

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aspek terpenting didalam menentukan proses berjalan maupun beroperasinya suatu perusahaan maupun organisasi adalah sumber daya manusia yang tujuannya dapat mencapai dan mengoptimalkan visi, misi maupun tercapainya tujuan perusahaan maupun organisasi tersebut. Agar aktivitas perusahaan dapat senantiasa berjalan secara baik, lancar serta berkesinambungan, maka sangat diperlukan karyawan yang dapat bekerja cekatan dengan tingkat kesetiaan yang tinggi untuk perusahaan di tempat kerja. Sumber daya yang dipandang paling terpenting yang harus ada dalam suatu perusahaan maupun suatu organisasi merupakan sumber asset utama yakni Sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan peran yang dimilikinya sebagai subjek pelaksana misalnya modal atau asset, metode atau teknik, material atau bahan dan juga mesin tidak mampu memperoleh hasil yang maksimal tanpa adanya usaha yang maksimal pula yang dihasilkan oleh para pekerjanya berkompeten di bidangnya yang mempunyai kinerja yang optimal pula (Mangkunegara, 2005). Sudah dapat dipastikan bahwa usaha dan kinerja karyawan sangatlah yang akan menentukan kesuksesan dan kemajuan dari perusahaan maupun organisasi. Kualitas dan kuantitas kerja karyawan termasuk unsur terpenting untuk meningkatkan prestasi, kinerja dan tingkat kemajuan suatu perusahaan. Era globalisasi yang dapat dilihat dari perkembangan ilmu pengetahuan serta melesatnya kemajuan dari teknologi yang ada serta informasi yang sangat mudah diakses oleh setiap orang, tingkat

persaingan yang tinggi dari segala aspek. tingkat persaingan yang yang sangat tinggi segala aspek. perusahaan jasa, segala suatu hal dituntut untuk memberikan kontribusi melalui kinerjanya secara optimal dan juga memuaskan hal tersebut guna mengetahui seberapa besar seorang karyawan dapat memberikan segala kemampuan beserta kontribusi bagi perusahaan tempatnya bekerja dan seberapa optimal kinerja dari seorang karyawan tersebut. Menurut Hasibuan (2006) kinerja yakni usaha-usaha yang telah dicapai oleh individu di dalam pelaksanaan mengemban tugas dan tanggungjawabnya yang dibebankan pada individu tersebut yang mempunyai dan didasari seperti cakupannya dalam bekerja, pengalaman serta kesungguhan, ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas tersebut. Salah satu institusi yang juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal adalah Rumah Sakit. World Health Organization (WHO) (2008) menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan salah satu elemen dari organisasi sosial beserta kesehatan yang berfungsi untuk memberi pelayanan paripurna (komprehensif), menyembuhkan penyakit (kuratif), mencegah terjadinya penyakit (preventif) terhadap masyarakat luas. Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh para ahli kesehatan. Rumah Sakit melayani dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan Kesehatan dan juga pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi pelayanan bidang medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan layanan keperawatan lainnya. Pelayanan administrasi yang terdiri dari beberapa divisi seperti jasa, segala suatu hal dituntut untuk memberikan kontribusi melalui kinerjanya secara optimal dan juga memuaskan hal tersebut guna mengetahui seberapa besar seorang karyawan dapat memberikan segala kemampuan beserta kontribusi bagi perusahaan

tempatya bekerja dan seberapa optimal kinerja dari seorang karyawan tersebut. Menurut Hasibuan (2006) kinerja yakni usaha-usaha yang telah dicapai oleh individu di dalam pelaksanaan mengemban tugas dan tanggungjawabnya yang dibebankan pada individu tersebut yang mempunyai dan didasari seperti cakupnya dalam bekerja, pengalaman serta kesungguhan, ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas tersebut. Salah satu institusi yang juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal adalah Rumah Sakit. *World Health Organization* (WHO) (2008) menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan salah satu elemen dari organisasi sosial beserta kesehatan yang berfungsi untuk memberi pelayanan paripurna (komprehensif), menyembuhkan penyakit (kuratif), mencegah terjadinya penyakit (preventif) terhadap masyarakat luas. Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh para ahli kesehatan. Rumah Sakit melayani dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan Kesehatan dan juga pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi pelayanan bidang medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan layanan keperawatan lainnya. Pelayanan administrasi yang terdiri dari beberapa divisi seperti keuangan, humas, keperawatan, dan divisi umum dan sumber daya manusia.

Divisi Umum dan SDM adalah bagian dari divisi administrasi dan umum dari rumah sakit yang memiliki kewajiban dalam melakukan kegiatan pengelolaan pegawai, mengembangkan pegawai, serta kesejahteraan pegawai, yang secara langsung memantau semua informasi penting mengenai kesejahteraan pegawai seperti kenaikan pangkat, pengelolaan gaji, insentif, tunjangan dan lain-lain. Adapun beberapa tugas divisi umum dan sumber daya manusia yaitu menyusun

program kerja dan rencana kepegawaian seperti contoh proses perencanaan pengembangan pegawai, pelayanan yang bersifat administratif seperti pembuatan surat menyurat, penyusunan beberapa program kerja, dan lain sebagainya berkaitan langsung dengan divisi tata usaha rumah sakit, mengadakan koordinasi dan komunikasi dengan bagian lain dalam upaya peningkatan para pegawai, karier maupun upaya peningkatan kesejahteraan pegawai, proses penyusunan laporan baik yang dilakukan satu bulan, ataupun tiga bulan sekali yang menjabarkan isi mengenai suatu capaian pelayanan dan pekerjaan. Prestasi kerja dapat diketahui apabila karyawan mempunyai standar keberhasilan yang ditetapkan langsung oleh perusahaan. Berdasarkan dari hasil wawancara bersama *Human Resources Department* (HRD) Divisi Umum dan SDM Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja, ditemukan adanya permasalahan yang terdapat pada rumah sakit tersebut seperti latar belakang pendidikan karyawan pada manajemen yang lama tidak sesuai dengan standar pendidikan minimum yang sesuai dengan manajemen yang baru. Contohnya seperti pada divisi tersebut standar pendidikan minimum yang ditetapkan adalah S1, tetapi ada karyawan yang masih pendidikan terakhirnya SMA/SMK. Sehingga hal tersebut mengakibatkan kurangnya keterampilan karyawan dalam memenuhi segala tuntutan kerja, hal tersebut mempengaruhi kinerja dari para karyawan. Hal-hal seperti ini dapat dilihat dari karyawan ataupun pegawai yang seringkali masih ditemukan menunda pekerjaannya yang seharusnya pekerjaan dikerjakan di tempat kerja, tetapi pekerjaan tersebut tidak selesai tepat pada waktunya sehingga pekerjaan tersebut dikerjakan di rumah. Tuntutan beban pekerjaan yang semakin meningkat dan pendidikan karyawan yang masih dinilai rendah haruslah di imbangi mengadakan

pelatihan agar kompetensi karyawan semakin meningkat. Salah satu indikator yang mempengaruhi budaya kerja yaitu komunikasi. Masalah yang sering terjadi dalam hal komunikasi yaitu kurangnya koordinasi langsung antar tim atau divisi yang mengakibatkan terjadinya pekerjaan menjadi belum terjadi kesesuaian ataupun belum optimum. Implementasi dari visi, misi maupun motto rumah sakit belum sepenuhnya tercapai oleh beberapa karyawan. Salah satu contohnya seperti apabila terjadi pengecekan mendadak oleh tim sidak dari rumah sakit pusat, karyawan belum mampu menjelaskan dan belum memahami benar mengenai visi, misi tersebut.

Kompetensi tidak akan pernah terlepas peranannya didalam mendukung keberhasilan dan pencapaian suatu organisasi maupun perusahaan. Sedangkan budaya kerja merupakan cara bertahan hidup atau kelangsungan perusahaan maupun organisasi yang diteruskan dari generasi yang satu kepada generasi lainnya kepada pekerja. Budaya sendiri merupakan suatu cara pemahaman tentang karakter pribadi, dan apa yang diyakini dan yang kita kerjakan, yang ada dalam suatu perusahaan tersebut, apa yang kita lakukan dan bagaimana cara dalam mengimplementasikan pribadi di dalam pekerjaannya yang kebanyakan karyawan tidak sadar atas budayanya di tempat mereka bekerja, sampai ditunjukkan pada pemberian teguran dari atasannya. Kita menjaga serangkaian keyakinan, bertindak dengan cara tertentu, dan mengikuti aturan dan kebiasaan, dengan asumsi bahwa cara hidup ini adalah bersifat alamiah. Budaya kerja seperti serangkaian kebiasaan- kebiasaan beserta perilaku individu maupun kelompok yang dilakukan di ruang lingkup tempat terjadinya kebiasaan-kebiasaan seperti hal tersebut berlangsung secara konsisten hingga terbentuk suatu aturan atau norma. Hampir

semua norma dan aturan budaya bekerja pada tingkat ketidaksadaran. Orang cenderung menolak perilaku baru dan berbeda dan bekerja memelihara perilaku tradisional maupun yang konvensional yang diketahui oleh orang dan nyaman bagi mereka dan kelompoknya.

Berdasarkan aspek-aspek diatas dari kompetensi, budaya kerja dan kinerja tersebut. Atas dasar permasalahan yang ada, peneliti memiliki ketertarikan untuk mendalami dan ingin melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut latar belakang masalah yang dijelaskan diatas sehingga diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut.

- (1) Kinerja karyawan pada Divisi Umum dan SDM pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja yang belum optimal yang terlihat dari adanya pegawai yang seringkali masih ditemukan menunda pekerjaannya yang seharusnya pekerjaan dikerjakan di tempat kerja, tetapi pekerjaan tersebut tidak selesai tepat pada waktunya sehingga pekerjaan tersebut dikerjakan di rumah.
- (2) Latar belakang pendidikan karyawan pada manajemen yang lama tidak sesuai dengan standar pendidikan minimum yang sesuai dengan manajemen yang baru, sehingga hal tersebut mengakibatkan kurangnya keterampilan karyawan dalam memenuhi segala tuntutan kerjahan tersebut dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan. Contohnya seperti pada divisi administrasi pendidikan

minimum yang harus dipenuhi adalah S1, tetapi masih ada karyawan yang pendidikan minumnya SMA/SMK.

- (3) Salah satu indikator yang mempengaruhi budaya kerja yaitu komunikasi, masalah yang sering terjadi dalam hal komunikasi yaitu koordinasi yang kurang antar divisi yang yang menyebabkan suatu pekerjaan tugas kerja menjadi belum optimum.
- (4) Implementasi dari visi, misi maupun motto rumah sakit belum sepenuhnya tercapai oleh beberapa karyawan. Salah satu contohnya seperti apabila terjadi pengecekan mendadak oleh tim sidak dari rumah sakit pusat, karyawan belum mampu menjelaskan dan belum memahami benar mengenai visi, misi.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, agar penelitian lebih fokus dan mendalam dipandang perlu permasalahan penelitian yang diangkat dibatasi variabelnya. Penelitian ini hanya memfokuskan permasalahan pada variabel yang akan diambil mengenai kompetensi, budaya kerja dan kinerja. Berdasarkan pemaparan identifikasi diatas dapat dibuat suatu batasan penelitian adalah Bagaimana kompetensi serta budaya kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan diatas, dapat dijabarkan beberapa rumusan masalah, yaitu:

- (1) Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja?

- (2) Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja?
- (3) Bagaimana pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan masalah yang dijabarkan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk:

- (1) Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja
- (2) Mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja
- (3) Mengetahui pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Karya Dharma Husada Bros Singaraja

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- (1) Manfaat Teoretis
 - a. Bagi Penulis

Sebagai suatu acuan dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian menganalisis dan menambah pengalaman teknis dalam menilai permasalahan perusahaan terutama yang menyangkut pengaruh kompetensi, budaya kerja, dan kinerja karyawan. Disamping itu juga penulis dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan dalam masa perkuliahan dengan fenomena yang terjadi dalam kehidupan.

- b. Bagi Lembaga Undiksha

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberikan manfaat untuk lembaga Undiksha sebagai halnya koleksi bahan bacaan di perpustakaan dan dapat dijadikan sumber kajian penelitian untuk sejenisnya yang dilakukan oleh penelitian lainnya.

(2) Manfaat Praktis

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan bisa menjadi sumber informasi untuk mengetahui hal yang berhubungan dengan kompetensi

