

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan yang berkualitas akan berkontribusi dalam mengembangkan organisasi sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja yang optimal. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan, motivasi, pengetahuan, lingkungan kerja, posisi strategis, proses manajemen, struktur organisasi, kepribadian, kepuasan, gaya kepemimpinan, kerja tim, serta teknologi dan fasilitas. Jika salah satu faktor tidak cukup diperhatikan, hal itu dapat berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan atau organisasi di mana mereka bekerja. Ini pasti akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi.

Perusahaan sangat memerlukan karyawan berkualitas untuk kemajuan dan perkembangannya. Karyawan berkualitas adalah mereka yang memiliki kinerja unggul dan mampu mencapai target perusahaan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu upaya perusahaan untuk mendapatkan karyawan berkualitas adalah melalui penerapan standar kinerja. (Indah, 2018)

Manajemen sumber daya manusia (SDM) sangat penting bagi sebuah perusahaan karena melibatkan mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan untuk memastikan bahwa mereka bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Karena peran mereka yang tak tergantikan dalam menjalankan operasional bisnis, tenaga kerja, atau karyawan, merupakan aset penting bagi perusahaan. Karyawan adalah aset utama bagi setiap perusahaan, dan manajemen harus berkonsentrasi pada mengawasi mereka agar tetap produktif.

Mengelola karyawan karena berbagai pikiran, status, dan latar belakang mereka bukanlah tugas yang mudah. Akibatnya, pimpinan perusahaan harus mampu mendorong karyawan untuk tetap produktif dan meningkatkan kinerja mereka secara konsisten agar perusahaan dapat mempertahankan loyalitas karyawan dan mencapai tujuan perusahaan secara lebih efektif.

Komunikasi adalah proses saling menyampaikan informasi, baik dari dalam maupun luar organisasi. Cara terbaik untuk menyampaikan pesan, instruksi, dan umpan balik kepada bawahan dengan tepat dan efisien adalah dengan komunikasi yang efektif. Ini juga membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh bawahan dipahami dan diterima dengan baik. Untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, seluruh proses ini sangat penting. (Julita, 2018). Komunikasi tidak terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap karyawan dapat bekerja dengan baik. Hal ini diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja, Menurut Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan komunikasi internal yang efektif, kompensasi kerja yang sesuai, dan lingkungan kerja yang nyaman. Komunikasi internal adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Zelko & Dance (dalam Arni Muhammad, 2005), komunikasi internal mencakup komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan, dan komunikasi antar sesama karyawan yang memiliki tingkat yang sama. Untuk menciptakan komunikasi internal yang efektif, beberapa faktor perlu diperhatikan, seperti kelancaran komunikasi, pengakuan pentingnya komunikasi oleh atasan, teman sekerja, dan bawahan, sumber komunikasi yang jelas, penyampaian informasi yang sesuai dengan kebutuhan, kelengkapan informasi yang relevan dengan tugas-tugas pekerjaan, ketersediaan media komunikasi yang memadai, serta kesadaran atau pengakuan dari pihak perusahaan akan nilai-nilai pentingnya komunikasi timbal balik antara atasan dan para karyawan. Semua faktor ini berperan dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja mencakup segala hal di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kualitas lingkungan kerja, seperti kondisi ruang kerja yang nyaman dan sehat, sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan dan semangat kerja karyawan. Setiap organisasi harus memiliki kontrol atas lingkungan kerja dan menyadari pentingnya memberikan lingkungan yang sesuai bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka.

Alasannya adalah jika lingkungan kerja memadai, maka kinerja karyawan akan meningkat. Karena lingkungan kerja berkaitan dengan tempat kerja. (Julita, 2018).

Akibatnya, organisasi harus menyediakan tempat kerja yang memadai. Faktor-faktor fisik termasuk tata letak kantor yang nyaman, kebersihan, sirkulasi udara yang baik, pencahayaan yang memadai, dan suasana yang cocok untuk musik yang merdu. Selain itu, hal-hal yang tidak fisik juga perlu diperhatikan, seperti suasana kerja, kesejahteraan karyawan, hubungan antar sesama karyawan, interaksi antara karyawan dan pimpinan, dan bahkan tempat ibadah. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi pekerja dan meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Budhi Asih yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terletak di jalan Dewi Sartika Cawang III No. 200, Jakarta Timur. Tujuan RSUD Budhi Asih adalah meningkatkan derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat DKI Jakarta dan sekitarnya, serta memberikan pelayanan prima dan mampu menghasilkan kinerja *financial* yang mandiri didukung oleh kedalaman hubungan dengan seluruh pelanggan dan sumber daya manusia yang inovatif dan komitmen tinggi. Akreditasi yang ada di RSUD Budhi Asih yaitu tipe B. Jam kerja karyawan di RSUD Budhi Asih 6 jam 30 menit terkhusus untuk karyawan administrasi waktu jam kerja karyawan terbagi menjadi 3 *shift* yaitu: *shift* 1 (pagi) dari pukul 07.30-14.00 WIB, dan *shift* 2 (siang) dari pukul 14.00-20.30 WIB, dan *shift* 3 (malam) pukul 20:30-07:30 WIB.

Terdapat beberapa bagian atau jenis karyawan yang ada di RSUD Budhi Asih yaitu karyawan administrasi, keuangan dan akutansi, *customer service* (CS), *cleaning service* (OB), linen dan binatu, kasir rawat jalan dan rawat inap, pengadaan sarana barang dan jasa, pengadaan sdm, pendidikan dan pelatihan, sanitasi, pengolah gizi, pekarya, penyaji, pelayanan pengamanan (*Security*), transportasi (*Driver*), serta karyawan pemasaran (*Marketing*).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSUD Budhi Asih ditemukan masalah mengenai komunikasi yang dilakukan oleh sesama karyawan administrasi, bahwa terdapat hubungan komunikasi belum berjalan harmonis antar sesama karyawan, masih terdapat kurangnya kemampuan karyawan dalam menyampaikan komunikasi terhadap sesama karyawan sehingga hal ini menyebabkan menurunnya kinerja karyawan administrasi.

Sedangkan dari segi kondisi lingkungan kerja belum terciptanya suasana kerja yang nyaman dikarenakan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, sehingga menyebabkan para karyawan merasa bosan sehingga menurunkan semangat kerjanya. Berikut tabel mengenai fasilitas lingkungan kerja karyawan administrasi yang ada di RSUD Budhi Asih.

Tabel 1.1 Fasilitas Lingkungan kerja karyawan administrasi

Sarana dan Prasarana	Jumlah
Ruang karyawan	8
Meja Kerja	9
Komputer	9
Printer	9
Ruang Kerja administrasi	8

Berdasarkan data di atas, fasilitas yang ada dilingkungan kerja masih memiliki beberapa kekurangan. Sebagai contoh ruang kerja karyawan administrasi yang terlalu sempit dan tidak bisa digunakan untuk banyak karyawan sehingga menghambat pekerjaan karyawan. Untuk jumlah meja kerja itu dibebberapa lantai terdapat meja kerjanya karyawan administrasi masih tergolong kecil untuk bisa melakukan aktivitas pekerjaan dan dipakai untuk dua orang pekerja administrasi sehingga membuat karyawan kurang leluasa melakukan pekerjaannya dan untuk komputer itu masih menggunakan sistem operasional versi lama sehingga cenderung lama dalam operasional, untuk printernya RSUD masih menggunakan pita warna yang jadul sehingga karyawan administrasi capek untuk mengelolanya diakhir shiftnya sehingga membuatnya jenuh.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, perusahaan akan selalu memiliki upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk bisa mencapai visi, misi, serta tujuan dalam suatu perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih maka harus memiliki dan menciptakan komunikasi serta kondisi lingkungan kerja yang lebih nyaman supaya kinerja karyawan lebih maksimal dan karyawan akan merasa puas dengan kerjanya serta akan meningkat untuk mencapai suatu tujuan dari rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, peneliti memilih judul penelitian “Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di RSUD Budhi Asih Jakarta Timur”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah di atas, tujuan peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih di RSUD Budhi Asih.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih.

D. Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan masalah yang di jelaskan maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah fokus peneliti hanya pada komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan administrasi di RSUD Budhi Asih.

E. Manfaat Penelitian

Adapun Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

1. Bagi RSUD Budhi Asih, yaitu sebagai bahan untuk pertimbangan dan masukan bagi pimpinan atau karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih.

2. Bagi Penulis, yaitu dapat memperoleh pengetahuan mendalam mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Budhi Asih.
3. Bagi pihak eksternal, yaitu sebagai tambahan referensi bagi yang memerlukan data dalam melakukan penelitian.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan yaitu akan memberikan kuesioner kepada karyawan RSUD Budhi Asih. Penelitian ini hanya mencakup komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Di RSUD Budhi Asih.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini adalah:

BAB 1: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II: Uraian Teoritis

Bab ini menguraikan tentang teori yang mendukung penulisan skripsi yang meliputi secara teoritis terhadap masalah penelitian. Pokok bahasan di antaranya meliputi tentang komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan serta kerangka berfikir teoritis dan hipotesis dari penelitian yang akan di uji.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data, variable-variabel penelitian, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian

Bab ini membahas tentang objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: Penutup

Kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran.

