

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, kesehatan telah menjadi suatu kebutuhan dasar bagi masyarakat seiring dengan peningkatan taraf hidup masyarakat, harapan terhadap fasilitas, dan kualitas pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Hal ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan mereka, memastikan bahwa pelayanan tersebut terus berkembang dan semakin baik sesuai dengan harapan yang semakin tinggi dari masyarakat

Sebagai bagian dari upaya pembangunan kesehatan, rumah sakit memiliki peran strategis dalam mendukung percepatan peningkatan kesehatan masyarakat. Menurut WHO (*World Health nization*), definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Peraturan Nomor 4 Tahun 2018 yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.” Menurut penjelasan dari Bramantoro (2017), rumah sakit bukan hanya tempat untuk penyembuhan dan pemulihan pasien,

tetapi juga berperan dalam upaya perbaikan, pencegahan, dan pengiriman pasien secara efisien dan efektif. Sementara itu, menurut Supartiningsih (2017), rumah sakit adalah sebuah institusi yang memiliki infrastruktur medis yang terorganisasi dengan baik, menyediakan layanan perawatan yang kontinu, serta diagnosis dan pengobatan penyakit kepada pasien dengan melibatkan tenaga medis dan non medis yang berprofesionalisme tinggi.

Sumberdaya manusia memiliki potensi untuk menjadi aset utama dalam sebuah organisasi, terutama karena mereka melaksanakan tugas – tugas krusial yang sulit untuk digantikan. Dalam konteks dunia usaha, khususnya dalam sektor jasa dan pelayanan, sumber daya manusia dianggap sebagai modal berharga dan aset berharga. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan akan sangat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan – tujuannya. Oleh karena itu, pentingnya suatu perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berlimpah, dan fokus diberikan pada sudut pandang yang berpotensi mempengaruhi baik kualitas ataupun kuantitas sumber daya manusia tersebut.

Dalam era globalisasi yang semakin penting, langkah yang harus diambil oleh perusahaan saat ini adalah meningkatkan mutu sumber daya manusia. Setiap perusahaan berharap memiliki karyawan yang dapat menjalankan tugas mereka dengan sukses dan efisien. Ketika karyawan dapat memberikan kontribusi yang optimal dan mencapai tingkat kinerja

yang tinggi untuk perusahaan, maka tujuan perusahaan dapat tercapai. Dalam konteks ini, peran manajemen perusahaan sangatlah krusal dalam mendorong perkembangan karyawan mereka. Pencapaian tujuan perusahaan oleh karyawan dapat diperkuat dan didorong oleh faktor seperti mutasi, rotasi, dan tingkat kepuasan kerja.

Mutasi adalah pemindahan karyawan dari bagian atau unit yang kelebihan staf ke unit atau bagian yang membutuhkan misalnya dari cabang satu ke cabang yang lain dengan status yang sama. Menurut Siagian (2013:172) mutasi menempatkan seseorang pada pekerjaan lain diluar dari organisasi dengan kewajiban dan gaji yang setara dengan status lamanya. Mutasi biasa terjadi pada suatu perusahaan, dan biasanya terjadi pada perusahaan yang memiliki banyak cabang. Pertukaran atau perpindahan juga penting untuk strategi HRD perusahaan yang bertujuan untuk mengembangkan pengalaman dan penyesuaian kebutuhan sumber daya manusia dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan tersebut. Hal ini dapat memberikan kenyamanan dan dorongan kepada karyawan untuk meningkatkan prestasinya sesuai dengan keinginan perusahaan sehingga karyawan mampu meningkatkan kinerjanya saat bekerja.

Selain mutasi, adapun rotasi yaitu perputaran atau perpindahan karyawan namun lebih pada perpindahan tempat kerja dengan lingkup dan tugas pekerjaan yang cenderung berbeda agar para karyawan terhindar dari rasa jenuh atau kinerja yang menurun. Rotasi dapat dilakukan secara rutin

oleh perusahaan dengan tujuan rotasi mampu meningkatkan kinerja dari setiap karyawan. Selain itu rotasi diyakini dapat mencegah kebosanan dan mengembangkan pengetahuan serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Meningkatnya pengetahuan karyawan mengenai bidang pekerjaannya merupakan manfaat secara tidak langsung dari rotasi kerja bagi suatu perusahaan, yaitu mempermudah jadwal kerja, mengatur cuti, dan beradaptasi terhadap perubahan.

Mutasi memiliki perbedaan dengan rotasi yaitu perpindahan karyawan dari bagian atau unit tertentu ke bagian atau unit cabang lainnya tanpa mengubah status jabatan dan tanggung jawab karyawan itu sendiri. Misalnya, bagian pendaftaran rawat inap di RS Permata Cibubur di mutasi ke RS Permata Jonggol dengan status yang sama yaitu di bagian pendaftaran rawat inap. Sedangkan rotasi yaitu perputaran karyawan tetapi lebih pada perpindahan lingkup dan tugas pekerjaan yang cenderung berbeda namun masih dalam satu divisi yang sama, misalnya kasir tunai di rotasi menjadi kasir jaminan.

Penelitian mengenai mutasi dan rotasi akan sumber daya manusia sudah banyak dilakukan. Sebagai contoh penelitian terdahulu Dewi Hidayah dan Erliany Syaodih (2022) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Mutasi dan Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Onamab Indonesia Karawang”, hasil penelitian mengemukakan mutasi dan rotasi secara parsial terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maya Sari dkk (2020) dengan judul penelitiannya yaitu Pengaruh Mutasi dan

Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PN 7 Cabang Bengkulu”, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan variabel mutasi sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

RS Permata Cibubur merupakan rumah sakit pertama dikawasan Cibubur berdiri sejak tahun 2003 dan memiliki rumah sakit cabang di daerah Cileungsi - Jonggol yang memiliki visi memberikan pelayanan rumah sakit yang prima dan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia sehingga RS Permata Cibubur harus terus berupaya memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Rumah sakit berkomitmen untuk memberikan pelayanan medis berkualitas tinggi dalam lingkungan yang ramah dan profesional, selain didukung dengan fasilitas medis yang memadai juga karyawan yang berkualitas, karyawan yang berkualitas didasari atas kepuasan kerja karyawan itu sendiri baik tenaga kerja medis ataupun non medis.

Seperti yang diungkapkan oleh Robbins dalam referensi Wibowo (2016:170), kepuasan kerja mengacu pada sikap keseluruhan yang diperlihatkan seseorang terhadap pekerjaannya. Individu yang merasakan kepuasan kerja tinggi cenderung memiliki pandangan positif terhadap tugas mereka, sementara sebaliknya sikap negatif umumnya muncul pada individu yang merasa tidak puas.

Sesuai dengan pernyataan Wibowo (2016:415), tiap individu yang bekerja berharap mendapatkan kepuasan dari lingkungan kerjanya, dan

kepuasan tersebut memiliki dampak pada kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Maka dari itu, perusahaan perlu memahami strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya. Menurut Edy Sutrisno (2019) mengatakan bahwa kepuasan kerja seorang karyawan berkaitan dengan bagaimana perasaan mereka terhadap pekerjaannya, seberapa baik rekan kerja bekerja sama, dan apakah mereka merasa baik atau tidak terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merujuk pada pandangan, sikap psikologis, dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini tercermin dalam rasa puas yang dirasakan saat bekerja, dan memiliki dampak positif terhadap kinerja dan tujuan perusahaan secara keseluruhan. .

Melalui mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja yang tinggi, karyawan memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja mereka sesuai dengan aspirasi perusahaan. Peningkatan kinerja ini memberikan dampak positif pada kemajuan perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk tetap kompetitif di dalam dunia bisnis rumah sakit yang sangat kompetitif. Perlu diingat bahwa kesuksesan dalam meraih sasaran dan keberlanjutan perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan adalah salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh manajemen perusahaan.

Dalam hal ini, peneliti telah melaksanakan pra-survey terhadap 54 karyawan RS Permata Cibubur. Tujuan dari pra-survey ini adalah untuk

mengidentifikasi dimensi – dimensi tertentu yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan di RS Permata Cibubur.

Berikut adalah hasil dari kuesioner pra-survey, yang mencerminkan faktor – faktor yang memiliki dampak terhadap kinerja :

Tabel 1
Hasil Kuesioner Pra-Survey Berdasarkan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan RS Permata Cibubur

No	Dimensi	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Kemampuan	12	12	23	46	10	30	3	12	6	30	130	270	48
2	Pengetahuan	16	16	17	34	6	18	11	44	4	20	132	270	49
3	Rancangan Kerja	-	-	6	12	7	21	19	76	22	110	219	270	81
4	Kepribadian	-	-	-	-	18	54	23	92	13	65	211	270	78
5	Motivasi	1	1	5	10	11	36	31	124	6	30	201	270	74
6	Budaya Organisasi	-	-	-	-	13	39	20	80	21	105	224	270	83
7	Kepemimpinan	2	2	5	10	4	12	32	128	11	55	207	270	77
8	Gaya Kepempinan	-	-	1	2	14	42	23	92	16	80	216	270	80
9	Kepuasan Kerja	19	19	13	26	8	24	9	36	5	25	130	270	48
10	Lingkungan Kerja	-	-	3	6	9	27	32	128	10	50	211	270	78
11	Loyalitas	-	-	-	-	16	48	20	80	18	90	218	270	81
12	Komitmen	-	-	-	-	13	39	26	104	15	75	218	270	81
13	Disiplin Kerja	-	-	-	-	-	-	33	132	9	45	213	270	79
Jumah												2.530	3510	
Rata - rata														72

Sumber : Hasil olah data prasurvey 2023

Total Skor = Nilai Tiap Skor X Jumlah Frekuensi
 Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Responden
 Pencapaian (%) = (Total Skor / Skor Ideal) X 100

Berdasarkan data hasil Pra-Survey pada tabel 1 mendapat nilai presentase sebesar 72%. Terdapat tiga dimensi dengan skor terendah yaitu kemampuan dan kepuasan kerja yang memiliki skor paling rendah sebesar 48% dan disusul dengan dimensi pengetahuan sebesar 49% sehingga

menjadikan dimensi ini bermasalah. Hal tersebut dapat mengakibatkan timbulnya rasa kejenuhan, kurangnya pengetahuan, dan pengalaman serta menurunnya kepuasan atas kinerja karyawan itu sendiri.

Oleh karena itu, peneliti telah melaksanakan pra-survey dengan menggunakan kuesioner sementara yang diberikan kepada 54 karyawan di RS Permata Cibubur. Ini menunjukkan bahwa terdapat isu – isu atau permasalahan yang perlu dicermati. Hasil dari pra-survey ini dapat ditemukan sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Kinerja Karyawan
RS Permata Cibubur

No	Indikator	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total Skor	Skor Ideal	(%)
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Kualitas	19	19	21	42	7	21	5	20	2	10	112	270	41
2	Kuantitas	15	15	23	46	9	27	3	12	4	20	120	270	44
3	Waktu	9	9	23	46	7	21	8	32	7	35	143	270	53
4	Penekanan Biaya	-	-	4	8	11	33	20	80	19	95	216	270	80
5	Hubungan Antar Karyawan	-	-	6	12	13	39	13	52	22	110	213	270	79
Jumlah												804	1350	
Rata - rata														59,4

Sumber : Hasil olah data prasurvey 2023

Total Skor = Nilai Tiap Skor X Jumlah Frekuensi
Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Responden
Pencapaian (%) = (Total Skor / Skor Ideal) X 100

Dari tabel 2, dapat disimpulkan bahwa hasil dari kuesioner pra-survey menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan masih memiliki tingkat yang cukup rendah, dengan nilai rata – rata sekitar 59,4%. Terdapat

tiga indikator yang diperiksa dalam variabel kinerja, diantaranya indikator kualitas 41%, kuantitas sebesar 44%, dan indikator waktu sebesar 53%. Banyak karyawan yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap indikator – indikator ini, yang menyiratkan bahwa karyawan tidak mampu bekerja secara maksimal. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kinerja karyawan di RS Permata Cibubur memiliki beberapa masalah yang perlu diperhatikan.

Dalam rangka memahami masalah – masalah yang mempengaruhi mutasi, penulis telah melaksanakan pra-survey kepada 54 karyawan RS Permata Cibubur dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Mutasi Terhadap Karyawan
RS Permata Cibubur

No	Indikator	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Pengalaman	-	-	29	58	6	18	11	44	8	40	160	270	59
2	Pengetahuan	-	-	5	10	9	27	21	76	19	95	208	270	77
3	Kebutuhan	-	-	31	62	8	24	15	60	-	-	146	270	54
4	Kecakapan	5	5	22	44	9	27	18	72	-	-	148	270	55
5	Tanggung jawab	-	-	7	14	10	30	28	112	9	45	202	270	75
Jumlah												846	1350	
Rata - rata														64

Sumber : Hasil olah data kuesioner Pra-Survey 2023

Total Skor = Nilai Tiap Skor X Jumlah Frekuensi
Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Responden
Pencapaian (%) = (Total Skor / Skor Ideal) X 100

Dari tabel 3, terlihat bahwa hasil kuesioner pra-survey menunjukkan bahwa variabel mutasi memiliki tingkat skor sebesar 64%, yang masih di

bawah tingkat pencapaian yang ideal 100%. Terdapat tiga indikator yang telah diidentifikasi dalam variabel mutasi yang memiliki nilai di bawah standar, yakni indikator pengalaman sekitar 59%, indikator kecakapan sekitar 55%, dan indikator kebutuhan dengan nilai terendah sekitar 54%.

Tabel 4
Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Rotasi Kerja
Terhadap Karyawan RS Permata Cibubur

No	Dimensi	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Kemampuan	4	4	27	54	11	33	9	36	3	15	142	270	53
2	Kejenuhan	-	-	28	56	17	42	9	36	-	-	134	270	50
3	Prestasi Kerja	-	-	11	22	16	66	18	72	9	45	205	270	76
4	Pengetahuan	-	-	23	46	19	57	12	48	-	-	151	270	56
5	Tanggung jawab	-	-	8	16	5	15	29	116	12	60	207	270	77
Jumlah												839	1350	
Rata - rata														62

Sumber : Hasil olah data kuesioner Pra-Survey 2023

Total Skor = Nilai Tiap Skor X Jumlah Frekuensi

Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Responden

Pencapaian (%) = (Skor Ideal / Total Skor) X 100

Pada tabel 4 diketahui bahwa dari 54 responden mengenai lima indikator yang mempengaruhi rotasi terdapat tiga indikator yang bermasalah yaitu kemampuan sebesar 53%, kejenuhan 50%, dan pengetahuan dengan presentase 56%. Sehingga terdapat tiga indikator pada variabel rotasi tersebut dikatakan bermasalah.

Aspek lain yang sama pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu faktor kepuasan kerja, untuk mengetahui hal tersebut

penulis melakukan pra survey terhadap 54 responden dan didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Kepuasan Kerja Karyawan
RS Permata Cibubur

No	Indikator	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	N	F			
1	Pekerjaan itu sendiri	6	6	27	54	10	30	11	44	-	-	134	270	50
2	Gaji	-	-	31	62	9	27	7	28	7	28	145	270	54
3	Promosi	-	-	33	66	11	33	10	40	-	-	139	270	51
4	Pengawasan	-	-	-	-	4	12	33	132	17	85	229	270	85
5	Rekan kerja	-	-	7	14	15	45	29	116	10	50	225	270	83
Jumlah												872	1350	
Rata - rata														65

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey 2023

Total Skor = Nilai Tiap Skor X Jumlah Frekuensi

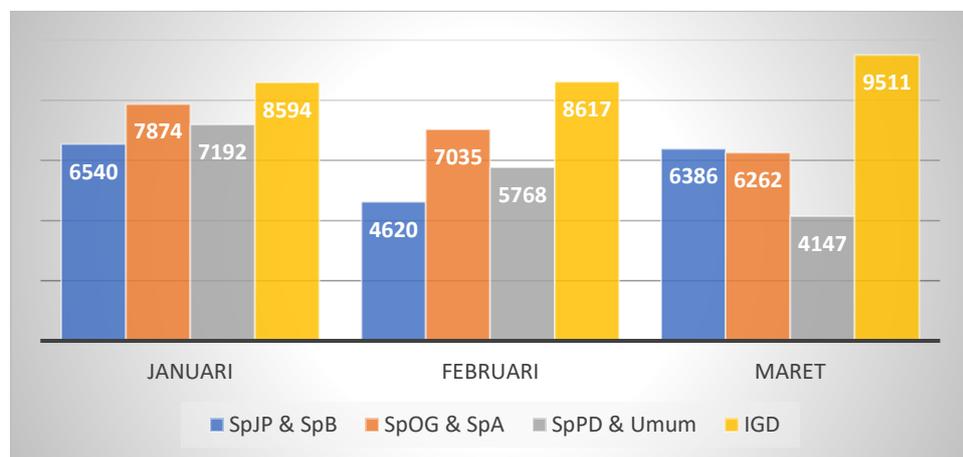
Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Responden

Pencapaian (%) = (Total Skor / Skor Ideal) X 100

Dapat dilihat dari tabel 5 sebagian besar karyawan RS Permata Cibubur belum mencapai kepuasan dalam bekerja. Terlihat dari total skor yang diperoleh dari indikator pekerjaan itu sendiri sebesar 50% dimana sebagian besar karyawan RS Permata Cibubur belum puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kedua adalah dimensi promosi dengan skor 51%, dimana RS Permata Cibubur tidak melakukan seleksi terhadap karyawan internal ketika adanya kekosongan jabatan. Di susul dimensi gaji dengan presentase 54% karyawan merasa gaji yang diterima belum sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan jika terjadinya alihan pekerjaan dari poliklinik lain. Sehingga ketiga indikator tersebut memiliki

nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan saat ini menurun.

Selain temuan dari kuesioner pra-survey yang mengindikasikan masalah dalam variabel mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja, hal ini juga didukung oleh data sekunder yang diberikan oleh RS Permata Cibubur kepada peneliti, seperti yang tertera berikut ini :



Sumber : Sistem SmartHis RS Permata Cibubur

Gambar 1

Data Kunjungan Pasien RS Permata Cibubur Periode Januari – Maret 2023

Dari gambar 1 dapat dilihat kunjungan pasien poliklinik RS Permata Cibubur diestimasi waktu penyelesaian pasien jaminan yaitu 10 menit sedangkan pasien tunai diestimasi 5 menit, dengan total jam kerja 420 menit atau 7 jam. Di bulan Januari pada poli Spesialis Kandungan dan Spesialis Anak jumlah pasien 7.874 rata – rata perhari pasien dengan jaminan 64 pasien dalam satu shift terdapat 32 pasien, jika di kalkulasikan kasir jaminan

memerlukan waktu 320 menit untuk menyelesaikan pasien tersebut, artinya kasir jaminan memiliki waktu lebih sekitar 1,5 jam. Pembayaran tunai sebanyak 190 pasien dan diestimasikan dalam satu shift terdapat 95 pasien, jika waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu pasien tunai adalah lima menit maka kasir tunai perlu menyelesaikan sekitar 475 menit, artinya kasir tunai pada poli Spesialis Kandungan dan Spesialis Anak memerlukan waktu lebih sekitar 55 menit untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Akan lebih mudah jika kasir jaminan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan transaksi secara tunai dan sebaliknya kasir tunai mampu menyelesaikan transaksi dengan jaminan, hal tersebut berlaku untuk semua kasir di setiap poliklinik masing – masing. Sehingga ketika salah satu kasir sedang cuti atau tidak masuk masing – masing poliklinik mampu membackup transaksi tersebut tanpa harus mengalihkan ke kasir poliklinik lain. Karena hal tersebut berdampak pada karyawan yang menerima alihan dari poliklinik yang disebabkan ketidakmampuan menyelesaikan tugasnya sehingga mempengaruhi kualitas dan kuantitas karyawan serta memerlukan waktu lebih dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

RS Permata Cibubur perlu meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar karyawan bekerja dengan hasil yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Perusahaan menyadari akan pentingnya sumber daya manusia untuk menjalankan operasional suatu perusahaan, selain adanya fasilitas yang lengkap maka diperlukannya rasa kepuasan terhadap karyawan saat

bekerja sehingga meningkatkan kinerja melalui sistem mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah disampaikan, peneliti memiliki niat untuk melakukan penyelidikan lebih mendalam terkait dampak mutasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh rotasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta ingin memahami bagaimana mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja dapat secara bersama – sama mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan pemahaman atas permasalahan yang telah diajukan, serta dengan merujuk pada data dan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dalam bidang mutasi dan rotasi yang memiliki dampak terhadap kinerja karyawan, penulis telah memutuskan untuk melibatkan variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini memiliki judul “ Pengaruh Mutasi Rotasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RS Permata Cibubur”.

B. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan sebelumnya, peneliti telah mengidentifikasi permasalahan yang akan dijadikan fokus penelitian, yaitu :

1. Tidak adanya seleksi secara internal terlebih dahulu ketika adanya kebutuhan dicabang lain.
2. Tidak adanya kesempatan bagi karyawan RS Permata Cibubur untuk mengembangkan kecakapan melalui mutasi.

3. Peluang mutasi tidak diberikan kepada karyawan meskipun mereka memiliki pengalaman yang relevan.
4. Adanya tingkat kejenuhan karyawan terhadap tugas yang diemban.
5. Kurangnya pengetahuan karyawan terhadap tugas diluar bidangnya.
6. Ketidaksesuaian antara kemampuan karyawan dan kompleksitas tugas yang dihadapi.
7. Kurangnya kepuasan terkait tingkat gaji yang diterima oleh karyawan.
8. Karyawan merasa tidak puas dengan sifat pekerjaan atau tanggung jawab yang diemban.
9. Kurangnya peluang promosi atas kinerja karyawan.
10. Karyawan tidak mencapai target kuantitas yang ditetapkan untuk pekerjaan tertentu.
11. Kualitas hasil kerja karyawan RS Permata Cibubur tidak memenuhi standar atau harapan yang ditetapkan.
12. Adanya keterlambatan atau kurangnya efisiensi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini ingin menganalisis kinerja karyawan pada RS Permata Cibubur dengan menggunakan variabel – variabel independen seperti mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja sebagai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Mutasi dalam penelitian ini adalah kebutuhan, kecakapan, dan pengalaman. Rotasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejenuhan, kemampuan, dan pengetahuan karyawan.

Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, dan promosi.

Kinerja karyawan dalam penelitian ini ditekankan pada kualitas, kuantitas dan waktu. Ruang lingkup penelitian ini hanya akan dibatasi pada karyawan RS Permata Cibubur bagian *front office* Kasir dan Pendaftaran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini akan lebih difokuskan pada permasalahan yang akan diselidiki, yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Apakah mutasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur?
2. Apakah rotasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur?
3. Apakah kepuasan kerja memiliki dampak terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur?
4. Apakah terdapat pengaruh bersama – sama dari mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini mencangkup hal - hal berikut :

1. Untuk mengidentifikasi dampak mutasi terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur.
2. Untuk menilai pengaruh rotasi terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur.

3. Untuk memahami bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan RS Permata Cibubur.
4. Untuk menginvestigasi pengaruh bersama – sama dari mutasi, rotasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada karyawan, seperti berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan RS Permata Cibubur.
 - b. Menjadi bahan pertimbangan atau evaluasi dan dapat digunakan sebagai referensi rumah sakit dalam melakukan mutasi rotasi dan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat tercapai kinerja kerja karyawan.
 - c. Sebagai implementasi pengetahuan yang didapat selama perkuliahan di Universitas Binaniaga Indonesia konsentrasi Manajemen dengan membandingkan pengaplikasiannya dalam dunia kerja yang nyata.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Bagi pembaca diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan berguna untuk menambah wawasan, sehingga

pembaca dapat mengetahui lebih dalam tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

- b. Bagi RS Permata Cibubur diharapkan bisa memberikan kontribusi dan bermanfaat, khususnya untuk RS Permata Cibubur untuk bahan pertimbangan dalam rangka perumusan strategi guna mempertahankan keunggulan kompetitif, mengembangkan inovasi dari segi manajemen pelayanan divisi tersebut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia hingga terciptanya pelayanan rumah sakit yang bermutu.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merangkum berbagai aspek penting dalam penelitian, termasuk latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penjelasan mengenai struktur dan urutan penulisan yang akan disusun dalam seluruh bab penelitian ini.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini membahas tentang dasar teori – teori yang berkaitan dengan penelitian seperti rotasi, mutasi dan kinerja karyawan, serta teori lain yang mendukung, kerangka pemikiran penelitian terdahulu, hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas terkait uraian antara lain meliputi : Jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data yang menjelaskan metode – metode yang digunakan dalam menyusun dan menganalisis penelitian.

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini, terdapat gambaran umum tentang RS Permata Cibubur, termasuk data yang diperoleh, analisis data, hasil analisis, dan pembahasan. Pada dasarnya, bab ini memberikan pandangan menyeluruh tentang berbagai aspek terkait RS Permata Cibubur, dari informasi umum hingga hasil data yang dapat memberikan wawasan mendalam.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, terdapat rangkuman atau kesimpulan dari seluruh penelitian, identifikasi keterbatasan yang mungkin ditemui selama penelitian, dan saran – saran yang dapat bermanfaat sebagai pertimbangan bagi manajemen RS Permata Cibubur. Kesimpulan ini dapat menjadi panduan untuk mengambil kebijakan – kebijakan yang bijak dan perubahan yang mungkin diperlukan di masa depan. Keterbatasan yang diakui dapat membantu memahami batasan penelitian, sementara saran – saran dapat

memberikan arahan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN