

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam dirinya yang perlu digali, dibina serta dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia, Ardana, dkk (2012:5). Mengingat semakin tingginya tingkat persaingan khususnya dibidang kesehatan dan semuanya menginginkan menjadi yang terbaik dimata masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari peran dan fungsi sumber daya manusia, sehingga dalam hal ini kebutuhan untuk sumber daya manusia harus benar-benar di perhatikan, terutama dari segi kualitas.

Apabila perusahaan mampu mencapai tujuannya yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut efektif dan dalam seiringan waktu terkadang perusahaan dituntut untuk dapat bersaing agar dapat memberikan pelayanan terbaik dan bukan hanya perusahaan biasa tetapi juga perusahaan pemerintah. Siagian (2013:19) menyatakan bahwa tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan, tidak terlepas dari peran kinerja para pegawai yang ada dalam instansi tersebut. Pegawai sebagai sumber daya manusia merupakan aset terpenting untuk instansi karena perannya sebagai sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operarasional instansi. Untuk itu

para pegawai diarahkan agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga memiliki perilaku dan sikap mencerminkan tanggung jawab. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standart kerja yang telah ditetapkan. Tanpa adanya kinerja baik dari seluruh pegawai maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.

Menurut Mangkunegara (2018:67) menyatakan kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai oleh tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Permasalahan kinerja selalu menjadi permasalahan klasik di setiap perusahaan, banyak perusahaan berupaya mencari dan meneliti tentang kinerja untuk memajukan perusahaannya, hal yang demikian tidak hanya berlaku diperusahaan saja, di instansi negara juga menuntut kinerja yang baik. Terutama yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat sangat disoroti sekali kinerjanya terhadap pihak-pihak yang bertanggung jawab. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standart, baik kualitas maupun kuantitas.

Pemahaman kinerja dapat dilakukan oleh seorang pegawai dalam tugas kerjanya, artinya kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Seorang pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai oleh tuntutan yang telah ditargetnya organisasi ditempat bekerjanya dengan tujuan agar semua sasaran kerja dapat dicapai. Bila tugas kerja dapat dicapai dengan optimal, pegawai tersebut berarti sudah memenuhi tugas maupun kewajiban kerjanya sesuai dengan harapan.

Rumah Sakit Umum Haji Medan adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan, Rumah Sakit Umum Haji merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. yang merupakan Rumah sakit tipe B yang terletak diwilayah Kabupaten Deli Serdang.

Tugas Rumah Sakit Umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Dalam undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fungsi Rumah Sakit adalah:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Untuk menjalankan fungsi sebagaimana yang telah di ungkapkan di atas, Rumah Sakit Umum Haji Medan harus memiliki pegawai yang berkualitas,

pegawai yang berkualitas ialah pegawai yang dapat memenuhi target atau sasaran yang sudah ditetapkan oleh instansi. Rivai (2014:200) menyebutkan bahwa kinerja para pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Apabila kinerja atau performa yang dimiliki oleh pegawai baik, maka kinerja pada perusahaan akan meningkat. Sebaliknya jika apabila kinerja pegawai buruk, maka dapat menyebabkan menurunnya kinerja pada perusahaan.

Berdasarkan hasil riset awal serta wawancara beberapa orang pegawai yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Haji fenomena yang terjadi mengenai kinerja dapat terlihat masih kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas maupun pekerjaannya, terlihat dari pegawai yang menyelesaikan tugas dengan tidak tepat waktu, selain itu kurangnya inisiatif pegawai dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari pimpinan, sehingga pegawai masih terlihat kurang mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kurangnya kerja sama yang baik antar pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Perkembangan suatu perusahaan/organisasi berjalan beriringan dengan kualitas sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia ialah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kualitas sumber daya manusia ialah tingkatan kemampuan daya atau tenaga kerja dari manusia dari hasil suatu barang ataupun jasa. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada pegawai maka penting sekali bagi instansi untuk mengetahui kualitas SDM nya.

Menurut Pasolong (2013:5) mengemukakan bahwa “Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi”.

Kualitas sumber daya manusia di suatu perusahaan/organisasi sangat penting perannya dalam mencapai keberhasilan, uraian secara mikro bahwa fasilitas yang canggih dan lengkap juga belum merupakan jaminan akan keberhasilan perusahaan/organisasi tanpa diimbangi dengan kualitas yang memanfaatkan kualitas tersebut.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai kinerja yang baik, dengan demikian dapat digambarkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja pegawai. Seperti yang diungkapkan. Prawirosentono (2008:3) dalam buku “kebijakan kinerja karyawan” menyatakan bahwa kinerja seseorang akan baik jika dia mempunyai keahlian atau skill yang tinggi.

Dari penjelasan tersebut secara teoritis terdapat pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja. Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurfadillah (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai“. yang berdasarkan hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sinjai. Demikian juga penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Singgih & Mandala (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin“. Yang berdasarkan hasil penelitian

membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah sikap, sikap kerja yaitu keadaan siap mental yang dipelajari dan diorganisasi menurut pengalaman, dan menyebabkan timbulnya pengaruh khusus atas reaksi seseorang terhadap orang-orang, obyek-obyek, dan situasi dengan siapa dia berhubungan. Sikap kerja merupakan suatu hal yang penting dan mendasar dalam terlaksananya kegiatan suatu organisasi.

Apabila dalam suatu instansi memiliki sikap kerja yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka instansi itu mengalami kerugian yang disebabkan karena pegawai tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sikap kerja merupakan hal yang sangat penting hal ini disebabkan karena sikap kerja menunjukkan besarnya perhatian instansi kepada pegawai. Secara teoritis Kaswan (2015:59) menyatakan bahwa sikap kerja merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja terhadap kinerja.

Menurut Mangkunegara (2015:132) dalam sikap kerja yang mempengaruhi dalam kinerja ada 3 yaitu:

1. sikap terhadap organisasi

Yaitu komitmen untuk terus bertahan di dalam suatu organisasi atau pekerjaan, komitmen tersebut berupa ikatan antara seseorang dengan organisasi.

2. Sikap Terhadap Pekerjaan

Yaitu di saat seseorang bekerja disatu bidang yang benar-benar ia senangi maka kinerja orang tersebut akan baik karena didorong oleh rasanya nyaman dan kepuasan dalam bekerja. Tetapi, saat seseorang bekerja dibidang yang tidak ia senangi maka akan membuat kinerja orang tersebut tidak maksimal.

3. Sikap Terhadap Rekan Kerja

Sikap terhadap rekan kerja dipengaruhi oleh prasangka, prasangka itu sendiri adalah sebuah sikap yang biasanya bersifat negatif terhadap suatu kelompok sosial tertentu yang semata-mata berdasarkan keanggotaan mereka dalam anggota kelompok sosial. Perwujudan prasangka adalah dengan diskriminasi. Diskriminasi adalah sikap negatif terhadap suatu anggota organisasi yang menjadi objek prasangka. Sikap seperti itu mempengaruhi kinerja seseorang karena dengan adanya diskriminasi maka akan menimbulkan rasa iri antara satu individu dengan individu lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja

Dapat disimpulkan bahwa sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas, atau tidak puas, suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya dengan kecenderungan respon positif atau negatif untuk memperoleh hal yang diinginkannya dalam pekerjaannya.

Berdasarkan riset awal serta wawancara beberapa orang pegawai yang dilakukan oleh penulis di Rumah Sakit Umum Haji Medan fenomena yang terjadi mengenai sikap kerja diantaranya masih terdapat Pegawai belum dapat menggunakan waktu secara efektif sehingga pekerjaan yang lama terselesaikan dan membuang waktu yang ada didalam standart pekerjaan perusahaan, Masih terdapat pegawai dengan kurangnya semangat dalam bekerja sehingga pekerjaan menjadi tertunda, masih terdapat absensi pegawai yang menunjukkan beberapa pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang menurun, hal ini terlihat seperti datang tidak tepat waktu saat jam kerja.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Resky Safitri (2021) dengan Judul "Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Melati Anak Bangsa Martapura" Hasil penelitian membuktikan bahwa sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja di Yayasan Melati Anak Bangsa Martapura". Demikian juga penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Retno Dwi Anggraeni (2018) dengan judul "Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Kecerdasan Emosional Karyawan Pada CV. Allsolutions Surabaya" berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Umum Haji Medan"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap suatu pekerjaan atau tugas.
2. Kurangnya inisiatif pegawai dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari pimpinan, sehingga pegawai masih terlihat kurang mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya.
3. Kurangnya kerja sama yang baik antar pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
4. Pegawai belum dapat menggunakan waktu secara efektif sehingga pekerjaan lama terselesaikan dan membuang waktu yang ada didalam standart pekerjaan perusahaan.
5. Masih terdapat pegawai dengan kurangnya semangat dalam bekerja sehingga pekerjaan menjadi tertunda
6. Masih terdapat absensi pegawai yang menunjukkan beberapa pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang menurun, hal ini terlihat seperti datang tidak tepat waktu saat jam kerja.

1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat di lakukan lebih fokus mendalam dan keterbatasan kemampuan penulis, maka untuk menghindari pembahasan yang lebih meluas,

untuk itu penulis membatasi penelitian ini dengan hanya pada "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Umum Haji Medan".

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan
2. Apakah ada pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan
3. Apakah ada pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia dan sikap kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia dan sikap kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah diatas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teori

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penulis dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan serta pengembangan teori bagi dunia akademisi khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya mengenai pengaruh kualitas sumber daya manusia dan sikap kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk memperdalam pengetahuan peneliti dan lebih memahami perkembangan sumber daya manusia dan kompetensi terhadap kerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan dan dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan yang di lakukan perusahaan, dan pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga di harapkan dapat mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan

untuk lebih meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

c. Bagi Perkembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah frekuensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja menjadi salah satu permasalahan utama pada sebuah organisasi sebab tercapai atau tidaknya tujuan organisasi atau perusahaan sangat bergantung pada tingkat kinerja yang dicapai oleh para pegawai. Selanjutnya para karyawanlah yang akan menentukan sumber daya yang lain seperti mesin, peralatan, gedung, uang, bahan baku dan lainnya dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap tujuan organisasi.

Menurut Bacal (2015:153) menyatakan kinerja merupakan tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan perusahaan/organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuannya.

Sedangkan menurut Rivai (2013:604) menyatakan kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Jadi kesimpulan kinerja berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat

dilakukan bahwa kinerja adalah hasil dari fungsi pekerjaan atas kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam rangka mencapai tujuan organisasi pada periode tertentu.

Mangkunegara (2018:67) mengemukakan kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil atau tingkat keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya. Kinerja sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi, jika kinerja baik maka tujuan organisasi akan terlaksana dengan baik juga.

b. Manfaat Kinerja

Menurut Rivai (2013:315) manfaat kinerja dasarnya meliputi sebagai berikut:

1. Perbaikan prestasi, bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi pegawai
2. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
3. Sebagai perbaikan kinerja pegawai
4. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai
5. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasi seberapa baik sumber daya manusianya berfungsi.

c. Proses Penilaian Kinerja

Allen Dalam wibowo (2017:192) menyatakan bahwa proses penilaian kinerja yang dihasilkan terletak pada beberapa dasar yang utama, yaitu sebagai berikut:

1. Timing, penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam. Manajer harus melakukan paling tidak dua kali pertemuan formal dengan pekerja setiap tahun. Sekali di awal pada waktu melakukan perencanaan dan di akhir pekerjaan sekali lagi untuk nilai hasil. Di antara kedua periode tersebut, manajer harus meng-coach pekerjaannya setiap hari.
2. Clarity, kita tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan itu. Setiap pekerjaan mempunyai lima sampai enam tanggung jawab kunci. Apabila belum jelas di awal tahun, maka perlu duduk bersama untuk merumuskan sebelum memulai menilai seberapa baik pekerja menjalankan tugasnya.
3. Consistency, proses penilaian yang efektif mengikat langsung dengan mission statement dan nilai-nilai organisasi. Apa yang tercantum dalam penilaian kinerja harus sama dengan apa yang terdapat dalam mission statement.

d. Tujuan Penilaian Kinerja

Setiap perusahaan yang melakukan suatu kegiatan tertentu mempunyai tujuan. Perusahaan melakukan kegiatan penilaian kinerja serta tujuan utamanya untuk mengukur kinerja para pegawai dan mengetahui kelebihan dari para pegawai tersebut. Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut John dalam Mangkunegara (2014:18) tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut ini:

1. Mengetahui keadaan keterampilan dan kemampuan setiap pegawai.
2. Untuk digunakan sebagai dasar perencanaan dibidang manajer, khususnya di bidang kepemimpinan, peningkatan dan hasil kerja.
3. Dapat digunakan sebagai dasar pengembangan/ pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin sehingga dapat diarahkan jenjang kariernya atau perencanaan usaha yang akan di capainya.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik antara pimpinan dan pegawai.
5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang manapun khususnya kinerja pegawai.

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Dibawah ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Timple et.al (2014:29) sebagai berikut:

1. Faktor internal yaitu faktor yang menghubungkan dengan sifat-sifat seseorang, misalnya hasil kinerja yang baik disebabkan karena seseorang mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipee pekerja keras , sedangkan kinerja yang mempunyai kemampuan yang rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya untuk memperbaiki kemampuannya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja seseorang yang berasal dari lingkungan sekitarnya, seperti perilaku, sikap, dan tindakan rekan kerja, bawahan dan pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

f. Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance indicators*), tetapi banyak pula yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian. Sementara itu, indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat diterapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prospektif. (harapan kedepan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). Hal ini Menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Menurut Mangkunegara (2013:75) ada beberapa indikator kinerja yakni sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Menunjukkan ketepatan waktu kerja, kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4. Kerjasama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

2.1.2 Kualitas Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah organisasi, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia semakin baik prestasi kerja yang akan di hasilkan. Dalam perusahaan jasa kualitas sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan suatu perusahaan. Agar pengertian mengenai kualitas sumber daya manusia lebih dapat dipahami, maka peneliti akan mengemukakan pendapat dari beberapa ahli.

Khalique *et al* (2013:78) mengemukakan bahwa Kualitas SDM atau human capital sangat dipertimbangkan sebagai urat nadi sebuah organisasi dan human capital merupakan sumber daya yang sangat krusial untuk berinovasi dan mengembangkan organisasi.

Adapun menurut Pasolong (2013:5) mengemukakan bahwa “Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi”. Sedangkan Menurut Ndraha (2012:12) mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu: Sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generative, inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia menurut Sugiyatno & Danang Endarto (2012) sebagai berikut:

1. Pendidikan dan Latihan

Menghasilkan tenaga kerja yang lebih baik kualitasnya dan meningkatkan produktivitas kerja.

2. Gizi dan kesehatan masyarakat

Keadaan gizi dan kesehatan masyarakat sangat mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia.

3. Kondisi lingkungan dan sosial budaya

Kondisi hidup yang berkualitas rendah dengan berbagai pencemaran dan semangat kerja yang rendah serta masyarakat yang merasa tidak menikmati hasil pekerjaan secara adil akan menurunkan kualitas kerja.

c. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) Mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan) meliputi:
 - a. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.
 - b. Memiliki pengetahuan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
2. Pendidikan
 - a. Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi
 - b. Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang ditingkat lokal, nasional maupun internasional.

d. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Dengan Kinerja

Kualitas sumber daya manusia di suatu perusahaan/organisasi sangat penting perannya dalam mencapai keberhasilan, uraian secara mikro bahwa

fasilitas yang canggih dan lengkap pun belum merupakan jaminan akan keberhasilan perusahaan/organisasi tanpa diimbangi dengan kualitas yang memanfaatkan kualitas tersebut. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai kinerja yang baik, dengan demikian dapat digambarkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja pegawai. Seperti yang diungkapkan Prawirosentono (2008:3) dalam buku “kebijakan kinerja karyawan” menyatakan bahwa kinerja seseorang akan baik jika dia mempunyai keahlian atau skill yang tinggi. Dari penjelasan tersebut secara teoritis terdapat pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja.

2.1.3 Sikap Kerja

a. Pengertian Sikap Kerja

Sikap kerja adalah respon atau pernyataan baik yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan atau pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang maupun jasa-jasa, yang dapat diukur dengan keyakinan bahwa kinerja baik berasal dari bekerja keras, perasaan, dan perilaku untuk mencapai tujuan. Sikap kerja sebagai kecenderungan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Indikator pegawai yang merasa puas pada pekerjaannya akan bekerja keras, jujur, tidak malas dan ikut memajukan perusahaan. Sebaliknya pegawai yang tidak puas pada pekerjaannya akan bekerja seenaknya, mau bekerja kalau ada pengawasan, tidak jujur, yang akhirnya dapat merugikan perusahaan.

Schlenker dalam Jotva (2014:27) menyatakan sikap yaitu kecenderungan seseorang saat menanggapi suatu objek secara konsisten, baik menyetujui atau tidak menyetujui. Adapun Mangkunegara (2013:129) menyatakan bahwa sikap kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Selanjutnya menurut Sumarwan (2014:166), sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, dan sikap juga menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut. Dapat disimpulkan bahwa sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas maupun tidak puas, suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya dengan kecenderungan respon positif atau negatif untuk memperoleh hal yang diinginkannya dalam pekerjaannya. Maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah respon seseorang untuk menanggapi, menilai, dan bertindak terhadap objek sosial yang meliputi simbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide, dan lain sebagainya dengan hasil yang positif atau negatif.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Kerja

Menurut Robbins dalam Fauzan (2018:46), Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap terbagi menjadi empat bagian yaitu sebagai berikut:

1. Keturunan, menunjuk pada faktor-faktor yang ditentukan pada saat pembuahan.
2. Lingkungan, faktor-faktor yang menggunakan tekanan dalam pembentukan sikap kita dibesarkan.

3. Situasi, mempengaruhi dampak keturunan dan lingkungan terhadap sikap yang akan digunakan.
4. Kebiasaan, mempengaruhi dampak dari sikap, karena jika apa yang sering kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari, baik itu berbentuk positif ataupun negatif, pasti tentunya akan menjadi sikap seseorang dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

c. Indikator Sikap Kerja

Menurut Hasibuan (2013:194) adapun indikator sikap kerja antara lain sebagai berikut :

1. Mematuhi semua peraturan perusahaan, dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai diharuskan mentaati semua peraturan perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja dapat terbentuk.
2. Penggunaan waktu secara efektif, waktu bekerja yang diberikan perusahaan diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh individu untuk mengejar target yang diberikan perusahaan kepada individu dengan tidak terlalu banyak membuang waktu yang ada didalam standar pekerjaan perusahaan.
3. Tanggung jawab, dalam pekerjaan dan tugas, tanggung jawab yang diberikan kepada individu apabila tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka pegawai telah memiliki tingkat sikap kerja yang tinggi.

4. Tingkat absensi, salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat sikap pegawai, semakin tinggi frekuensi kehadiran atau rendahnya tingkat kemangkiran pegawai tersebut telah memiliki tingkat sikap kerja yang tinggi.

d. Hubungan Sikap Kerja Dengan Kinerja

Sikap kerja merupakan suatu hal yang penting dan mendasar dalam terlaksananya kegiatan suatu organisasi. Apabila dalam suatu instansi memiliki sikap kerja yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka instansi itu mengalami kerugian yang disebabkan karena pegawai tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sikap kerja merupakan hal yang sangat penting yang berkaitan dengan kinerja. Secara teoritis Kaswan (2015:59) menyatakan bahwa sikap kerja merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja terhadap kinerja.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru. Meskipun dengan skala penelitian, tempat dan waktu penelitian berbeda, untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Nurfadillah (2021)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sinjai.
2.	Singgih & Mandala (2022)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kontrak.
3.	Resky Safitri (2021)	Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Melati Anak Bangsa Martapura	Hasil penelitian membuktikan bahwa sikap kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja di Yayasan Melati Anak Bangsa Martapura.
4.	Retno Dwi Anggraeni (2018)	Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Kecerdasan Emosional Karyawan Pada CV. Allsolutions Surabaya.	Hasil penelitian membuktikan bahwa sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja di CV. Allsolutions Surabaya.

Sumber: Nurfadillah (2021), Singgih & Mandala (2022), Resky Safitri (2021), Retno Dwi Anggraeni (2018), data yang diolah 2022.

2.3 Kerangka Konseptual

Dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka koseptual berguna untuk mempermudah di dalam memahami persoalan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang dihadapi (Sugiyono, 2012). Penelitian ini terdiri dari 2 variabel

bebas (Independen) yakni (kualitas sdm) dan (sikap kerja) dan 1 variabel terikat (Dependen) yakni (Kinerja pegawai), sehingga kerangka konsep penelitian dapat disusun sebagai berikut:

2.3.1 Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja

Kualitas sumber daya manusia di suatu perusahaan/organisasi sangat penting perannya dalam mencapai keberhasilan, uraian secara mikro bahwa fasilitas yang canggih dan lengkap pun belum merupakan jaminan akan keberhasilan perusahaan/organisasi tanpa diimbangi dengan kualitas yang memanfaatkan kualitas tersebut. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai kinerja yang baik, dengan demikian dapat digambarkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja pegawai. Seperti yang diungkapkan Prawirosentono (2008:3) dalam buku “kebijakan kinerja karyawan” menyatakan bahwa kinerja seseorang akan baik jika dia mempunyai keahlian atau skill yang tinggi. Dari penjelasan tersebut secara teoritis terdapat pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja.

Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Nurfadillah (2021) dan Singgih & Mandala (2022), Yang berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

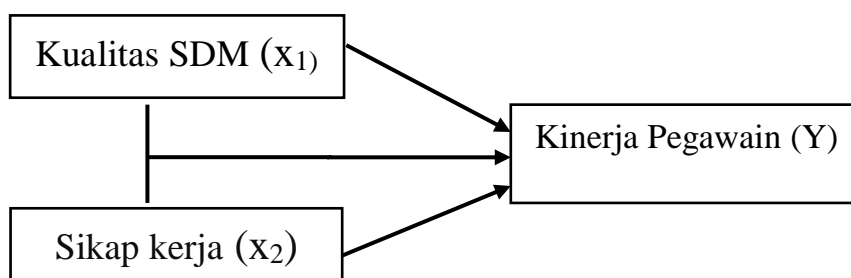
2.3.2 Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja

Sikap kerja merupakan suatu hal yang penting dan mendasar dalam terlaksananya kegiatan suatu organisasi. Apabila dalam suatu instansi memiliki sikap kerja yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka instansi itu mengalami kerugian yang disebabkan karena pegawai tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sikap kerja merupakan hal yang sangat penting yang berkaitan dengan kinerja. Secara teoritis Kaswan (2015:59) menyatakan bahwa sikap kerja merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Dengan demikian dapat digambarkan bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Resky Safitri (2021) dan Retno Dwi Anggraeni (2018) dalam penelitiannya mereka mengungkapkan bahwa sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.3.3 Pengaruh Kualitas SDM Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja

Pengaruh kualitas SDM dan sikap kerja terhadap kinerja para pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan dalam suatu organisasi. Apabila kinerja pegawai baik, maka kinerja perusahaan akan meningkat. Sebaliknya apabila kinerja pegawai buruk, maka dapat menyebabkan menurunnya kinerja yang ada diperusahaan. Dipaparkan oleh Pasolong (2013:5) Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa kualitas searah dengan kinerja pegawai atau dengan kata lain terpenuhinya kualitas akan

berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang baik/tinggi. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan dikarenakan perannya berupa subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Agar perusahaan dapat tetap eksis maka perusahaan tersebut harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan serta dapat memenangkan persaingan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disusun kerangka konseptual dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: data yang diolah 2022

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99), jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

1. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan.
2. Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

3. Kualitas sumber daya manusia dan sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Haji Medan.