

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini ekonomi adalah salah satu faktor yang paling penting dalam kehidupan. Keberadaan ekonomi dapat memberikan kesempatan bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Pentingnya ekonomian dalam kehidupan manusia tersebut menuntut negara untuk mengatur kebijakan perekonomian dan menjamin perekonomian warga negaranya.

Dalam bekerja tentunya manusia mencari sebuah kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja. Faktor-faktor pendukung Karakteristik individu dalam bekerja dipengaruhi oleh interaksi dengan rekan kerja dan atasan, kebijakan organisasi, memenuhi standar kerja, kondisi kerja, dan hal-hal lainnya dalam organisasi. Jika individu sudah merasa puas atas apa yang sudah dikerjakan, maka secara langsung akan meningkatkan produktivitas kinerjanya yang dapat membuat dirinya lebih termotivasi untuk lebih maju dan berkembang dalam organisasi kerjanya. Dengan begitu, secara langsung organisasi akan bergerak ke arah yang lebih baik lagi kedepannya.

Untuk mencapai suatu kinerja yang baik, manusia harus memiliki sebuah perilaku yang positif dalam bekerja dan harus memiliki jiwa *organisasi* yang baik untuk berperilaku positif di dalam organisasi merupakan hal yang wajib dimiliki oleh semua karyawan, karena dengan berperilaku positif bisa menjadikan lingkungan kerja

karena tidak adanya peselisihan antar karyawan juga tidak ada karyawan yang merasa dirugikan dalam bekerja. Menurut (Lestari & Ghaby, 2018), Keberhasilan suatu organisasi apabila anggotanya tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja, akan tetapi juga mau melakukan tugas ekstra, <sup>1</sup> kemauan untuk bekerjasama, saling membantu, memberi masukan, berperan aktif, memberi pelayanan ekstra, serta mau memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif (Robbins & Judge, 2013).

Penggunaan tenaga kerja terarah dan efektif merupakan factor penentu dalam upaya meningkatkan kinerja. Maka dari itu, dibutuhkan suatu kebijakan perusahaan yang mampu menggerakkan tenaga kerja agar mau bekerja lebih maksimal sesuai dengan saran-saran yang telah ditetapkan perusahaan.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka karakteristik individu harus dikembangkan, dimana dengan karakteristik individu, karyawan dapat menentukan karir individunya. Kegiatan paling penting untuk melihat pengembangan kinerja individu dapat dilihat dari baik buruknya kinerja yang dicapai (Werther, 1996).

Karyawan yang mempunyai pengalaman cukup banyak yang di dapat oleh karyawan itu secara pribadi dan juga bekerja dengan sepenuh hati dapat dianggap sebagai cermin motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Adanya pengalaman kerja yang memadai, maka ketrampilan karyawan akan dapat meningkat yang kemudian dapat pula menyelesaikan pekerjaannya sesuai target yang ditetapkan.

Menurut Siagian (2002:300), ketidakmampuan karyawan menyesuaikan diri terhadap pekerjaan dan organisasi dapat menimbulkan perilaku yang disfungsional, seperti sering melakukan kesalahan, moral yang rendah, bersikap masa bodoh, dan absen tanpa

keterangan. Berbagai hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan bisa berasal dari dalam (individu) dan dari luar (pekerjaan dan organisasi). Pengaruh yang berasal dari individu seperti masalah keluarga dan ambisi yang tidak terpenuhi. Sedangkan dari pekerjaan seperti beban tugas yang terlalu berat, desakan waktu, penyeliaan yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang kinerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, ketidakjelasan peranan karyawan dalam organisasi, frustrasi yang

ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik antar karyawan dengan pihak lain di dalam dan diluar kelompok kerjanya, perbedaan sistem nilai yang dianut oleh karyawan, dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya dapat menimbulkan rasa ketidakpastian (Siagian,2002:300).

Beberapa karakteristik organisasi dapat tercermin dari standar perilaku, tekanan untuk menyesuaikan diri dan kepemimpinan informal. Perbedaan karakteristik organisasi ditunjukkan dengan kebijaksanaan dan kultur yang berbeda pada masing-masing organisasi, sehingga dalam rangka mendorong tercapainya kinerja optimal, pimpinan harus mempertimbangkan hubungan antara faktor tersebut dengan pengaruhnya terhadap perilaku individu karyawan. Oleh karena itu, memotivasi sumber daya manusia dalam sebuah organisasi lebih banyak berhubungan dengan pemeliharaan kultur organisasi untuk dapat mendorong prestasi kerja yang lebih baik.

Karakteristik pekerjaan merupakan besarnya tanggung jawab dan macam-macam tugas yang dibebankan kepada tenaga kerja. Karakteristik pekerjaan membuat seorang karyawan bisa menemukan kepuasan yang selanjutnya akan lebih memotivasi karyawan.

Pekerjaan yang rutin dan monoton akan menimbulkan kebosanan. Oleh karena itu, pada setiap periode tertentu, harus dilakukan rotasi kepada masing-masing karyawan agar tidak bosan terhadap pekerjaannya. Karakteristik pekerjaan yang berbeda memerlukan kecakapan, identitas tugas dan derajat otonomi yang berbeda pula. Perbedaan karakteristik yang melekat pada pekerjaan memerlukan tipe-tipe pekerja yang tepat sesuai dengan spesifikasi kerja yang ada. Karakteristik ini akan berpengaruh pada karakteristik personal, sehingga dapat memperluas kebutuhan tenaga kerja. Bila masing-masing karyawan sudah mengetahui jenis pekerjaan apa yang dihadapi dan cara yang khusus untuk menanganinya, maka hal ini dapat mempengaruhi kinerjanya. dapat memperluas kebutuhan tenaga kerja. Bila masing-masing karyawan sudah mengetahui jenis pekerjaan apa yang dihadapi dan cara yang khusus untuk menanganinya, maka hal ini dapat mempengaruhi kinerjanya.

Klinik Pratama Mirah Medika merupakan klinik yang berada di Jl. Raya Laswi No. 92 Cipicung Baleendah. Klinik Pratama Mirah Medika didirikan pada tanggal 5 Januari 2004 oleh ibu Rohimi, S.Si,Apt yang menjabat sebagai apoteker pengelola apotek (APA) di apotek mirah tersebut. Nama mirah itu sendiri berasal dari Visi, Misi dan tujuan yang akan di capai oleh beliau. dengan adanya apotek pelayanan juga telah di lengkapi oleh adanya praktik dokter umum, dokter anak, dokter kandungan, klinik perawatan wajah dan laboratorium.

Terutama pada saat kondisi seperti ini dengan ada nya virus covid-19 di Indonesia, Berdasarkan Kementerian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus COVID-19 di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019 dimana Wuhan Municipal Health Committee mengeluarkan pernyataan "*urgent notice on the treatment of pneumonia of*

*unknown cause*”. Penyebaran virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara. Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Penyebaran virus Corona yang telah meluas ke berbagai belahan dunia membawa dampak pada perekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi dan pariwisata, juga akan menimbulkan dampak sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. (Hanoatubun et al., 2020).

Kinerja karyawan dapat diukur dari hasil pekerjaannya meningkat atau menurun.

Berikut adalah hasil survey awal dengan kuesioner dan wawancara penulis kepada pegawai Klinik Pratama Mirah Medika Bandung:

Yang dilakukan melalui google form seperti pada table berikut ini

**Tabel 1.1**  
**Survey Awal variabel kinerja**

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan kinerja</b>	<b>YA</b>	<b>TIDAK</b>
1	Saya selalu mengerjakan dan menyelesaikan tugas sebelum diminta .	50%	50%
2	Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan.	60%	40%
3	Saya dapat menyerahkan laporan kepada atasan tepat pada waktunya.	50%	50%

4	Saya mempunyai tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja	70%	30%
5	Saya sering melakukan kekeliruan dalam bekerja	70%	30%

*Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020*

Berdasarkan tabel 1.1 karakteristik organisasi pada karyawan di Klinik Pratama Mirah medika, hasilnya menyebutkan jika Saya selalu mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan dan perusahaan memnberikan pengakuan bahwa 40% memilih iya dan 60% memilih tidak , Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan perusahaan memberikan pengakuan bahwa 70% memilih iya dan 30% memilih tidak , Saya mempunyaitanggung jawab dankomitmen dalam bekerja Perusahaan memberikan pengakuan bahwa 80% memilih ya 20% memilih tidak , Saya mempunyaitanggung jawab dankomitmen dalam bekerja perusahaan meberikan pengakuan bahwa 40% memilih iya dan 60% memilih tidak , Saya sering melakukan atau kekeliruan dalam bekerja.memberikan pengakuan bahwa 70% meilih ya dan 30% memilih tidak

Berdasarkan hasil survei tentang karakteristik organisasi, permasalahan pada Klinik Pratama Mirah medika, menunjukan bahwa karyawan Saya sering melakukan atau kekeliruan dalam bekerja memberikaan pengakuan bahwa 70% memilih ya dan 30% memilih karena dalam bekerja diperlukan focus dan tanggung jawab yang tinggi

Berikut adalah hasil survey awal dengan kuesioner dan wawancara penulis kepada pegawai Klinik Pratama Mirah Medika Bandung:

Yang dilakukan melalui google form seperti pada table 1.2 berikut ini

**Tabel 1.2**  
**Survey Awal variabel karakteristik pekerjaan**

<b>N0</b>	<b>Pertanyaan karakteristik pekerjaan</b>	<b>YA</b>	<b>TIDAK</b>
1	Saya memiliki banyak keterampilan dalam bekerja	<b>70%</b>	<b>30%</b>
2	Saya bekerja sesuai dengan jobdes yangh diberikan	<b>50%</b>	<b>50%</b>
3	Saya merasa pekejaan yang saya lakukan berpengaruh baik bagi orang banyak	<b>70%</b>	<b>20%</b>
4	Saya diberikan tugas sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	<b>60%</b>	<b>30%</b>
5	Pekerjaan yang selama diberikan perusahaan selama ini monoton	<b>80%</b>	<b>30%</b>

*Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020*

Berdasarkan tabel 1.2 tentang survei karakteristik pekerjaan karyawan di Klinik Pratama Mirah medika, hasilnya menyebutkan Saya memiliki banyak keterampilan dalam bekerja 70% memberi ya dan 30% memberi tidak , Saya bekerja sesuai dengan jobdes yangh diberikan adalah 50% memilih iya dan 50% memilih tidak , Saya merasa pekejaan yang saya lakukan berpengaruh baik bagi orang banyak adalah 70%memiiah iya dan 30%

memilih tidak,, Perusahaan memberikan, Pekerjaan yang selama diberikan monoton atau tidak 80% memilih iya dan 40%tidak Kebanyakan karyawan ingin menunjukkan prestasi didalam setiap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil survei tentang karakteristik pekerjaan karyawan, permasalahan pada Klinik Pratama Mirah medika, Pekerjaan yang selama diberikan monoton atau tidak adalah 80% memilih iya dan 20%tidak

Dan menurut Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Klinik Pratama Mirah medika menyebutkan bahwa di Pekerjaan , Pekerjaan yang selama diberikan monoton atau tidak adalah 80% memilih iya dan 20%tidak

Berikut adalah hasil survey awal dengan kuesioner dan wawancara penulis kepada pegawai Klinik Pratama Mirah Medika bandung:

Yang dilakukan melalui google form seperti pada table 1.3 berikut in

**Tabel 1.3**  
**Survey Awal variable karakteristik individu**

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan karakterisrik individu</b>	<b>Ya</b>	<b>TIDAK</b>
1	Saya mampu mengoperasikan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaan.	<b>70%</b>	<b>30%</b>
2	Saya termasuk orang yang mudah bersosialisasi dengan rekan kerja.	<b>60%</b>	<b>40%</b>
3	Saya melakukan kerjasama dengan rekan kerja agar hasil yang dikerjakan baik.	<b>50%</b>	<b>50%</b>
4	Saya mampu menarik minat para pelanggan datang ke klinik	<b>60%</b>	<b>40%</b>

5	Saya merasa memahami prosedur kerja yang diterapkan di perusahaan	80%	30%
---	-------------------------------------------------------------------	-----	-----

*Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020*

Berdasarkan tabel 1.3 Saya mampu mengoperasikan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaan 70% memilih ya dan 30% memilih tidak , Saya termasuk orang yang mudah bersosialisasi dengan rekan kerja. perusahaan memberikan pengakuan bahwa 60% memilih ya dan 40% memilih tidak , Saya melakukan kerjasama dengan rekan kerja agar hasil yang dikerjakan baik.. 50% memilih ya dan 50% memilih tidak, Saya mampu menarik para pelanggan datang ke klinik 60% memilih ya dan 40% memilih tidak, Saya mampu bersikap ramah pada pelanggan bahwa 80% memilih ya dan 20% memilih tidak

Berdasarkan hasil survei tentang karakteristik individu karyawan, permasalahan pada Klinik Pratama Mirah medika, menunjukkan bahwa karyawan pekerja diklinik mirah medika Saya merasa memahami prosedur kerja yang diterapkan di perusahaan perusahaan memberikan pengakuan 80% memilih ya dan 20% memilih tidak karena tidak semua karyawan siap dan bisa menerima bahwa teknologi semakin maju dan berkembang

Berikut adalah hasil survey awal dengan kuesioner dan wawancara penulis kepada pegawai Klinik Pratama Mirah Medika bandung:

Yang dilakukan melalui google form seperti pada table 1.4 berikut ini

**Tabel 1.4**

**Survey Awal variabel karakteristik organisasi**

NO	Pertanyaan karakteristik organisasi	YA	TIDAK
1	Saya menjaga sikap dengan baik kepada atasan	70%	40%
2	Fasilitas dan sarana dalam pekerjaan	50%	50%
3	Saya melakukan kerja sama tim dengan rekan kerja	60%	40%
4	Saya mampu menjaga dan menjalin silaturahmi dengan karyawan lainnya	70%	30%
5	Saya sering datang terlambat saat rapat organisasi	80%	20%

*Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020*

Berdasarkan tabel 1.4 karakteristik organisasi pada karyawan di Klinik Pratama Mirah medika, hasilnya menyebutkan jika Saya menjaga sikap dengan baik kepada atasan perusahaan memberikan pengakuan 70% memilih ya dan 40% memilih tidak, Fasilitas dan sarana dalam pekerjaan perusahaan memberikan pengakuan 50% memilih ya dan 50% memilih tidak, Saya melakukan kerja sama tim dengan rekan kerja pengakuan adalah 60% memilih ya dan 40% memilih tidak , Saya sudah menjaga dan menjalin silaturahmi dengan pegawai dan karyawan lainnya memberikan pengakuan bahwa 70% memilih iya dan 30% memilih tidak , Saya sering datang terlambat saat rapat organisasi memberikan pengakuan bahwa 80% memilih iya dan 20% memilih tidak

Berdasarkan hasil survei tentang karakteristik organisasi, permasalahan pada Klinik Pratama Mirah medika, Saya sering datang terlambat saat rapat organisasi 80% memilih iya dan 20% memilih tidak karena dari survei yang saya dapat bahwa karyawan perusahaan Saya sering datang terlambat saat rapat organisasi Berdasarkan uraian yang diatas maka penulis menganggap penting dan penulis mengambil judul,

**“ pengaruh karakteristik pekerjaan, karakteristik individu,dan karakteristik organisasi terhadap kinerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Indentifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Pekerjaan yang selama diberikan oleh perusahaan monoton
2. Saya mempunyai masalah pribadi dengan rekan kerja
3. pekerja diklinik mirah medika harus lulusan sesuai keperawatan
4. Saya sering datang terlambat saat rapat organisasi

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berberapa masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian dalam penelitian tentang *Pengaruh,karakteristik pekerjaan,karakteristik individu,dan karakteristik organisasi terhadap kinerja karyawan* . Antara lain:

1. Bagaimana *karakteristik pekerjaan* di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung .
2. Bagaimana karakteristik individu di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung.

3. Bagaimana karakteristik organisasi di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung.
4. Bagaimana kinerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika Bandung
5. Seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan Bandung .
6. Seberapa besar pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Bandung .
7. Seberapa besar pengaruh organisasi terhadap kinerja karyawan Bandung.
8. Seberapa besar Pengaruh karakteristik pekerjaan,karakteristik individu, dan karakteristik organisasi Terhadap kinerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap perusahaan yang diteliti serta untuk mendapatkan informasi-informasi tentang apa saja yang harus dilakukan perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia pada perusahaan khususnya dalam mengelola *karakteristik pekerjaan* , karakteristik individu,organisasi terhadap kinerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui karakteristik pekerjaan di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung.
2. Mengetahui Karakteristik individu di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung.

3. Mengetahui karakteristik organisasi di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung.
4. Mengetahui Kinerja karyawan di Klinik Pratama Mirah Medika Bandung
5. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh karakteristik pekerjaan Terhadap Kinerja karyawan klinik mirah medika Bandung.
6. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Karakteristik individu Terhadap Kinerja karyawan klinik mirah medika Bandung.
7. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh organisasi Terhadap Kinerja karyawan klinik mirah medika Bandung.
8. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Kearakteristik pekerjaan,karakteristik individu dan karakteristik organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Pratama Mirah Medika Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian di atas berdasarkan dari tujuan dilakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan, baik itu bagi aspek guna laksana (praktis) atau bagi aspek keilmuan (teoritis/akademis).

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Kegunaan dari penelitian di atas berdasarkan dari tujuan dilakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak yang

berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan, baik itu bagi aspek guna laksana (praktis) atau bagi aspek keilmuan (teoritis/akademis).

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

##### 1. Bagi Pengembangan Ilmu

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan serta pemahaman mengenai permasalahan yang terjadi diperusahaan

##### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan informasi pendukung, yang dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai topik yang serupa.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang penulis pilih yaitu pada :

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan penulis bertempat di Klinik Pratama Mirah Medika Jl. Raya Laswi No. 92 Cipicung Baleendah Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

#### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang penulis laksanakan yaitu sebagai berikut

