

BAB I

PENDAHULUAN

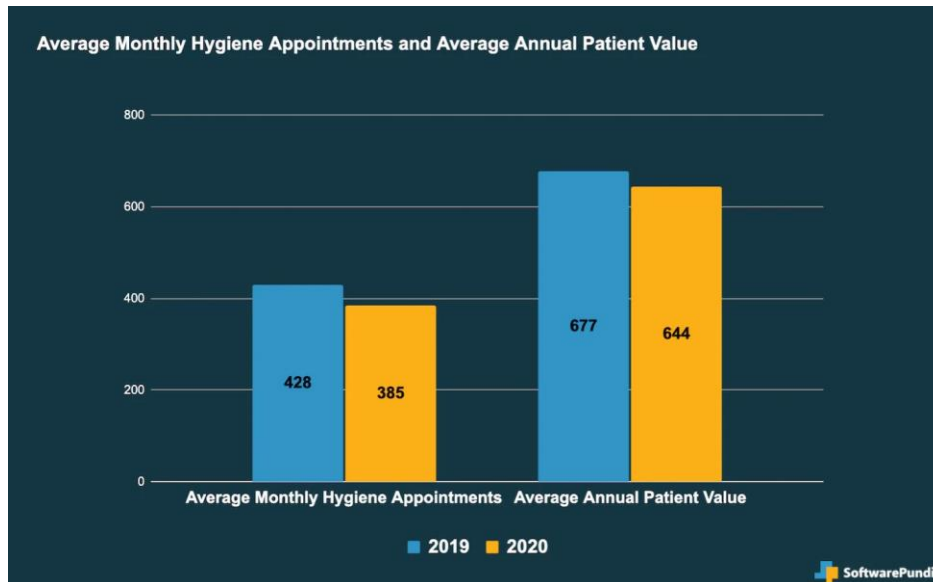
1.1. Latar Belakang Masalah

Data industri kinerja aktual dari basis pelanggan dianalisis untuk menghitung perubahan rata-rata pendapatan praktik kedokteran gigi dari 2019 hingga 2020. Rata-rata pelanggan *Dental Intelligence* melihat penurunan 6% dalam pendapatan yang dikumpulkan pada tahun 2020. Ini lebih rendah secara signifikan daripada prediksi ADA bulan Juni 2020 prediksi penurunan 38% dalam pendapatan praktik.

Produksi rata-rata untuk praktik turun 3,1% pada tahun 2020 dibandingkan dengan 2019. Artinya, rata-rata, Klinik kedokteran gigi mengumpulkan persentase yang lebih rendah dari pendapatan yang diproduksi pada tahun 2020 dibandingkan dengan 2019.

Pada tahun 2020, klinik Kedokteran gigi melihat penurunan 5% dalam nilai rata-rata pasien tahunan. Meskipun ini bukan hasil yang bagus, itu berarti bahwa sebagian besar perubahan dalam pendapatan yang dikumpulkan antara 2019 dan 2020 disebabkan oleh penurunan nilai rata-rata pasien daripada hilangnya pasien.

Tabel 1.1
Data Indsutri Klinik Kesehatan Gigi 2019 & 2020



Tingkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi oleh penderita menampilkan seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menampilkan tingkatan keyakinan penderita terhadap pelayanan yang diberikan. Secara universal, pengukuran tingkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan seorang terhadap pelayanan jasa kesehatan tersebut. Konsan (2019)

Tabel 1.2
Data Kunjungan Pada Klinik Gigi Dent Smile Cabang Kelapa Gading Bulan Januari s/d Desember 2019 & 2021

NO	BULAN	2019	2020	2021
1	Januari	269	258	150
2	Februari	229	257	220
3	Maret	270	212	180
4	April	248	241	133
5	Mei	291	265	140

6	Juni	250	243	125
7	Juli	173	283	185
8	Agustus	238	273	200
9	September	310	264	208
10	Oktober	288	273	286
11	November	315	265	230
12	Desember	281	252	216
TOTAL		3.162	3.086	2.273

Sumber: Klinik Gigi Dent Smile Kelapa Gading

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pelayanan kesehatan pada bulan Januari s/d Desember 2019 s/d 2021 mengalami penurunan. Fenomena ini perlu ditinjau oleh pelayanan kesehatan karena dengan jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi perusahaan jasa tersebut. Oleh karena itu untuk mengatasi fenomena tersebut maka pihak pelayanan kesehatan memperhatikan kinerja, keistimewaan tambahan dan lainnya yang dipersepsikan antara lain dengan memberikan pelayanan yang optimal, agar pasien akan menikmati pelayanan jasa dan akan kembali melakukan atau memakaikembali jasa yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang ada di Klinik Gigi *Dent Smile* mengatakan bahwa, kurangnya jumlah karyawan sehingga menimbulkan permasalahan dalam penempatan pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan keahliannya atau jabatannya. Seperti, tugas membuat data kunjungan pasien yang seharusnya dikerjakan oleh bagian *receptionist*, namun tugas tersebut juga kadang harus dikerjakan oleh bagian perawat. Sehingga memperlambat pekerjaan perawat yang seharusnya untuk menangani pasien, tetapi harus mengerjakan pekerjaan yang lain dan membuat pasien harus menunggu waktu yang

lama. Sehingga terjadi ketidaksesuaian terhadap deskripsi pekerjaan dan rasa ketidakpuasan terhadap pasien kepada klinik tersebut.

Menurut Lau, (2021). Sebuah perusahaan perlu memiliki bidang-bidang tertentu sesuai dengan kelengkapan yang diperlukan. Agar perusahaan dapat berjalan secara efektif dan optimal. Yaitu, dengan adanya pembagian tugas berdasarkan spesifikasi bidang kerja yang dijalankan atau berdasarkan tanggung jawab kewenang. Umumnya masing-masing bagian, terpisah dalam kegiatan secara fungsional. Pembagian bidang tugas tersebut akan meningkatkan prestasi kerja masing-masing komponen perusahaan dan meningkatkan prestasi kerja karyawannya.

Selain itu, pemasalahan yang terjadi di klinik ada pada kemampuan kerja karyawan yang kurang efektif, sehingga dapat mengakibatkan prestasi kerja karyawan yang dikerjakan tidak maksimal. Masalah yang terjadi, kurangnya kemampuan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, seperti kurangnya kemampuan *receptionist* dalam menguasai microsoft excel yang digunakan untuk menginput data pasien, hal tersebut dikarenakan tidak adanya pelatihan kerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan. Pelatihan kerja yang dimaksud adalah bentuk pelatihan penggunaan teknologi, yang membuat karyawan kurang mampu dalam menguasai sistem teknologi dan membuat hasil prestasi kerja karyawan terhadap perusahaan tersebut menurun dan tidak maksimal. Selanjutnya, masalah terjadi juga ada pada kemampuan kerja perawat dalam menggunakan alat-alat medis yang semakin berkembang, hal itu juga membuat perawat harus terus bertanya kepada dokter dalam menggunakan alat tersebut. Sehingga dapat

mengganggu aktivitas dokter dalam melayani pasien dan menghambat pekerjaannya.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja, karyawan perlu menambah pengetahuan serta mempelajari bagaimana cara menggunakan alat-alat medis yang semakin berkembang dan cara selanjutnya untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan yaitu, diadakannya pelatihan kerja kepada karyawan dalam bentuk pelatihan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, karyawan dapat lebih menguasai sistem teknologi dan meningkatkan prestasi kerjanya. Sehingga karyawan dapat memberikan hasil prestasi kerja yang maksimal kepada perusahaan.

Menurut Suparyanto dan Rosad, (2020) motivasi memiliki peran penting dalam peningkatan prestasi kerja karyawan. Dalam motivasi memiliki 2 faktor yaitu, faktor internal dan eksternal. Menurut Sutrisno & Sunarsi, (2019) Faktor motivasi internal berupa tanggung jawab terhadap pekerjaan, kemajuan dalam berkerja, serta pencapaian terhadap prestasi kerja. Sedangkan faktor eksternal berupa kebijakan perusahaan yang ada, gaji, hubungan antarpribadi serta kondisi lingkungan kerja yang ada.

Menurut Robbins, (2016) seorang karyawan akan dapat mencapai motivasi yang berlipat jika ia merasakan ada peluang dalam mencapai tujuannya. Kondisi kerja dan penghargaan dari pimpinan merupakan faktor yang dapat memotivasi pegawai. Fenomena faktor motivasi internal yang terjadi di Klinik Gigi *Dent Smile*, kurangnya perhatian dari pimpinan yang terkesan tidak peduli dan tidak memperhatikan karyawannya, sehingga kurangnya motivasi dari para karyawan dalam bekerja.

Ada juga fenomena pada faktor motivasi eksternal, yaitu karyawan tidak

menerima penghargaan (*reward*) atas pekerjaan yang mereka kerjakan selama kerja di klinik tersebut, penghargaan yang dimaksud keinginan untuk diakui oleh pimpinan kepada karyawan dalam memperoleh status sosial yang lebih tinggi atas hasil prestasi kerjanya. Sehingga karyawan belum maksimal dalam memberikan prestasi kerjanya untuk perusahaan dan mempunyai semangat kerja yang rendah.

Menurut Edison et al, (2017) semakin besar motivasi kerja karyawan semakin tinggi pula prestasi kerjanya. Motivasi kerja yang tinggi harus diikuti oleh komitmen yang bertanggung jawab pula terhadap perusahaan. Seseorang yang mempunyai komitmen dalam perusahaan akan bekerja dengan sebaik-baiknya dimanapun dia ditempatkan dan itu merupakan modal dasar bagi suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk memberikan motivasi kerja kepada karyawan, yaitu dalam bentuk memberikan rasa perhatian pimpinan kepada karyawannya dan memberikan penghargaan (*reward*) atas hasil kerja karyawan, karena hal tersebut juga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Selanjutnya permasalahan pada upah yang diberikan kepada karyawan, yaitu tidak sesuainya pemberian upah kerja karyawan dengan beban pekerjaan yang mereka kerjakan, ditambah lagi dengan tidak adanya pemberian insentif untuk karyawan yang melakukan kegiatan kerja lembur. Sehingga karyawan menimbulkan sikap bermalas-malasan dalam bekerja, yang membuat karyawan tidak dapat memberikan hasil prestasi kerja yang diharapkan perusahaan.

Pemberian upah perlu ditinjau dari segi waktu kerja dan beban kerja. Karena upah yang diberikan harus sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Selain gaji, insentif berupa program yang diberikan oleh perusahaan sebagai motivasi bagi

karyawannya dengan tujuan agar karyawan lebih giat dalam bekerja dan memiliki keinginan untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Karena pada dasarnya pemberian upah kerja selalu dihubungkan dengan balas jasa atas kinerja ekstra karyawan yang melebihi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti lembur kerja. Pemberian upah kerja dan insentif yang mereka terima akan berdampak positif terhadap semangat kerjanya. Yang pada akhirnya akan meningkatkan prestasi kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Hal ini dapat dikatakan sebagai usaha yang saling menguntungkan antara perusahaan dan karyawan. Prabowo, (2018)

Menurut Hery Sudarmanto, (2019) Penerapan hubungan industrial dalam dunia kerja dapat mendorong terciptanya ketenangan berusaha dan bekerja, juga peningkatan produksi, produktivitas kerja, prestasi kerja, serta keterampilan tenaga kerja. Baiknya hubungan industrial akan mempermudah setiap pihak mencapai tujuannya sehingga menciptakan kondisi efektif guna meningkatkan produktivitas.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Job Description*, Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja dan Upah Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Klinik Gigi *Dent Smile*”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job description* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?

3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
4. Apakah upah kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
5. Apakah *job description*, kemampuan kerja, motivasi kerja, dan upah kerja secara simultan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
6. Bagaimana pandangan Islam mengenai *job description*, kemampuan kerja, motivasi kerja dan upah kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Klinik Gigi *Dent Smile*.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka Untuk mengetahui pengaruh *job description* terhadap prestasi kerjakaryawan.

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap prestasi kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh upah kerja terhadap prestasi kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *job description*, kemampuan kerja, motivasi kerja, dan upah kerja berpengaruh secara simultan terhadap prestasi kerja pada karyawan Klinik Gigi *Dent Smile*.
5. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai *job description*, kemampuan kerja, motivasi kerja, dan upah kerja, berpengaruh terhadap prestasi kerja pada karyawan Klinik Gigi *Dent Smile*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai

berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan serta wawasan yang lebih dalam lagi mengenai Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai *job description*, kemampuan kerja, motivasi kerja, upah kerja, dan prestasi kerja.

2. Bagi Perusahaan

Merangsang peningkatan dan pengembangan rasa tanggung jawab. Menumbuhkan rasa ketergantungan kepada perusahaan. Meningkatkan prestasi karyawan apabila mereka tahu maksud dan tujuan penilaian yang dilaksanakan. Meningkatkan pengertian antara atasan dan bawahan.

3. Bagi Akademis

Dapat sebagai penambah wawasan serta referensi yang berhubungan dengan isu-isu Sumber Daya Manusia, baik bagi kalangan umum maupun kalangan akademis. Khususnya akademis Universitas YARSI.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.