

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi suatu organisasi karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi. Agar organisasi tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Perusahaan atau organisasi membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (job performance) yang tinggi.

Sumber Daya Manusia (SDM) penting perannya dalam suatu organisasi baik bagi perorangan ataupun secara kelompok, SDM menjadi penggerak utama untuk kelancaran berjalannya setiap kegiatan di dalam suatu organisasi, bahkan maju serta mundurnya perusahaan itu ditentukan dengan keberadaanya SDM nya. Setiap perusahaan dituntut memiliki prestasi yang sangat baik agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Karyawan disini yaitu asset utama bagi perusahaan dan memiliki peran yang strategis dalam perusahaan yakni berperan sebagai seseorang yang pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas di perusahaan agar dapat mengoptimalkan SDM yang ada dan bagaimana SDM tersebut dapat dikelola dengan baik. Perusahaan akan dapat berjalan serta berfungsi sebagaimana seharusnya apabila SDM yang lainnya dapat difungsikan.

Salah satu cara mengetahui bagaimana memahami kondisi sumber daya perusahaan adalah dengan menganalisis kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Perusahaan menginginkan kinerja karyawan yang optimal untuk kepentingan peningkatan hasil kerja, keuntungan perusahaan serta karyawan berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi jabatan.

Kinerja karyawan ini sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Untuk itu, penilaian kinerja karyawan sangat penting dilakukan oleh setiap perusahaan guna mengetahui seberapa mampu para karyawan dalam berusaha mencapai kinerja yang baik sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk mengetahui karyawan belum memenuhi standar kinerja perusahaan atau mengalami penurunan, kinerja dapat dilihat dari pencapaian target yang ditetapkan instansi.

Kinerja merupakan sesuatu yang kompleks dan senantiasa perlu ditingkatkan baik dari sisi individual, kelompok, maupun organisasi. Hal ini dikarenakan kinerja menurut Sutrisno (2014) sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi atau Perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka menurut Hessel (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, budaya organisasi, kompetensi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi. Namun dalam penelitian ini difokuskan pada motivasi,

kompetensi, budaya organisasi dan kepuasan kerja. Pemberian motivasi juga penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan ketika karyawan telah meningkatkan kemampuan, pengetahuan serta keterampilannya melalui pelatihan namun tidak mempunyai motivasi yang tinggi maka akan menurunkan minat kerja karyawan dan pada akhirnya akan berdampak pada penurunan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, motivasi mempunyai hubungan erat dengan keberhasilan seseorang ataupun organisasi dalam mencapai tujuannya.

Motivasi adalah sebuah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam maupun luar dirinya untuk melakukan suatu tindakan agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Jika kebutuhan karyawan sudah terpenuhi maka akan menimbulkan rasa puas dalam diri karyawan sehingga membuat karyawan merasa senang dan pada akhirnya karyawan tersebut akan memiliki semangat kerja yang tinggi serta akan bekerja semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Kedua, masalah yang terjadi pada faktor kompetensi. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya (Safwan, Nadirsyah dan Syukry Abdullah, 2014). Kompetensi merupakan kemampuan atau keahlian dasar dalam diri seseorang yang mencakup dari beberapa aspek. Kompetensi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik dan kompetensi yang buruk akan menghasilkan kinerja yang buruk. Organisasi pemerintah yang pada dasarnya adalah melakukan pelayanan kepada publik akan sangat dituntut untuk bisa

memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tentu dalam menciptakan pelayanan yang baik sangat dibutuhkan kompetensi yang baik pula dari dalam diri setiap pegawai.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2019). Sedangkan menurut Mondy et al., (2016) dalam Aulia (2021), mengatakan bahwa kompetensi meliputi sekumpulan pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku yang bisa bersifat teknis, berkaitan dengan keterampilan antar pribadi, atau berorientasi bisnis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danang (2017) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam kompetensi mengandung beberapa aspek antara lain: knowledge, skill, dan attitude yang dapat meningkatkan kinerja yang berkualitas. Faktor knowledge merupakan dimensi dari kompetensi seseorang yang dapat dilihat dari latar belakang pendidikan yang pernah diikuti.

Selain pemberian motivasi dan kompetensi, komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sebab komitmen organisasi merupakan keinginan dari diri karyawan untuk tetap bertahan dalam perusahaan dan bersedia untuk bekerja keras dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan memilih untuk tetap bertahan dalam perusahaan dan akan bekerja secara optimal dalam mengerjakan tugasnya serta bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal ini dilakukan karyawan karena karyawan merasa nyaman dan puas bekerja

diperusahaan sebab perusahaan memberikan feedback yang adil. Begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki komitmen yang rendah terhadap perusahaannya maka karyawan tersebut tidak akan bekerja secara optimal sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan terhadap kinerjanya

Kreitner dan Kinicki (2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuantujuannya. Menurut Luthans (2010) bahwa pegawai dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung pada organisasi dituntut adanya komitmen dalam dirinya, karena dengan adanya komitmen tersebut maka akan tumbuh motivasi untuk mencapai suatu tujuan dan apabila pencapaian tujuan tersebut terpenuhi maka akan menimbulkan kinerja yang baik pada pegawai tersebut. Jadi komitmen organisasi merupakan sikap para pegawai berkaitan dengan keterlibatannya dalam organisasi, kesetiaannya dengan organisasi dan rasa menjadi bagian organisasi. Ketiga komponen sikap tersebut diharapkan dapat menciptakan kinerja pegawai menjadi lebih baik sehingga tujuan organisasi akan cepat tercapai.

Kemudian upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah sangat ditunjang oleh adanya kepuasan kerja pegawai. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2015) bahwa kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu atau karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu sendiri, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap



kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela (2012) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan kinerja karyawan. Penelitian Frans Sudirjo (2015) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit PT. Vale Soroako, Sulawesi Selatan).

Fenomena yang terjadi pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dilihat dari komitmen organisasi yaitu kurangnya tanggungjawab yang tinggi dari setiap pegawai sehingga menyebabkan pekerjaan terbengkalai atau tidak selesai tepat pada waktunya serta belum ada nya reward yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi dan kemudian belum ada nya mengenai promosi jabatan yang diberikan kepada pegawai dengan kinerja yang baik. Semua ini hanya baru sebatas usulan dari bawahan kepada atasan, tapi belum berhasil direalisasikan sampai saat ini. Dengan keadaan yang seperti ini organisasi akan sulit untuk mendorong kinerja pegawai pada tingkat kinerja yang maksimal karena kurang nya motivasi yang diberikan organisasi terhadap pegawai Selanjutnya fenomena lainnya dilihat dari komitmen organisasi yaitu kurangnya tanggungjawab yang tinggi dari setiap pegawai sehingga menyebabkan pekerjaan terbengkalai atau tidak selesai tepat pada waktunya. Dari pengamatan yang dilakukan bahwa penyebab terjadinya ketidakpuasan kerja pegawai adalah adanya penempatan posisi pegawai sehingga Dinas Kesehatan Kota Surabaya tidak mencapai target anggaran yang telah ditentukan oleh setiap pegawai.

Penelitian mengenai Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun hasil penelitiannya tersebut masih banyak perbedaan hasil penelitiannya. Penelitian

tentang Motivasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh Fidella (2014) dan Sitepu (2013) dengan hasil penelitian bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maramis (2013) dan Wijayanti (2012) dengan hasil penelitian bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga menurut Le Thi Minh Loan (2020) bahwa Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian Renyut (2017) menyatakan bahwa bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adanya permasalahan yang terjadi pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya, maka pimpinan perlu melakukan evaluasi mengenai penerapan motivasi, kompetensi dan komitmen organisasi yang diberikan agar berpengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga berdampak terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk memilih judul: **PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DI DINAS KESEHATAN SURABAYA**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya?

2. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya?
4. Apakah motivasi kerja, kompetensi, dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya?
5. Diantara variabel motivasi kerja, kompetensi, dan komitmen organisasi variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atau mendapatkan informasi tentang:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, kompetensi, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya



5. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang berpengaruh dominan diantara variabel motivasi kerja, kompetensi, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai bidang pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teori**

- a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut motivasi kerja, kompetensi, komitmen organisasi, terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi organisasi/kantor pemerintah dalam menyikapi masalah sumber daya manusia khususnya pengaruh motivasi kerja, kompetensi, komitmen organisasi, terhadap kinerja pegawai.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada pegawai dalam bekerja di sebuah kantor

pemerintahan atau organisasi agar dapat meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

