

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini rumah sakit adalah pusat pelayanan kesehatan sangat penting dalam masyarakat. Rumah sakit (*hospital*) adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Dalam melakukan sebuah pelayanan harus berdasarkan pendekatan kesehatan yakni (promotiv, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rumah sakit juga dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Sebuah kualitas rumah sakit dapat berpengaruh pada citra rumah sakit tersebut. Kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan, rumah sakit berusaha untuk selalu memenuhinya. Rumah Sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui perencanaan pembangunan kesehatan. Dalam menjalankan tugas serta fungsinya, pihak manajemen rumah sakit tentu mendapati tantangan. Maka dari itu rumah sakit harus mempunyai manajemen yang baik agar tantangan tersebut dapat teratasi dengan baik.

Tantangan bagi Rumah Sakit yang ada tersebut dijawab dengan meningkatkan kemampuan dalam melakukan pelayanan jasa kesehatan. Bagi pengelola maupun pemilik rumah sakit agar kegiatannya tetap *survive*, maka peningkatan dilakukan dengan menambah teknologi kedokteran yang ada yakni tenaga paramedis, tenaga ahli di bidang kesehatan, serta tenaga lainnya yang

menunjang operasional rumah sakit.

Pengelolaan sebuah rumah sakit ini sangatlah berbeda dengan bidang usaha lain. Rumah sakit menerapkan nilai sosial etika/ prinsip sosial, dan juga dari segi ekonomis. Menurut Undang-Undang tentang rumah sakit, yang dimaksud dengan fungsi sosial rumah sakit adalah melaksanakan fungsi dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, tidak semata-mata hanya mencari keuntungan saja. Hal ini sesuai dengan fatwa dari Majelis Kehormatan Etik Rumah sakit Indonesia (MAKERSI) antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

Pelaksanaan fungsi sosial Rumah Sakit diatur dalam Undang- tentang rumah sakit. Menurut (“Undang-Undang Tentang Rumah Sakit No.44 Tahun 2009” n.d.), rumah sakit sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat. Manajemen rumah sakit harus berupaya meningkatkan pelayanan serta memuaskan pasiennya, Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi setiap orang di rumah sakit seperti yang ada pada Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009 (“Undang-Undang Tentang Rumah Sakit” n.d.). Dalam hal ini Pemerintah telah berperan dalam membuat Undang-Undang yang tujuannya untuk mengangkat derajat kesehatan masyarakat yang sedang dalam musibah maupun masyarakat miskin/tidak mampu.

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk itu rumah sakit di Indonesia harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul atau *Performance Excellence* merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global, begitu juga oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh para pengelola rumah sakit untuk menciptakan kinerja yang unggul diantaranya melalui pemberian pelayanan yang bagus serta tindakan medis yang akurat dan mekanisme pengelolaan mutu juga pada sistem pengendalian manajemen pada rumah sakit.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pengelola rumah sakit swasta dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen adalah pelayanan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran arti hidup sehat. Keadaan ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, sosial budaya dan sosial ekonomi masyarakat yang perlu mendapat perhatian dari pengelola rumah sakit.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, di setiap kota besar seperti Jakarta banyak sekali usaha rumah sakit dengan kualitas pelayanan dan peralatan medis yang prima dapat kita temukan di setiap sudut kota, sehingga masyarakat konsumen yang tadinya harus ke luar negeri demi servis dan kualitas dokter yang prima, sekarang tidak perlu lagi ke luar negeri.

Kegiatan pengelolaan sebuah rumah sakit adalah kompleks dengan disiplin - disiplin ilmu, antara lain disiplin ilmu kedokteran, keperawatan, teknik,

ekonomi, hukum maupun humas. Seiring dengan semakin meningkatnya permintaan layanan kesehatan dan semakin banyak munculnya rumah sakit, maka Rumah Sakit Islam Jakarta harus dapat beroperasi secara efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah Sakit Islam Jakarta dapat beroperasi dengan efektif dan efisien apabila fungsi sistem pengendalian manajemen dilaksanakan dengan baik, dimana fungsi ini dimulai dari perencanaan sampai dengan pengendaliannya.

Perencanaan merupakan proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan suatu organisasi.

Ada dua alasan mengapa perencanaan diperlukan yaitu untuk mencapai "*Protective benefits*" yaitu merupakan hasil dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan dan "*Positive benefit*" yaitu untuk peningkatan pencapaian tujuan organisasi. Fungsi perencanaan di bidang kesehatan adalah proses untuk merumuskan masalah-masalah kesehatan di masyarakat, menentukan kebutuhan dan sumber daya yang tersedia, menetapkan tujuan program yang paling pokok, dan menyusun langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan merupakan fungsi yang penting karena akan menentukan fungsi-fungsi manajemen yang lainnya dan merupakan landasan dasar dari fungsi manajemen secara keseluruhan. Perencanaan manajerial akan memberikan pola pandang secara menyeluruh terhadap semua pekerjaan yang akan dijalankan, siapa yang akan melakukan dan

kapan akan dilakukan. Perencanaan merupakan tuntutan terhadap proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Di dalam sistem manajemen pada Rumah Sakit tentunya tidak lepas dari peran seorang manajer dalam menjalankan sistem manajemen tersebut. Pekerjaan seorang manajer profesional dapat disahkan kedalam 4 (empat) fungsi, yaitu fungsi:

- 1) *Planning* (Perencanaan)
- 2) *Organizing* (Organisasi)
- 3) *Actuating* (Pelaksanaan)
- 4) *Controlling* (Pengawasan / Pengendalian)

Sistem pengendalian manajemen pada rumah sakit pada dasarnya bertujuan untuk mengarahkan dan menjamin bahwa strategi yang dijalankan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh rumah sakit.

Sistem Pengendalian manajemen menurut (Anthony and Govindarajan, 2005) adalah :

*“The sistem used by management to control the activities of an organization is called its management control sistem. Management control is the process by which managers influence other member of the organization to implement the organization’s strategies.”* Pendapat ini menjelaskan bahwa pengendalian manajemen merupakan alat untuk mengimplementasikan strategi yang berfungsi untuk memotivasi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi.

Yang dimaksud dengan sistem pengendalian manajemen adalah suatu sistem yang digunakan oleh manajer untuk mempengaruhi anggota organisasi lain

guna melaksanakan strategi perusahaan secara efektif dan efisien. Dari definisi tersebut terdapat 3 (tiga) kata kunci, yaitu sistem, strategi, efektif dan efisien yang secara operasional dapat dijelaskan sebagai berikut: Sistem dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan dibuat melalui berbagai penerapan strategi alokasi sumber ekonomi secara efektif dan efisien. Efektivitas mengukur kesesuaian antara keluaran sistem dengan tujuan sedangkan efisiensi menjelaskan rasio antara masukan dengan keluaran sistem tersebut. Dengan demikian suatu sistem pengendalian yang baik harus mampu mengendalikan operasi perusahaan secara efektif dan efisien.

Penulis dalam penelitian ini akan lebih memfokuskan pada masalah pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan Rumah Sakit Islam Jakarta. Penulis berpendapat bahwa pentingnya topik tersebut untuk dikaji kembali adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan kinerja keuangan Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi sebagai berikut:

**“PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KEUANGAN RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA”**  
**(Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Cempaka-Putih Jakarta).**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, berikut adalah pengidentifikasian masalah yakni :

- 1) Bagaimana pengaruh struktur manajemen terhadap kinerja keuangan rumah sakit?
- 2) Bagaimana pengaruh proses pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan rumah sakit?
- 3) Bagaimana pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan rumah sakit ditinjau dari sudut pandang Islam?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh struktur sistem pengendalian manajemen di Rumah Sakit Islam Jakarta .
- 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh proses pengendalian manajemen pada kinerja keuangan di Rumah Sakit Islam Jakarta.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan rumah sakit ditinjau dari sudut pandang Islam.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap agar terdapat manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

- 1) Bagi penulis

Dengan penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dalam pemahaman terhadap disiplin ilmu akuntansi, khususnya hal-hal yang berkaitan dengan masalah sistem pengendalian manajemen yang diterapkan di Rumah Sakit.

- 2) Bagi Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Islam Jakarta sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas sistem pengendalian manajemen terutama pada kinerja keuangan rumah sakit.

3) Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan rujukan mengenai topik-topik yang berkaitan.