

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan, karenanya perusahaan harus berupaya semaksimal mungkin untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik sehingga dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia diharapkan berkualitas sehingga memiliki kinerja yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan maupun instansi bertahan menghadapi persaingan global saat ini dengan berlomba–lomba meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan sehingga masyarakat menjadi tertarik dan berminat terhadap perusahaan ataupun instansi tersebut, salah satunya adalah instansi rumah sakit.

Sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, rumah sakit harus menjaga standar mutu pelayanan kesehatan. Menurut Jacobalis (1989) dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan dapat memperhatikan komponen-komponen antara lain: *input*, proses, unsur lingkungan, *output* dan *outcome*. Unsur lingkungan merupakan kondisi lingkungan yang mempengaruhi mutu pelayanan seperti tempat parkir, ruang tunggu pengunjung, tingkat kebisingan, dan kebersihan lingkungan rumah sakit.

Kebersihan di rumah sakit merupakan salah satu bentuk rangkaian kegiatan yang mendapat perhatian secara langsung oleh masyarakat pengguna jasa, kurangnya perhatian tingkat kebersihan rumah sakit dapat menimbulkan dampak gangguan estetika, penularan penyakit, ataupun menghambat proses

penyembuhan pasien. Apabila hal ini terjadi maka tidak menutup kemungkinan rumah sakit tersebut akan dinilai langsung oleh masyarakat bahwa tingkat pelayanannya kurang memuaskan. Dampak jangka panjang rumah sakit yang demikian akan ditinggalkan para pengguna jasa yang mampu menurunkan jumlah kunjungannya. Pasien sering merasa tidak puas dan menganggap pelayanan rumah sakit kurang bermutu oleh hal-hal yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan terhadap penyakit yang diderita, seperti: tempat parkir, kenyamanan ruang tunggu, kebisingan, kebersihan lingkungan rumah sakit, kamar mandi, dan lain-lain (Dawud, dalam Suparman, 2003).

Upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk petugas kebersihan (*cleaning service*) dengan jalan melakukan pelatihan, pembinaan, pengawasan dan memberi penghargaan yang layak sehingga mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan kinerja petugas kebersihan. Petugas kebersihan adalah petugas yang memberikan pelayanan kebersihan dan kerapian sebuah gedung atau bangunan baik dalam ruangan ataupun luar ruangan sehingga tercipta suasana yang nyaman guna menunjang aktifitas sehari-hari suatu perusahaan (Beni, 2011).

Di rumah sakit, pekerjaan petugas kebersihan diperlukan untuk mewujudkan kondisi rumah sakit yang bersih dan sehat karena berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Diperlukan analisis *positioning* untuk membandingkan produk suatu rumah sakit, hasil analisis *positioning* akan memberikan gambaran atau persepsi konsumen terhadap peran dari tiap unit pekerjaan di rumah sakit. Dokter yang terkenal, perawat yang ramah,

dan kebersihan merupakan tiga atribut penting yang diperoleh dari hasil analisis *positioning* di rumah sakit swasta di Jakarta (Kasali dalam Soeroso, 2002). Hal ini berarti bahwa petugas kebersihan mempunyai peranan penting untuk menciptakan citra baik kepada masyarakat.

Petugas kebersihan memerlukan keuletan, kesabaran, dan ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaannya. Tanpa keuletan, kesabaran, dan ketrampilan maka kinerja petugas kebersihan kurang maksimal. Beberapa faktor yang berperan dalam kinerja antara lain adanya keseimbangan antara pekerja dan lingkungan sekitar yang meliputi individu, sumber daya, kejelasan kerja dan umpan balik (Chasanah, 2008). Kejelasan kerja merupakan status kerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan. Status kerja menjadi masalah penting karena menyangkut kelangsungan karyawan dalam bekerja. Status kerja yang tidak pasti membuat kebutuhan akan rasa aman dalam bekerja pada karyawan menjadi hal yang perlu dipikirkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Greenhalgh dan Rosenblatt seperti yang dikutip oleh Reisel dkk (dalam Sulistyawati, Nurtjahjanti, & Prihatsanti, 2012) menyatakan bahwa karyawan akan semakin menunjukkan sikap dan perilaku buruk seiring dengan terjadinya peningkatan ketidakamanan kerja yang mengakibatkan karyawan kontrak menjadi *resist* terhadap perubahan, memiliki inisiatif untuk *turnover*, dan kurang produktif sehingga berdampak pada performansi organisasional. Ketidakamanan kerja ini disebabkan masa kerja karyawan kontrak ditentukan berdasarkan kontrak kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini diteliti oleh Pearce (dalam Irene, 2008) yang menunjukkan

bahwa karyawan yang berstatus tidak tetap atau kontrak memiliki ketidakamanan terhadap pekerjaan cenderung lebih tinggi daripada karyawan tetap.

Di Indonesia terdapat sistem tentang tenaga kerja yang dinamakan karyawan kontrak (*outsourcing*). Sistem ini diatur dalam Undang-Undang ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003. Karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan atau instansi dengan kerja waktu tertentu yang didasari atas suatu perjanjian yang disebut dengan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Karyawan kontrak diperbantukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan rutin perusahaan, namun tidak ada jaminan kelangsungan masa kerjanya. Kelangsungan masa kerja karyawan kontrak ditentukan oleh prestasi kerja. Semakin bagus prestasi kerja, karyawan kontrak akan dipertahankan oleh perusahaan, sebaliknya jika prestasi kerjanya tidak ada peningkatan maka perusahaan akan memberhentikan karyawan (disitat dari <https://www.psychologymania.com>, diunduh pada tanggal 25 Oktober 2013).

Di Madiun beberapa rumah sakit menggunakan jasa petugas kebersihan *outsourcing*, hal ini karena penggunaan tenaga *outsourcing* lebih efisien untuk menangani hal-hal yang menunjang kegiatan utama. Rumah sakit bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing* untuk memenuhi kebutuhan akan petugas kebersihan, di mana hal-hal yang berkaitan dengan perekrutan, pemberian gaji, sampai kontrak kerja terhadap petugas kebersihan menjadi tanggungjawab perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing*. Komplain terkait kebersihan lingkungan yang masih diterima oleh pihak rumah sakit merupakan masalah yang perlu diperhatikan.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap petugas kebersihan didapatkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya petugas kebersihan mengalami hambatan karena kurangnya kesadaran pengunjung dan pasien terhadap kebersihan rumah sakit bahkan cenderung menganggap sebelah mata petugas kebersihan, imbalan yang diterima petugas kebersihan juga dirasa kurang untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Selain itu masa kerja petugas kebersihan tidak pasti karena didasarkan pada kontrak kerja yang ditentukan oleh kinerja petugas kebersihan, jika kinerja petugas kebersihan tinggi, maka kontrak kerja akan diperpanjang tetapi jika kinerja petugas kebersihan rendah maka kontrak kerja akan diputus secara sepihak dan petugas kebersihan tidak mendapat pesangon. Hal ini membuat petugas kebersihan mengalami dilema di mana masa kerja tidak pasti, kesadaran pengunjung dan pasien akan kebersihan kurang, serta imbalan yang diterima kurang mencukupi kebutuhan, namun petugas kebersihan dituntut untuk tetap meningkatkan kinerjanya agar kontrak kerja tidak diputus.

Petugas kebersihan membutuhkan keyakinan akan kemampuan diri untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Keyakinan akan kemampuan diri ini disebut *self efficacy*. *Self efficacy* dinilai mempengaruhi kinerja seorang karyawan. *Self efficacy* dalam konteks organisasional merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja (Gist & Mitchell, 1992 dalam Dewi & Wimbari, 2011). Bandura (dalam Handayani, 2008) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi lebih percaya ia akan mampu mencapai kinerja meskipun ada tekanan (konflik) pada pekerjaan. Jika *self efficacy* semakin tinggi maka akan semakin tinggi pula pencapaian kinerja seseorang. *Self efficacy* yang rendah akan cenderung menghalangi seseorang dalam melakukan tugas walaupun individu tersebut mengetahui bahwa

pelaksanaan tugas itu akan mendatangkan hasil yang dikehendaki, sebaliknya *self efficacy* yang tinggi akan mendorong seseorang dalam melakukan tugas sehingga mencapai keberhasilan dalam bekerja.

Self efficacy mengacu pada keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil. Orang yang mempunyai penilaian *self efficacy* tinggi akan bertanggungjawab dan memiliki partisipasi yang tinggi pula terhadap pekerjaannya (Bandura, dalam Puspita, 2007). Hal ini disebabkan karena *self efficacy* tersebut menjadi dasar bagi individu untuk lebih gigih dalam berusaha mencapai kondisi yang lebih baik dan segera keluar dari masalah yang dihadapi. Ramadhanti (2010) menyatakan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* rendah akan menghindari semua tugas dan mudah menyerah ketika masalah muncul. Individu dengan *self efficacy* rendah menganggap kegagalan sebagai kurangnya kemampuan yang ada, sebaliknya individu yang memiliki *self efficacy* tinggi justru akan berusaha lebih keras dalam menghadapi tantangan. Rizki (dalam Ramadhanti, 2010) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *self efficacy* rendah cenderung memiliki motivasi berprestasi yang rendah pula, sebaliknya pada karyawan yang memiliki *self efficacy* tinggi akan cenderung memiliki motivasi berprestasi yang tinggi pula.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *self efficacy* dan kinerja individu adalah pemberian kompensasi. Pemberian kompensasi yang tidak berdasar atas prinsip adil dan layak akan menyebabkan rendahnya *self efficacy* dan kinerja individu yang bisa membuat karyawan memiliki inisiatif untuk *turnover*, karena kompensasi berfungsi sebagai penghargaan bagi petugas kebersihan yang telah

melakukan suatu pekerjaan. Bagi petugas kebersihan kompensasi dapat menjadi penambah semangat untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehingga akhirnya meningkatkan kinerjanya (Hamdani & Suroto, 2012).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik ingin mengkaji hubungan antara *self efficacy* dengan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara *self efficacy* dengan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun?
2. Apakah ada perbedaan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun berdasarkan kompensasi finansial?
3. Apakah ada hubungan antara *self efficacy* dan kompensasi finansial dengan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis hubungan antara *self efficacy* dengan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun.
2. Untuk menganalisis perbedaan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun berdasarkan kompensasi finansial.

3. Untuk menganalisis hubungan antara *self efficacy* dan kompensasi finansial dengan kinerja petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini memberi sumbangan ilmiah untuk mengembangkan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi di rumah sakit.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat digunakan oleh:
 - ❖ Pihak Rumah sakit untuk memberikan seminar atau penyuluhan terkait *self efficacy* kepada petugas kebersihan di rumah sakit, sehingga petugas kebersihan mampu meningkatkan *self efficacy* yang juga akan meningkatkan kinerjanya.
 - ❖ Pihak perusahaan *outsourcing* untuk lebih meningkatkan ketrampilan petugas kebersihan dalam membersihkan dan merawat lingkungan kerja di rumah sakit, sehingga petugas kebersihan memiliki *self efficacy* yang tinggi ketika melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
 - ❖ Pihak petugas kebersihan di rumah sakit untuk lebih meningkatkan *self efficacy* yang dimiliki, sehingga petugas kebersihan dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya, penelitian mengenai *self efficacy*, kinerja karyawan, maupun kompensasi pernah diteliti sebelumnya oleh para peneliti, antara lain:

Agnes Indra Puspita (2007) melakukan penelitian pada karyawan PT.Asuransi Adira Dinamika Semarang, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *self efficacy* dan *sense of humor* dengan partisipasi kerja pada karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *self efficacy* dan *sense of humor* dengan partisipasi kerja pada karyawan.

Nur Chasanah (2008) melakukan penelitian pada karyawan PT. Mayora Tbk Regional Jateng dan DIY, tujuannya untuk menganalisis pengaruh *empowerment*, *self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan *empowerment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan.

Jessica Irene (2008) melakukan penelitian terhadap 127 karyawan BUMN, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara *occupational self efficacy* dengan *job insecurity* pada tenaga kerja *outsourcing*. Hasil analisis didapatkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan negatif antara *occupational self efficacy* dan *job insecurity* pada tenaga kerja *outsourcing*. Artinya semakin tinggi

tingkat *occupational self efficacy* seseorang maka semakin rendah tingkat *job insecurity*, sebaliknya semakin rendah tingkat *occupational self efficacy* seseorang, maka semakin tinggi tingkat *job insecurity*.

Tutuk Ari Arsanti (2009) melakukan penelitian eksperimen terhadap mahasiswa program profesional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *self efficacy* dengan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* berhubungan positif secara signifikan terhadap kinerja.

Fitri Yunila Sari (2010) menganalisis pengaruh sistem rekrutmen terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada PT. Personel Alih Daya wilayah Sumbagut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses seleksi dan penempatan secara bersama-sama dan parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada PT. Personel Alih Daya wilayah Sumbagut.

Hamdani dan Suroto (2012) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh faktor pengawasan melekat, kompensasi dan budaya organisasi terhadap kinerja petugas kebersihan di kabupaten Karanganyar dengan motivasi sebagai variabel moderating. Hasil penelitian diperoleh bahwa pengawasan melekat berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas kebersihan, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas kebersihan, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas kebersihan di Kabupaten Karanganyar.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang lain adalah dalam penelitian ini peneliti menganalisis hubungan antara *self efficacy* dengan kinerja pada petugas kebersihan yang berstatus *outsourcing* dengan kompensasi sebagai variabel moderator.