

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan senantiasa menjaga mutu pelayanan bagi semua orang yang membutuhkan baik bagi mereka yang akan berobat atau memeriksakan kesehatan. Profesionalisme sumber daya manusia sangat berpengaruh langsung terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

Rumah sakit sebagai tempat bagi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang membutuhkan selain itu rumah sakit menjadi institusi pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk senantiasa berubah dan meningkatkan kinerja dengan memperhatikan peraturan pemerintah dan dinamika lingkungan masyarakat yang sangat kuat.

Rumah sakit dijamin ini menghadapi tantangan yang semakin sulit.

Peraturan pemerintah yang terus berkembang yang menjadi landasan akreditasi sebuah rumah sakit menentukan masih layak atau tidaknya rumah sakit melaksanakan kegiatan operasionalnya dalam pelayanan kesehatan menjadi tantangan yang tidak mudah.

Rumah sakit merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat dengan kriteria yang khusus dikenal dengan padat modal, padat karya, padat resiko, dan padat masalah. Padat modal artinya rumah sakit menjalankan usahanya dengan dana yang besar, padat karya artinya melibatkan banyak sumber daya manusia, padat resiko artinya rumah sakit menghadapi tantangan perubahan penyakit yang semakin kompleks dengan tingkat kehati-hatian yang besar jika salah mengambil tindakan mengakibatkan resiko besar dan padat masalah karena kompleksnya pelayanan dan rawannya resiko, jika melakukan kesalahan rumah sakit menghadapi tuntutan pihak ketiga yang dapat mengakibatkan rumah sakit menghadapi kerugian bahkan tidak diijinkan untuk melakukan kegiatan jasa pelayanan kesehatan, oleh karena itu rumah sakit membutuhkan suatu sistem pengendalian manajemen, sistem pengendalian intern, dan meningkatkan motivasi kerja bagi para karyawannya guna peningkatan kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Mengingat bahwa tenaga kerja merupakan sumber daya yang sangat utama dan dibutuhkan dalam pelayanan jasa kesehatan dan menjadi modal yang utama juga dalam pelayanan kesehatan maka sumber daya manusia menjadi fokus dalam sistem pengendalian ini yang diharapkan dengan adanya sistem pengendalian manajemen ataupun pengendalian intern mempengaruhi motivasi karyawan untuk

menjadi tenaga yang handal, profesional dan disiplin sesuai dengan misi, visi yang ditetapkan oleh pihak pengelola rumah sakit yang menjadi tuntutan kerja sehingga diperoleh kinerja yang harmonis, baik, efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan rumah sakit sebagai salah satu organisasi pelayanan di bidang kesehatan telah memiliki otonomi atau kewenangan dan bersifat swadana, sehingga pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya seperti yang sekarang sangat ditekankan menjadi fokus dalam akreditasi untuk rumah sakit yaitu *patient safety* (keselamatan pasien).

Dengan adanya tuntutan swadana, maka rumah sakit harus bekerja keras agar dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan operasional rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh setiap pengambilan keputusan yang tidak tepat akan berakibat pada inefisiensi dan penurunan kinerja rumah sakit bahkan resiko yang sangat besar. Jika terjadi kesalahan yang merugikan pasien, rumah sakit sering mendapat tuntutan hukum dari pihak pasien atau pihak lain.

Penelitian ini dilakukan pada rumah sakit swasta yang mempunyai karakteristik khusus yaitu rumah sakit yang dikelola oleh lembaga keagamaan Katolik. Sistem penanganan pasien sangat mengutamakan cinta kasih dan keselamatan pasien bukan pertama-tama untuk mencari keuntungan. Cinta kasih dan keselamatan pasien menjadi dasar pelayanan untuk pasien maka ketika pasien datang sedapat

mungkin langsung memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa membedakan kaya miskin, dan latar belakang agama maupun budaya, bahkan tidak ada sistem uang muka atau jaminan. Ketika pasien datang ke rumah sakit, para medis akan segera menolong terlebih dahulu. Walaupun terkadang pasien tidak bisa membayar biaya rumah sakit, rumah sakit akan menanggung kerugian. Peluang untuk menjadi rugi secara financial cukup tinggi oleh karena itu rumah sakit harus menentukan langkah-langkah yang baik dalam pengendalian baik bagi manajemen rumah sakit maupun pengendalian intern.

Sistem pengendalian intern yang kurang baik membawa pengaruh pada kinerja karyawan keseluruhan, dan akan berakibat pada melemahnya perencanaan dan sekaligus berkurangnya kontrol atas pelaksanaan operasional rumah sakit juga berdampak terhadap pelayanan sumber daya manusianya.

Jika perencanaan dan pengawasan atas kegiatan manajerial telah berkurang, maka dapat dipastikan inefisiensi dan penurunan kinerja rumah sakit akan terjadi. Hal tersebut akan dibuktikan dengan terjadinya kerugian pada pihak rumah sakit sebagai akibat lemahnya pengendalian manajemen dan pengendalian intern yang dipengaruhi oleh motivasi para karyawan rumah sakit.

Peneliti mencermati fenomena yang terjadi dalam sistem penerimaan pasien yang tanpa uang muka atau jaminan yang “kadang merugikan rumah sakit” secara financial membutuhkan sistem pengendalian yang baik supaya rumah sakit tidak menderita kerugian yang mengakibatkan pelayanan kesehatan dalam jangka tertentu bisa kehabisan dana untuk kelangsungan hidup rumah sakit. Selain itu, masih jarang sekali penulis menemukan pada penelitian yang terdahulu yang telah mengadakan penelitian di perusahaan jasa khususnya di rumah sakit. Kebanyakan penelitian dilakukan pada perusahaan manufaktur atau di perusahaan jasa perbankan. Dari penelitian penelitian terdahulu pengaruh sistem pengendalian manajemen, sistem pengendalian intern, dan motivasi pada kinerja karyawan signifikan positif.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kontijensi (*Contingency Theory*) yaitu teori kesesuaian pemimpin yang berarti menyesuaikan pemimpin dengan kondisi yang tepat, teori ini ditemukan oleh Fiedler's (1964) yang berpendapat bahwa kinerja pemimpin ditentukan dari pemahamannya terhadap situasi dimana mereka memimpin. Pengertian motivasi menurut Vroom (1995) dalam teori harapan bahwa motivasi adalah akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai (*Motivation Theory*), dalam bukunya Siagian (2004) motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela

menggerakkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan, tenaga, dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun objek dari penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan tingkat manajer menengah/kepala unit di lima rumah sakit, yaitu Rumah Sakit Charitas Palembang, Rumah Sakit Myria Palembang, Rumah Sakit Charitas Bakti Ningsih Blitang, Rumah Sakit St. Antonio Baturaja, dan Rumah Sakit Panti Secanti Gisting Lampung. Diantara lima rumah sakit tersebut, dua dimiliki oleh Yayasan Santo Georgius yaitu Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dan Rumah Sakit Panti Secanti Gisting, yang tiga dimiliki oleh yayasan milik Suster-Suster Charitas Palembang yang merupakan lembaga keagamaan Katolik yaitu Rumah Sakit Charitas Palembang, Rumah Sakit Myria Palembang, Rumah Sakit Charitas Bakti Ningsih Blitang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan.

- b. Apakah sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan?
- c. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini adalah hanya menguji hubungan empiris pengaruh sistem pengendalian manajemen, sistem pengendalian intern, dan motivasi terhadap kinerja karyawan di lima rumah sakit swasta Katolik yang berada di wilayah Sumatera bagian selatan yaitu Rumah Sakit Charitas Palembang, Rumah Sakit Myria Palembang, Rumah Sakit Charitas Bakti Ningsih Blitang, Rumah Sakit St. Antonio Baturaja, dan Rumah Sakit Panti Secanti Gisting Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai :

- a. pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja karyawan rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan.
- b. pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kinerja karyawan rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan .

- c. pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi akademisi penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu akuntansi dalam bidang jasa pelayanan khususnya di rumah sakit.
- b. Manfaat bagi praktisi dari penelitian ini adalah sebagai pembanding sistem pengendalian manajemen, pengendalian intern dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada lima rumah sakit swasta Katolik di Sumatera bagian selatan.