

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, setiap perusahaan baik penghasil barang maupun jasa harus mampu menunjukkan keunggulan baik dari produk maupun jasanya agar lebih bisa bersaing dalam persaingan yang begitu ketat. Setiap keunggulan dan kelemahan produk maupun perusahaan harus diperhatikan dengan baik. Keunggulan-keunggulan yang dimiliki harus dipertahankan, diperbaharui dan ditingkatkan secara terus-menerus. Sedangkan semua kelemahan-kelemahan wajib dievaluasi apa sebab-sebabnya dan kemudian dihilangkan. Hal ini harus dilakukan agar proses pencapaian tujuan perusahaan yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh perusahaan.

Keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan tentunya tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang terdapat dalam sebuah perusahaan, akan tetapi ada faktor yang paling menentukan yaitu faktor sumber daya manusia (SDM). Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor yang dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

Salah satu tantangan bagi perusahaan dalam menciptakan keunggulan-keunggulan itu adalah bagaimana perusahaan melalui manajemennya dapat memaksimalkan faktor-faktor tersebut secara efektif dan efisien. Salah satu yang menjadi indikator yang dapat menggambarkan sesuatu kegiatan perusahaan sudah efektif dan efisien adalah kinerja karyawan.

Menurut Rivai (2005:309) kinerja karyawan adalah “ Perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”. Pada setiap orang yang bekerja atau dalam suatu kelompok kerja, kinerja selalu diharapkan berkualitas. Untuk memanfaatkan penggunaan SDM yang baik harus didukung dengan penetapan tujuan dan diawali dengan perencanaan kerja yang rasional. Maksud penetapan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran-sasaran yang berguna, dan tidak hanya sebagai pedoman mencapai tujuan, tetapi juga bisa menjadi sarana evaluasi kinerja pada akhir periode dan untuk mengelola keadaan pasca kerja selama periode tersebut

Menurut Agustini (2010:134) loyalitas kerja merupakan “Tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab”. Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja, serta hubungan dengan karyawan lain. Faktor-faktor tersebut ini dapat meningkatkan loyalitas yang berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Rumah Sakit Haji Medan yang beralamat di Jl. RS. Haji Medan Estate Medan merupakan salah satu rumah sakit yang sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta teknologi yang digunakan sudah tinggi. Rumah Sakit Haji Medan ini didirikan dengan landasan hasrat untuk menciptakan sarana pelayanan kesehatan bernuansa Islami yang mengutamakan mutu dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan.

Di Rumah Sakit Haji Medan ini masih ada ditemukan keluhan dari pasien maupun keluarganya tentang ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan Rumah Sakit, baik dari pintu masuk Rumah Sakit sampai instalasi rawat inap dengan pembayaran asuransi-asuransi kesehatan, lebih banyak pasien memperoleh mutu pelayanan keperawatan kurang baik dan keluhan masyarakat terhadap perawat misalnya seperti administrasi yang berbelit-belit, karyawan yang kurang terampil dalam mengerjakan kinerjanya, kurangnya koordinasi antara karyawan satu dengan yang lain, dan karyawan yang memperlihatkan ekspresi wajah yang kurang ramah tamah terhadap pasien maupun keluarganya. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang di dapat diasumsikan kinerja karyawan khususnya bagian non medis yang kurang maksimal.

Hal ini bisa saja disebabkan oleh beberapa karyawan baru diterima bekerja di Rumah Sakit tersebut, dalam artian mereka juga belum memiliki pengalaman kerja sehingga dalam bekerja mereka masih butuh belajar untuk jadi karyawan profesional. Disisi lain faktor ini juga berpengaruh terhadap loyalitas dari karyawan tersebut yang belum ada, sehingga perlu waktu untuk untuk menumbuhkan loyalitas tersebut.

Dari uraian masalah tersebut, peneliti mengangkat masalah penelitian yang berkaitan dengan lama kerja dan loyalitas kerja karyawan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Hal ini mendorong penulis untuk memilih judul skripsi : **“Pengaruh lama kerja terhadap loyalitas karyawan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis pada Rumah Sakit Haji Medan.”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang terdapat di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lama kerja terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.
2. Bagaimana pengaruh loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.
3. Apakah terdapat pengaruh lama kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Lama kerja yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada lama kerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.
2. Loyalitas karyawan yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada loyalitas karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.
3. Kinerja karyawan yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh lama kerja karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh loyalitas kerja karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh lama kerja terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh lama kerja karyawan dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh lama kerja terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lama kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Haji Medan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang lama kerja, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan baik secara teoritis maupun aplikasinya dilapangan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam usaha mengambil kebijakan yang berkaitan dengan lama kerja, loyalitas dan kinerja karyawan.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya lama kerja, loyalitas dan kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sejenis dan untuk mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang.