

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan perkembangan bisnis saat ini sangat meningkat, dimana memerlukan suatu sistem manajemen yang efektif, sehingga akan mempermudah dalam menyesuaikan diri serta mengakomodasikan setiap perubahan baik yang sedang dan sudah terjadi dengan tepat, cepat dan terarah. Maka suatu organisasi tidak dipandang sebagai sistem tertutup (*closed-system*) akan tetapi suatu organisasi adalah suatu sistem yang terbuka (*opened-system*) yang merespon dan mengakomodasikan segala perubahan eksternal secara tepat dan cepat. Kelangsungan hidup serta pertumbuhan perusahaan tidak ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan namun juga ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia. Menurunnya iklim dunia usaha berdampak pada krisis ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan melakukan konsolidasi internal sebagai upaya penghematan keuangan untuk mempertahankan kelangsungan hidup (*survive*).

Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam seleksi tenaga kerja, penarikan tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan. Dalam sebuah organisasi, masalah yang sangat kompleks terjadi pada departemen sumber daya manusia karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang sangat penting. Hasil kerja meliputi dari kinerja dan prestasi kerja yang di peroleh dari seorang karyawan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Untuk mendapatkan hasil yang optimal dibentuk target kerja pada kurun waktu tertentu. Organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Cara apa saja di tempuh perusahaan agar kinerja karyawannya meningkat, melalui pendidikan dan pelatihan,

memberikan kompensasi serta motivasi dan terciptanya lingkungan kerja yang baik. Karena upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah tantangan bagi manajemen. Karena berhasilnya tujuan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang berada di dalam perusahaan atau organisasi. Menurut (Putu Sunarcaya, 2008) salah satu faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah komunikasi organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja. Karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan melalui berkomunikasi untuk mengetahui pelaksanaan kerja dan lain-lain dalam melaksanakan pekerjaan.

Komunikasi sangat erat hubungannya dengan rekan kerja karyawan, dengan atasan maupun bawahan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Komunikasi yang baik akan menjadi media yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat saling bekerjasama dalam *team*. Komunikasi yang efektif yang terjalin dapat ditunjukkan dengan peningkatan kinerja karyawan karena telah berhasil menunjukkan kerjasama yang baik (Razi dan More, 2008).

Pemimpin yang baik dalam suatu organisasi mampu menularkan optimisme dan pengetahuan yang dimilikinya agar karyawannya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Faktor kepemimpinan dari atasan akan memberikan pengayoman dan bimbingan kepada karyawan dalam menghadapi tugas dan lingkungan kerjanya yang baru. Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain sehingga orang lain tersebut bertingkah laku sebagaimana yang dikehendaki oleh pemimpinnya. Dalam hal ini bukan pengendalian atau manipulasi atas orang lain melainkan penyerahan otoritas orang lain dengan rela kepada pemimpin mereka. (Martinis Yamin dan Maisah, 2010: 74) kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam

mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang biasa kita sebut sebagai pemimpin. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Motivasi merupakan pendorong seseorang untuk melaksanakan suatu kegiatan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Maka tidak heran jika karyawan yang memiliki motivasi tinggi memiliki kinerja yang tinggi. Motivasi kerja karyawan perlu ditingkatkan agar karyawan menghasilkan kinerja yang terbaik. Menurut (Antoni, 2006) pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal mempunyai bentuk *linear* dalam arti dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan.

Pada dasarnya semua perusahaan mengharapkan lebih sumber daya manusia yang terampil dan sigap serta di dukung dengan karyawan yang mau bekerja dengan giat dan memiliki keinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Hal ini beralasan karena keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan ditentukan oleh faktor karyawan dalam mencapai tujuan. Seorang karyawan yang memiliki hasil kinerja yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ada di perusahaan. Hal yang paling terpenting untuk menentukan tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia. Untuk menentukan kelangsungan hidup perusahaan dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang harus matang dan harus dimulai dari awal, hal tersebut menjadi tanggung jawab manajemen atau

pemimpin perusahaan. Manajemen juga harus mampu membuat sebuah rencana yang matang dalam menyusun strategi yang efektif dan mampu mengkoordinasikan semua bagian dengan baik.

Perbaikan kerja dilakukan secara berkelanjutan untuk dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan dimasa depan (Wibowo, 2012). Kinerja karyawan merupakan elemen penting dari setiap organisasi dan faktor yang paling penting bagi keberhasilan organisasi dan kinerjanya (Sabir et al, 2012). Andi dan Hastin (2013) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Rumah sakit Telogorejo atau SMC (Semarang Medical Centre) merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Jawa Tengah. SMC RS Telogorejo secara berkesinambungan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Data yang diperoleh dari bagian personalia / SDM diperoleh tingkat absensi / mangkir dalam tahun 2015, umumnya terjadi pada bagian non medis yang mencapai angka 4-5 % (Sumber: Bagian Personalia Rumah sakit Telogorejo) perbulan. Menurut pimpinan rumah sakit, tingkat kemangkir > 3 % perlu dihindari karena dapat mengganggu kelancaran pelayanan kepada pelanggan, oleh karena itu pimpinan menerapkan pemberian sanksi bagi karyawan mangkir. Berdasarkan hasil observasi awal terhadap beberapa karyawan bagian administrasi di Rumah sakit Telogorejo Semarang, dapat dilihat di Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1

Hasil Pra survey

No	Keterangan	Ya	%	Tidak	%
1	Setiap karyawan sudah berkomunikasi dengan baik	5	33	10	67
2	Atasan saya harus memantau setiap karyawan yang bekerja	3	20	12	80

3	Atasan saya dapat menggerakkan, membimbing dan mengarahkan serta mengawasi	10	67	5	33
4	Atasan saya memberikan kebebasan kepada karyawan untuk berpendapat	5	33	10	67
5	Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya untuk lebih maju	5	33	10	67
6	Bekerja di perusahaan ini, dapat menjamin kehidupan saya di hari tua	12	80	3	20
7	Semua karyawan diharuskan menyelesaikan pekerjaan sesuai bidangnya dengan baik	12	80	3	20
8	Karyawan dituntut datang tepat waktu	15	100	0	0

Sumber: Hasil prasurvey pada Rumah sakit Telogorejo Semarang, 2016

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa survey yang dilakukan kepada 15 orang karyawan bagian non medis menghasilkan penilaian dari sisi komunikasi mayoritas menjawab tidak sebanyak 10 responden, ini artinya tidak terjalinnya komunikasi yang baik antar karyawan, hal ini bisa diakibatkan karena masih seringnya karyawan yang tidak masuk kerja dan tidak mengikuti briefieng yang dilakukan setiap hari sebelum jam kerja aktif. Selanjutnya pada pantauan atasan kepada bawahan mayoritas menjawab tidak sebanyak 12 responden, hal ini artinya kurangnya pemantauan oleh atasan terhadap hasil kerja dan arahan kepada bawahan, hal ini menimbulkan karyawan bisa seenaknya sendiri dalam bekerja. Selanjutnya pada tidak diberikannya kebebasan karyawan dalam berpendapat, hal ini terbukti dengan jawaban responden yang menjawab tidak sebanyak 10 responden, situasi tersebut seperti mencerminkan model pemimpin yang otoriter. Hal tersebut juga sama dengan jawaban responden tentang pengembangan potensi yang mayoritas responden menjawab tidak

sebanyak 10 responden. Hasil jawaban responden tersebut diatas mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan utama terkait komunikasi, gaya kepemimpinan yang terjadi di Rumah Sakit Telogorejo Semarang, hal inilah mungkin yang menjadi masalah terjadinya meningkatnya ketidakhadiran karyawan bagian administrasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang?
2. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang?
3. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas yang dihadapi, maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang.

3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi Frontliner SMC Rumah sakit Telogorejo Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pemilik perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian administrasi frontliner melalui komunikasi organisasi, kepemimpinan dan motivasi pada Rumah sakit Telogorejo Semarang. Serta untuk mengetahui kekurangan dalam kinerja dan sumber daya manusia dari perusahaan tersebut sebagai evaluasi agar dapat memperbaiki kinerja perusahaan.
2. Bagi penulis, Untuk memenuhi syarat tugas akhir S1 serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kinerja karyawan, komunikasi organisasi, kepemimpinan dan motivasi melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkan dengan kenyataan yang terjadi serta dapat diambil manfaatnya untuk kehidupan sehari-hari.
3. Bagi pihak lain, dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian dengan tema dan objek tugas akhir yang sama.