu bagian dari keseluruhan manajemen di rumah sakit serta menjadi bagian menyeluruh dari strategi rumah sakit. Manajemen sumber daya insani merupakan sumber daya yang menjadi aset paling penting yang diperlukan peranannya, dimana hal tersebut juga telah dirasakan karena rumah sakit pada dasarnya merupakan suatu organisasi jasa layanan. Suatu keberhasilan dari organisasi bergantung kepada kemampuan yang dimiliki oleh manajemen yang mengelola dengan disesuaikan serta mencocokkan komponen dari karyawan dengan melalui sistem susunan, struktur organisasi, teknologi, tugas atau pekerjaan, budaya organisasi/institusi serta lingkungannya (Syafudin, 2009:70).

Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwasanya suatu organisasi atau perusahaan tidak akan pernah berjalan tanpa adanya orang yang mengelola didalamnya. Pasti terdapat beberapa kumpulan orang yang memiliki tujuan serta harapan yang sama dan sejalan untuk dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan tersebut. Selain itu, keberhasilan dari suatu rumah sakit juga sangat ditentukan oleh pemahaman serta motivasi kerja pada setiap karyawannya. Oleh karena itu, manajemen dari sumber daya manusia diperlukan untuk keberlangsungan sistem yang ada diorganisasi. Mulainya peralihan perkembangan industri ke era evolusi industri 4.0, perkembangan tiap industri mengalami peningkatan yang pesat. Hal itulah yang mengakibatkan terjadinya peningkatan persaingan antar organisasi dan perusahaan. Dengan adanya peningkatan persaingan tersebut akhirnya organisasi atau perusahaan akan memaksa untuk memberikan sesuatu untuk dapat memenuhi peningkatan pada kualitas karyawan-karyawannya.

Menurut Pramesti *et al.*, dalam Pratama & Handayani (2022). Dalam pernyataanya mengatakan bahwa *reward* dan *punishment* memiliki pengaruh atas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, dimana menurut Paramarta menyatakan bahwa *reward* menjadi salah satu kegiatan yang dilakukan dari fungsi sumber daya manusia sebagai apresiasi baik dari perusahaan untuk karyawan dengan memberikan keinginan bekerja, serta apresiasi untuk dapat memberikan motivasi mereka dalam bekerja secara maksimal.

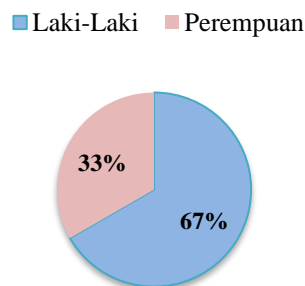
Sedangkan menurut Suparmi dan Septiawan, dalam Pratama & Handayani (2022) menyatakan bahwa *punishment* diberikan kepada karyawan pada saat mereka memiliki tindakan yang tidak seharusnya dilakukan oleh karyawan diluar pedoman atau aturan yang telah disahkan perusahaan. Dimana bentuk *punishment* inilah yang menjadi suatu alat yang dapat membantu organisasi atau perusahaan dalam menyadarkan karyawan serta meningkatkan produktivitas kerjanya di organisasi atau perusahaan tersebut. *Punishment* dilakukan dan diberikan dengan cara yang bijak dan tepat sesuai dengan aturan yang telah berlaku.

Adapun menurut Afandi, P dalam Nurjaya (2021) mengenai motivasi dimana menyatakan bahwa motivasi merupakan sesuatu yang dirasakan dan ditimbulkan dari pemikiran maupun hati yang ada pada diri manusia yang dikarenakan adanya kekuatan dari inspirasi, semangat, dan dorongan untuk melaksanakan suatu aktivitas yang merupakan tanggung jawabnya dengan rasa ikhlas, yakin dan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan tugasnya, sehingga hasil yang diberikan untuk perusahaan mendapatkan hasil yang berkualitas dan memuaskan.

Pada pembahasan diatas mengenai *reward*, *punishment* dan motivasi secara singkat, dapat diartikan bahwa *reward* dan *punishment* memiliki andil yang cukup besar bagi organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya pada motivasi kerja sehingga karyawan diharapkan mampu bersaing dengan organisasi atau perusahaan lainnya.

Dari hal tersebut juga didukung dari penelitian Nur Fadilah Lestari dan Asep Muslihat (2023) yang didalamnya menghasilkan hasil yang signifikan antara sistem *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja sehingga ini juga mengartikan bahwa adanya pengaruh diantara ketiga hal tersebut. Namun juga bertentangan dengan hasil penelitian dari Nina Fania Putri dan Muhammad Arifin Nasution (2021) yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil yang telah dilakukan melalui pengujian persial dinyatakan bahwa tidak terdapat signifikansi antara *reward* dan *punishment* dengan motivasi karyawan sehingga diantara ketiganya secara persial tidak memiliki pengaruh.

Kemudian, yang ada pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru, ditemukannya sistem regulasi yang berbeda, yaitu tidak adanya sistem *reward* dan sistem *punishment* yang berbeda terhadap karyawan. Selain itu, ditemukan pula jumlah karyawan Non-Nakes yang mengundurkan diri selama periode tahun 2023 hingga 2024 sebanyak 21 karyawan, detail jumlah karyawan *resign* sebagai berikut:



Gambar 1.1. Data Karyawan *Resign*
Sumber: RSI Sultan Agung Banjarbaru

Sehingga peneliti ingin mencari tahu serta menelaah lebih lanjut apakah sistem *reward* dan *punishment* ini memiliki hasil yang dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja karyawan khususnya pada motivasi kerjanya. Mengingat hal tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan kegiatan penelitian ini pada rumah sakit yang berlokasi pada Kota Citra Graha, yaitu Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru, dimana pada instansi tersebut terdapat fenomena yang layak untuk dijadikan bahan penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari informasi yang telah diberikan pada latar belakang, maka terdapat permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah cara sistem *reward* yang digunakan oleh RSI Sultan Agung Banjarbaru kepada karyawan Non-Nakesnya?
- b. Bagaimanakah cara sistem *punishment* yang digunakan oleh RSI Sultan Agung Banjarbaru kepada karyawan Non-Nakesnya?
- c. Bagaimanakah motivasi pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru?
- d. Apakah sistem *reward* memiliki kepengaruh terhadap motivasi kerja pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru?
- e. Apakah sistem *punishment* memiliki kepengaruh terhadap motivasi kerja pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru?

- f. Variabel apakah yang memiliki hasil yang paling besar dalam mempengaruhi motivasi kerja antara *reward* dan *punishment* pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1.3.1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi, mengetahui dan melakukan penelaahan apakah sistem *reward* dan *punishment* memiliki hasil yang dapat memberikan pengaruhnya dalam memotivasi karyawan Non-Nakes saat bekerja di RSI Sultan Agung Banjarbaru

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi sistem *reward* pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru,
- b. Mengidentifikasi sistem *punishment* pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru,
- c. Mengidentifikasi motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru,
- d. Mengetahui dan menganalisis apakah sistem *reward* memiliki pengaruh sebab akibat terhadap motivasi kerja pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru,

- e. Mengetahui dan menganalisis apakah sistem *punishment* memiliki pengaruh sebab akibat terhadap motivasi kerja pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru,
- f. Mengetahui dan menganalisis faktor manakah yang memiliki hasil paling besar dalam mempengaruhi motivasi kerja antara *reward* dan *punishment* pada karyawan Non-Nakes di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah:

1.4.1. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kebermanfaatan dalam melakukan evaluasi serta berkontribusi dalam membantu mengembangkan dan meningkatkan pengelolaan rumah sakit sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan dan pengembangan kinerja karyawan khususnya pada motivasi kerja.

1.4.2. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan kebermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menjelaskan dan memahami secara lebih lanjut mengenai bagaimana kepengaruhannya yang dialami oleh *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja.

- b. Diharapkan dengan adanya penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan dan membantu peneliti selanjutnya untuk dapat berpikir secara kritis dan menemukan solusi dengan baik.
- c. Merealisasikan dan menelaah lebih lanjut teori dan ilmu yang telah diperoleh pada saat masa perkuliahan dalam bidang manajemen komplain dan *customer service* serta administrasi rumah sakit baik secara umum maupun khusus, serta dapat mempelajari dan memahami bagaimana sistem kerja secara *realtime*.

1.4.3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan kebermanfaatan dalam mengembangkan penelitian serta membantu mahasiswa/mahasiswi Universitas Borneo Lestari khususnya pada jurusan Administrasi Rumah Sakit sebagai referensi dalam memahami sistem *reward* dan sistem *punishment* pada kinerja karyawan baik secara umum maupun khusus.