

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Karena manusia pada dasarnya mudah bersosialisasi dan suka menghabiskan sebagian besar waktunya dalam komunitas, peradaban manusia modern telah menjadikan organisasi sebagai bagian integral dari setiap aspek keberadaan manusia. Hal ini diterima dengan baik di rumah dan di kelompok sosial, namun menjadi lebih nyata ketika seseorang mulai bekerja. Individu tersebut akan terlibat dengan rekan kerja dan akhirnya menjadi anggota integral perusahaan. Organisasi didefinisikan sebagai “sekelompok orang yang bekerja sama menuju suatu tujuan bersama atau serangkaian tujuan secara terstruktur dan terkendali” (Robbins, 2006: 189). Setiap bisnis membutuhkan sumber daya untuk membantu pencapaian tujuannya. Berbagai sumber daya, termasuk uang, manusia, pengetahuan, dan lingkungan, tersedia untuk kita. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga diantara sumber daya tersebut.

Aset paling berharga dari setiap perusahaan adalah orang-orangnya, yang pada gilirannya membuat semua aset lainnya berfungsi (Simamora, 2006: 342). Tanpa manusia, sumber daya lain tidak akan melakukan apa-apa dan tidak akan memberikan kontribusi sebesar-besarnya terhadap tujuan organisasi.

Tentu saja, karyawan harus bekerja semaksimal mungkin agar bisnis dapat mencapai tujuannya. Organisasi harus memperhatikan kinerja karyawan karena memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan dan kemajuan dalam persaingan global yang terus berubah. Kinerja didefinisikan oleh Kasmir (2016:178) sebagai tindakan melaksanakan suatu kegiatan untuk kepuasan seseorang sambil tetap menjalankan tugasnya dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Temuan yang dikumpulkan menunjukkan kinerja yang baik, sejalan dengan norma organisasi. Variabel motivasi kerja, disiplin kerja, dan kebahagiaan kerja karyawan merupakan beberapa elemen yang

mungkin memengaruhi kinerja individu dalam suatu perusahaan (Kasmir, 2016:189-183).

Ada hubungan yang kuat antara tantangan memotivasi orang dan salah satu masalah yang menghalangi peningkatan kinerja. Perusahaan harus bisa memberikan sebuah dorongan motivasi kepada karyawannya ketika sedang bekerja, mengingat pentingnya peran sumber daya manusia di dalam perusahaan. Oleh karena itu, motivasi kerja sangat penting untuk menghasilkan perilaku yang diinginkan di tempat kerja, yaitu perilaku karyawan yang bersemangat melakukan upaya yang diperlukan untuk memperoleh hasil terbaik.

Kemampuan menyalurkan kekuatan dan potensi bawahan sedemikian rupa alhasil menginspirasi mereka untuk bekerja sama secara efektif menuju pencapaian tujuan bersama itulah yang memotivasi pekerja, menurut Hakim (2014: 117).

Diharapkan pegawai dapat menunjukkan kinerja yang kuat. Meningkatkan disiplin kerja merupakan salah satu strategi untuk mendongkrak kinerja yang prima. Disiplin, kata Harahap dan Satria (2020), inilah yang membantu individu menjadi pekerja yang lebih efisien. Ketika pekerja mampu mengikuti prosedur hingga mencapai tingkat T, disiplin dapat berkembang. Mempertahankan kepatuhan kepada standar perusahaan dan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah tujuan utama dari disiplin ini.

pekerja memperoleh rasa percaya diri dan bekerja lebih baik bila mereka disiplin; Namun, ketika pekerja kurang disiplin, kinerja mereka menurun dan mereka sering memilih untuk mengabaikan permintaan hukuman dari atasan mereka.

Kebahagiaan kerja adalah aspek lain yang memengaruhi kinerja karyawan. Fitrianto (2020) berpendapat bahwa mendapatkan hasil maksimal dari pekerjaan lebih penting dibandingkan memiliki status sosial yang tinggi. Manajer membutuhkan kemampuan untuk memotivasi stafnya agar terus bekerja keras dalam pekerjaannya. Untuk mempertahankan karyawan yang baik, penting untuk melakukan hal-hal seperti membuat mereka lebih bahagia dalam pekerjaannya. Selain itu, para pekerja juga dapat menjadi kolaborator utama yang berharga dalam membantu kesuksesan perusahaan. Semangat kerja staf dan kepuasan kerja akan meningkat sebagai akibat dari hal ini.

Laboratorium Klinik Biotest Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan pemeriksaan medis yang ada di surabaya. Laboratorium Klinik Biotest Surabaya memiliki berbagai macam fasilitas seperti kimia klinik, imunologi, ultrasonografi, hematologi, audiometri, radiografi, elektrokardiografi, dan spirometri.

Penurunan kinerja staf yang kurang dari harapan menjadi isu terkini di Laboratorium Klinik Biotest Surabaya. Agar sebuah bisnis dapat mencapai tujuannya dan mencapai potensi finansialnya secara penuh, ia memerlukan karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan kinerja yang mengagumkan. Di sisi lain, penurunan kinerja akan berdampak negatif pada laba perusahaan. Penurunan kunjungan pasien ke Laboratorium Klinik Biotest Surabaya seperti terlihat pada tabel di bawah ini merupakan salah satu indikator potensi permasalahan.

**Tabel 1.1 Data Target dan Realisasi Jumlah Pasien Laboratorium Klinik Biotest Surabaya Tahun 2020-2022.**

Tahun	Triwulan	Target Pasien	Total Pasien	Persentase
2020	I (Jan-Mar)	9.250	9.179	99,23%
	II (Apr-Jun)	9.000	8.461	94,01%
	III (Jul-Sep)	15.550	17.682	113,71%
	IV (Okt-Des)	17.000	18.130	106,64%
2021	I (Jan-Mar)	14.800	13.473	91,03%
	II (Apr-Jun)	12.000	11.866	98,88%
	III (Jul-Sep)	17.000	18.259	107,41%
	IV (Okt-Des)	14.000	13.700	97,85%
2022	I (Jan-Mar)	14.000	14.420	103%
	II (Apr-Jun)	11.750	10.019	85,26%
	III (Jul-Sep)	9.700	9.536	98,31%
	IV (Okt-Des)	9.000	9.133	101,47%

Sumber: Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa indikasi terjadinya penurunan kinerja karyawan dapat dilihat dari tidak tercapainya target jumlah pasien yang diinginkan perusahaan dengan realisasi jumlah pasien pada tahun 2020-2022. Hal ini disebabkan karena kurangnya motivasi kerja dari karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

**Tabel 1.2 Data Motivasi Karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya Tahun 2020-2022.**

Tahun	Triwulan	Sakit	Ijin	Jumlah	Persentase
2020	I (Jan-Mar)	9	9	18	12,85%
	II (Apr-Jun)	15	13	28	20%
	III (Jul-Sep)	21	17	38	27,14%
	IV (Okt-Des)	14	18	32	22,85%
2021	I (Jan-Mar)	14	13	27	19,28%
	II (Apr-Jun)	15	17	32	22,85%
	III (Jul-Sep)	26	18	44	31,42%
	IV (Okt-Des)	14	18	32	22,85%
2022	I (Jan-Mar)	17	14	31	22,14%
	II (Apr-Jun)	13	13	26	18,57%
	III (Jul-Sep)	10	10	20	14,28%
	IV (Okt-Des)	10	9	19	13,57%

Sumber: Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Dari hasil tabel 1.3 motivasi karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya pada tahun 2020-2022 dapat disimpulkan bahwa jumlah ketidakhadiran karyawan mengalami naik turun setiap bulannya, dapat dilihat masih banyak sekali karyawan yang tidak masuk dikarenakan sakit dan ijin. Hal ini menunjukkan kurangnya semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Selain adanya permasalahan penurunan kinerja dan motivasi kerja, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak personalia Laboratorium Klinik Biotest Surabaya juga dihadapkan dengan permasalahan disiplin kerja karyawan yang buruk. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa banyak karyawan yang sering absen dan telat alhasil menyebabkan lambatnya pelayanan medis yang diberikan kepada pasien yang datang pada pagi hari. Indikasi terjadinya permasalahan disiplin kerja pada Laboratorium Klinik Biotest Surabaya dapat dilihat pada tabel dibawah berikut.

**Tabel 1.3 Data Absensi Karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya Tahun 2020-2022.**

Tahun	Triwulan	Terlambat	alpha	Jumlah	Persentase
2020	I (Jan-Mar)	17	7	24	17,14%
	II (Apr-Jun)	22	7	29	20,71%
	III (Jul-Sep)	21	10	31	22,14%
	IV (Okt-Des)	24	6	30	21,42%
2021	I (Jan-Mar)	21	10	31	22,14%
	II (Apr-Jun)	19	8	27	19,28%
	III (Jul-Sep)	21	13	34	24,28%
	IV (Okt-Des)	18	9	27	19,28%
2022	I (Jan-Mar)	17	10	27	19,28%
	II (Apr-Jun)	13	7	20	14,28%
	III (Jul-Sep)	10	8	18	12,85%
	IV (Okt-Des)	10	7	17	12,14%

Sumber: Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Dari hasil tabel 1.3 diatas menunjukkan tingkat absensi karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya pada tahun 2020-2022 dapat disimpulkan bahwa jumlah absensi karyawan mengalami naik turun setiap bulannya, dapat dilihat masih banyak sekali karyawan yang tidak masuk dan terlambat masuk saat bekerja. Hal ini menunjukkan kurangnya disiplin kerja karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Permasalahan yang terjadi di Laboratorium Klinik Biotest Surabaya juga berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Bagi sebagian orang tujuan mereka dalam bekerja adalah untuk memperoleh kepuasan kerja. Apabila karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya maka karyawan akan tidak menyukai situasi kerjanya dan dapat mengakibatkan timbulnya hal-hal negatif seperti meninggalkan pekerjaannya, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaannya, dan lain-lain. Indikasi kurangnya kepuasan kerja pada Laboratorium Klinik Biotest Surabaya dapat dilihat pada table data turn over karyawan dibawah berikut

**Tabel 1.4 Data Turn Over Karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya Tahun 2020-2022.**

Tahun	Triwulan	Jumlah karyawan	Jumlah karyawan keluar	Jumlah karyawan masuk	Persentase
2020	I (Jan-Mar)	35	0	0	0%
	II (Apr-Jun)	35	1	1	5,7%
	III (Jul-Sep)	35	2	2	11,4%
	IV (Okt-Des)	35	1	0	2,8%
2021	I (Jan-Mar)	35	1	2	8,5%
	II (Apr-Jun)	35	0	0	0%
	III (Jul-Sep)	35	2	2	11,4%
	IV (Okt-Des)	35	1	1	5,7%
2022	I (Jan-Mar)	35	1	1	5,7%
	II (Apr-Jun)	35	1	0	2,8%
	III (Jul-Sep)	35	0	1	2,8%
	IV (Okt-Des)	35	1	0	2,8%
Jumlah			11(31,4%)	10(28,5%)	4,9%

Sumber: Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Dari hasil tabel 1.4 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan operasional dari tahun 2020-2022 berjumlah 35 karyawan, yang keluar yaitu berjumlah 11 karyawan. Hal ini disebabkan karena kurangnya kepuasan kerja dari karyawan Laboratorium Klinik Biotest Surabaya.

Mengingat hal di atas, peneliti sedang mempertimbangkan untuk mengejar karir di bidang penelitian di bawah judul tersebut **“PENGARUH MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA, DAN KEPUASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL LABORATORIUM KLINIK BIOTEST SURABAYA.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional Laboratorium Klinik Biotest Surabaya?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional Laboratorium Klinik Biotest Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional Laboratorium Klinik Biotest Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bagian operasional Laboratorium Klinik Biotest Surabaya
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bagian operasional Laboratorium Klinik Biotest Surabaya
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian operasional Laboratorium Klinik Biotest Surabaya

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

Berdasarkan tujuan penelitian yang disebutkan di atas, manfaat yang diharapkan dari riset berikut ialah:

1. Bagi Peneliti

Untuk tujuan memperoleh gelar sarjana manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Serta untuk meningkatkan ilmu, wawasan dan pengetahuan tentang berbagai permasalahan yang ada di dalam suatu objek penelitian dengan membandingkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan maupun hasil-hasil penelitian yang terdahulu.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukkan guna perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang masih belum maksimal khususnya dibidang operasional serta guna mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang kurang tepat agar lebih optimal di masa yang akan datang.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dipergunakan sebagai referensi serta sebagai kajian ilmu pengetahuan untuk penelitian sejenis. Serta berguna untuk bahan bacaan agar mampu meningkatkan dan mengembangkan teori-teori tentang kinerja, disiplin kerja dan motivasi kerja

4. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Diharapkan untuk dapat menambah bahan referensi dan literature pada perpustakaan, serta dapat digunakan sebagai kajian ilmu bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan topik atau variabel penelitian yang sama khususnya di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

