

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Keberhasilan suatu perusahaan, terutama perusahaan jasa sangat tergantung dari kinerja karyawannya. Dalam hal ini setiap perusahaan selalu berusaha untuk mendapatkan kinerja terbaik dari kenyataannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja adalah hasil kerja seseorang baik secara kualitas maupun secara kuantitas yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangat bergantung pada disiplin kerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan yang dihasilkan perusahaan.

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek dalam sebuah sistem kerja yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau lembaga untuk meningkatkan prestasi atau produktivitas sebuah organisasi. Disiplin kerja pegawai merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap konsumen atau masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi konsumen atau masyarakat, sehingga mereka dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan/organisasi.

Dalam kehidupan ini manusia memiliki banyak kedudukan salah satu diantaranya adalah kebutuhan terhadap keterkaitan baik dirinya maupun seluruh anggota keluarganya. Apabila terdapat salah satu anggota keluarga yang sakit, maka hal ini secara tidak langsung menjadi beban bagi anggota keluarganya yang lain. Disinilah fungsi rumah sakit sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang kesehatan.

Di Kabupaten Aceh Timur, terutama di Idi banyak terdapat perusahaan yang menghasilkan produk sejenis yaitu perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, oleh karena persaingan sesamanya sangat ketat dan dalam hal ini dituntut profesionalisme agar perusahaan dapat bersaing dan jasa yang dihasilkan lebih kompetitif, artinya harga atau tarif yang terjangkau oleh pasien dengan pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan hal diatas disamping terdapat Rumah Sakit Graha Bunda, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan berbagai rumah sakit lainnya termasuk jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan demikian pasien dihadapkan pada berbagai pilihan dalam rangka perbaikan kesehatannya.

Graha Bunda menyajikan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, dimana disiplin kerja dan pelayanan yang diberikan layanan kepada masyarakat terus di tingkatkan, karena mengingat persaingan yang semakin ketat. Dengan demikian kinerja perusahaan dapat ditingkatkan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian sebelumnya oleh Yanto (2014) terdapat pengaruh antara disiplin kerja dan pelayanan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik serta mampu memberikan pelayanan yang baik akan meningkatkan kinerja mereka.

Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan perusahaan untuk berkomunikasi dengan bawahan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran seseorang untuk mematuhi semua peraturan-peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku seperti tidak merusak didalam ruangan dan hadir /pulang tepat pada waktunya. Dalam hal ini faktor kedisiplinan memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari pada karyawan atau pegawai. Seseorang pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik meskipun tidak

diawasi oleh atasan. Berkaitan dengan tersebut, dimana selain disiplin kerja keberhasilan perusahaan juga ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pasien).

Dari penelitian pendahuluan terhadap beberapa pegawai di rumah sakit Graha Bunda, mereka menyadari bahwa selama ini mereka kurang disiplin dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang absen, datang terlambat, serta pekerjaan yang mereka laksanakan tidak selesai tepat waktu. Mereka juga menyadari bahwa terkadang pelayanan yang mereka berikan kepada pasien belum sesuai harapan pasien. Hal ini diakibatkan karena beban kerja yang mereka rasakan serta kelelahan saat bekerja yang membuat kurang baiknya pelayanan yang mereka berikan. Konsekuensinya adalah menurunnya kinerja pegawai pada rumah sakit Graha Bunda.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelayanan terhadap Kinerja apda Rumah Sakit Graha Bunda Idi”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja dan pelayanan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit Graha Bunda di Idi?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja dan pelayanan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit Graha Bunda di Idi?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan pelayanan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit Graha Bunda di Idi.

2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan pelayanan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit Graha Bunda di Idi.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit Graha Bunda dalam tingkat pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kinerja pegawai.
2. Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.
3. Sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti hal yang sama.