

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Suatu industri jasa akan memperhatikan hal utama yang harus difokuskan yaitu bagaimana cara untuk melayani kebutuhan seseorang dengan upaya yang maksimal. Salah satu contohnya terdapat pada industri jasa bidang pelayanan kesehatan. Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, karena bidang ini berhubungan dengan kesehatan seseorang. Menurut Supartiningsih (2017) mendefinisikan rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit memiliki tugas untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan dengan pelaksanaan yang bertahap.

Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga merupakan instansi yang bergerak di bidang Kesehatan, yang memiliki pelayanan seperti rumah sakit pada umumnya yaitu mulai dari konsultasi dokter, perawatan seperti rawat inap, hingga pelayanan dan penanganan mengenai virus corona yang sampai saat ini masih terdapat beberapa kasusnya. Dalam penanganan yang dilakukan rumah sakit, sumber daya manusia merupakan bagian terpenting untuk mengelola seluruh aktivitas,

perencanaan, pendayagunaan dan pengembangan yang berkaitan dengan agar terorganisirnya seluruh tugas serta kegiatan dalam pelayanan rumah sakit.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan bagian yang menentukan perkembangan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu aset yang sangat penting bagi perusahaan dimana proses menangani berbagai masalah dalam ruang lingkup perusahaan seperti karyawan dan staf. Besar ataupun kecil jumlah sumber daya manusia yang ada di suatu organisasi maupun perusahaan tidak menjadi tolak ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kualitas sumber daya manusia yang menjadi peranan penting dalam mencapai sebuah tujuan, hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan memiliki peran dalam melaksanakan, merencanakan dan menguasai berbagai macam aspek yang bersangkutan Iswandi (2021).

Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan terutama pada sumber daya manusia. Perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi perlu memperhatikan masalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, dan perilaku yang merupakan faktor pendorong dalam mencapai produktivitas, karena dengan produktivitas yang tinggi akan dapat menjamin kesuksesan suatu perusahaan. Produktivitas kerja bukan semata – mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak - banyaknya, melainkan kualitas unjuk kerja juga penting diperhatikan Wulantika (2019). Hal ini didukung dengan survei awal yang

disebarkan melalui google form terhadap 10 orang karyawan Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 22 mei 2022, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Survey awal Produktivitas Kerja**

PRODUKTIVITAS KERJA					
No	Pertanyaan	Hasil Kuesioner Awal			
		Ya	Presentase	Tidak	Presentase
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan	8	80%	2	20%
2	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja	10	100%	0	0%
3	Saya dapat menjaga semangat diri setiap saat bekerja	6	60%	4	40%
4	Saya dapat mengembangkan diri sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan	4	40%	6	60%
5	Mutu dari hasil kerja saya selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan	8	80%	2	20%

Berdasarkan tabel 1.1 hasil survei awal yang disebar kepada 10 karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang, sebanyak 60% tidak dapat mengembangkan diri sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan. Dikarenakan kondisi beberapa karyawan yang tidak siap dalam menghadapi situasi kerja yang berbeda.

Oleh karena produktivitas yang harus tetap terjaga setiap perusahaan akan melakukan beberapa program atau kegiatan yang dapat membantu meningkatkan

kemampuan dan keterampilan dari karyawannya dengan salah satunya yaitu melalui program pelatihan. Di dalam sumber daya manusia terdapat pelatihan yang dapat menjadi perantara bagi karyawan untuk menjalankan proses peningkatan kemampuan seperti mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik sesuai dengan standar. Adanya pelatihan kerja mampu meningkatkan pengetahuan serta keterampilan karyawan, sehingga tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya akan semakin besar.

Faktor pelatihan merupakan aktivitas yang diprogram untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengalaman, dan pengetahuan. Kegiatan pelatihan lebih diarahkan pada pemenuhan jangka pendek untuk tugas-tugas operasional. Hasil yang diharapkan dari pelatihan adalah terciptanya sumber daya manusia yang terlatih sehingga mampu mengerjakan tugas operasional jangka pendek dengan lebih baik.

Pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan akan belajar lebih panjang dalam mengerjakan tugas operasional yang belum pernah diembannya. Demikian pula pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan akan relatif lebih sulit menyelesaikan tugas dalam pekerjaannya dengan lebih efektif karena tidak memperhatikan keterampilan terutama terhadap kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini didukung dengan survei awal yang disebarakan melalui google form terhadap 10 orang karyawan Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 22 mei 2022, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Survey awal Pelatihan**

PELATIHAN					
No	Pertanyaan	Hasil Kuesioner Awal			
		Ya	Presentase	Tidak	Presentase
1	Saya mendapatkan bimbingan dan pembinaan dari instruktur dalam bekerja.	4	40%	6	60%
2	Saya membutuhkan bimbingan rekan kerja untuk meningkatkan kemampuan	8	80%	2	20%
3	Saya mengikuti pelatihan berdasarkan keterampilan yang dibutuhkan	9	90%	1	10%
4	Saya mendapatkan metode pelatihan yang sesuai dengan materi pelatihan yang disampaikan	8	80%	2	20%
5	Saya melakukan pelatihan dengan tujuan memenuhi tuntutan instansi	8	80%	2	20%

Berdasarkan tabel 1.2 hasil survei awal yang disebar kepada 10 karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang, sebanyak 60% karyawan tidak mendapatkan bimbingan dan pembinaan langsung dari instruktur. Dikarenakan beberapa karyawan merasakan adanya kesenjangan serta rasa segan antara karyawan dan instruktur.

Selain melalui pelatihan, faktor budaya kerja organisasi akan mempengaruhi bagaimana suatu organisasi, instansi maupun perusahaan memberi perbedaan pada kualitas yang dimiliki oleh karyawannya. Pada umumnya budaya kerja organisasi membentuk perilaku karyawan yang menjadi ciri dan karakter yang berbeda dari

perusahaan lainnya. Sehingga saat seseorang masuk ke suatu organisasi atau perusahaan, ia kemudian akan mengikuti adat istiadat, kebiasaan dan budaya yang mendominasi pada organisasi tersebut.

Budaya kerja sebagai karakteristik pada suatu organisasi untuk kemudian menjadi pedoman bagi organisasi atau perusahaan dengan cara yang membedakannya dengan organisasi lain. Menurut Fachreza *et.al* (2018), budaya kerja organisasi ternyata semakin marak berkembang sejalan dengan meningkatnya dinamika iklim dalam organisasi. Dengan demikian konsep budaya kerja organisasi dikembangkan dengan berbagai versi mengingat istilah budaya dipinjam dari disiplin ilmu antropologi dan sosiologi, sesuai dengan makna budaya yang mengandung konotasi kebangsaan, ditambahkan lagi implikasinya begitu luas sehingga dapat dilihat berbagai sudut pandang. Namun dalam proses adaptasi, kebanyakan berpendapat bahwa inti budaya adalah sistem nilai yang dianut secara bersama - sama.

Budaya kerja sendiri berfungsi sebagai norma perilaku serta nilai-nilai yang dipahami dan diterima oleh setiap anggota organisasi dan yang digunakan sebagai dasar tata tertib organisasi. Budaya kerja organisasi melibatkan sekumpulan pengalaman, harapan dan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya yang kemudian tercermin dalam perilaku anggota, filosofi, pengamalan, pekerjaan internal, interaksi dengan lingkungan luar organisasi, hingga harapan-harapannya untuk masa depan. Budaya kerja dapat terbentuk melalui berbagai situasi seperti contohnya dari pemimpin yang perilaku atau pengaruhnya dapat menjadi cerminan dari budaya dalam suatu instansi atau organisasi. Hal ini didukung dengan survei

awal yang disebar melalui google form terhadap 10 orang karyawan Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 22 mei 2022, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.3**  
**Survey awal Budaya Kerja Organisasi**

<b>BUDAYA KERJA ORGANISASI</b>					
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Hasil Kuesioner Awal</b>			
		<b>Ya</b>	<b>Presentase</b>	<b>Tidak</b>	<b>Presentase</b>
1	Saya bertanggung jawab atas resiko dari pekerjaan yang dijalani	10	100%	0	0%
2	Saya mendapat arahan khusus mengenai pekerjaan yang harus saya lakukan	6	60%	4	40%
3	Saya diberi kebebasan memberikan saran dan kritik dengan rekan kerja	4	40%	6	60%
4	Saya selalu berbagi informasi pada rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	8	80%	2	20%
5	Saya dapat bekerja sama dengan rekan dalam menjalankan pekerjaan	7	70%	3	30%

Berdasarkan tabel 1.3 hasil survei awal yang disebar kepada 10 karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang, sebanyak 60% karyawan tidak mendapatkan kebebasan dalam memberikan saran dan kritik antar karyawan. Dikarenakan beberapa karyawan tidak ingin menimbulkan masalah yang akan terjadi.

Beberapa faktor dan masalah yang terdapat dalam suatu perusahaan maupun instansi dapat mempengaruhi baik atau tidaknya hasil yang diberikan dalam bekerja

seperti budaya kerja yang menjadi karakter karyawan agar terbiasa untuk bekerja dengan maksimal sesuai budaya yang terbentuk di dalam perusahaan, lalu pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara merata dan pelatihan yang berguna untuk mempersiapkan, memperbaiki dan meningkatkan produktivitas kerja untuk memaksimalkan kemampuan individu dalam bekerja. Oleh sebab itu peneliti memilih judul **“Pelatihan dan Budaya Kerja Organisasi Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah ditulis, maka peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut

**Pertama**, Sebagian karyawan Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga tidak mendapatkan bimbingan dan pembinaan langsung dari instruktur. Hal ini mengindikasikan **Pelatihan**

**Kedua**, Sebagian karyawan Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga tidak mendapatkan kebebasan dalam memberikan saran dan kritik dengan sesama karyawan. Hal ini mengindikasikan **Budaya Kerja Organisasi**

**Ketiga**, Sebagian karyawan Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga tidak dapat mengembangkan diri sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan. Hal ini mengindikasikan **Produktivitas Kerja Karyawan**



### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelatihan, budaya kerja organisasi dan produktivitas kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.
2. Apakah pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.
3. Apakah budaya kerja organisasi berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.
4. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan budaya kerja organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang baik secara parsial maupun secara simultan.

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan “Pelatihan dan Budaya Kerja Organisasi Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang”. serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelatihan, budaya kerja organisasi dan produktivitas kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan dan budaya kerja organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang baik secara parsial maupun secara simultan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa memiliki manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis terkait dengan ada tidaknya pengaruh dari pelatihan dan budaya kerja organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan.

## 2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan selain menjadi ilmu pengetahuan baru dalam bidang Sumber Daya Manusia, juga mampu menjadi referensi bacaan, sehingga dapat mengetahui hubungan antara pelatihan dan budaya kerja organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi organisasi dalam menjalankan proses yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam hal pelatihan dan budaya kerja organisasi guna meningkatkan nilai ataupun kinerja dari organisasi, dan untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti maka penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Cipacing Sumedang.

