

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era informasi, yang sekarang terjadi bukanlah seperti era industrialisasi yang merupakan pemikiran linier, yang bersifat mekanistik, yang menghasilkan kemajuan seperti yang kita alami saat ini. Perubahan terjadi oleh hasil-hasil perkembangan ilmu yang baru, yang mendorong munculnya paradigma baru. Hal ini dapat dilihat dengan kekuatan perubahan di mana organisasi didesak untuk mengadopsi paradigma baru atau melihat dunia saat ini secara lebih sensitif, fleksibel, dan mudah menyesuaikan diri dengan tuntutan dan harapan para *stakeholders*. Dengan kata lain, diperlukan pemikiran yang baru, baik dalam pemahaman maupun pengelolaan organisasi dan manusia yang ada di dalamnya. Betapapun majunya teknologi, berkembangnya informasi, dan tersedianya modal, jika tanpa sumber daya manusia, maka akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola oleh manusia itu sendiri. Kesadaran untuk memenuhi tujuan dan perkembangan organisasi harus berkesinambungan dengan penyediaan angkatan kerja yang efektif dan efisien, sekaligus memberikan perhatian yang besar terhadap harapan dan kebutuhan tenaga kerja yang bersangkutan. Berhubungan dengan tuntutan

setiap organisasi yang selalu berkembang, karyawan merupakan salah satu faktor dalam organisasi yang selalu berkembang, sehingga peningkatan kualitasnya harus dirancang dan dikelola lebih baik lagi.

Pelatihan (*training*) dapat diartikan sebagai setiap aktivitas formal dan informal yang memberikan kontribusi terhadap perbaikan dan peningkatan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan. Pelatihan sebenarnya melibatkan lebih dari sekedar pembelajaran. Pelatihan mencakup pembelajaran untuk melakukan sesuatu, dan jika itu berhasil, maka hasilnya terlihat dalam melakukan sesuatu secara berbeda (Suryana, 2006; dalam Perdana, 2009). Program pengembangan sumber daya manusia yang di antaranya berupa pendidikan dan pelatihan mutlak diperlukan meskipun merupakan investasi yang mahal. Program pengembangan sumber daya manusia merupakan kekuatan yang diharapkan dapat menciptakan nuansa baru dalam upaya mempercepat pembinaan sumber daya manusia dengan kompetensi, kemampuan, dan tingkat profesionalisme yang sesuai dengan dunia kerja dan pembangunan (Baso, 1999; dalam Perdana, 2009).

Pelatihan adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan adanya pelatihan dapat membuat seorang karyawan menjadi lebih terampil dan produktif. Selain itu, pelatihan juga dilihat sebagai imbalan dari organisasi sehingga sumber daya manusia yang menerima pelatihan merasa diri mereka mendapatkan penghargaan dari perusahaan. Setiap penghargaan yang diterima akan meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaannya.

Dengan adanya motivasi kerja akan berpengaruh terhadap prestasi kerja dan akan timbul suatu keefektifan kinerja individu karyawan. Program pelatihan merupakan aktivitas dari manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para karyawan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan individu, serta proses terintegrasi yang digunakan oleh pengusaha untuk memastikan agar para karyawan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Program pelatihan ini melakukan pendekatan terintegrasi, dan berorientasi pada tujuan untuk menugaskan, melatih, menilai, dan memberikan penghargaan pada efektivitas kinerja karyawan (Dessler, 2006).

Rumah sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui perencanaan pembangunan kesehatan. Sebagai institusi publik, rumah sakit memberikan pelayanan yang ekstra efektif dan efisien. Rumah sakit bergerak dalam bidang jasa yang mengandalkan lebih banyak kelancaran usahanya pada sumber daya manusia yang ada dalam melakukan proses pelayanan kepada pasiennya. Untuk menerapkan strategi operasinya, dibutuhkan sebuah sistem penyampaian pelayanan yang sangat bernilai, sulit untuk ditiru, dan harus mampu menjadi sumber bagi keunggulan bersaing.

Rumah Sakit Immanuel Bandung merupakan salah satu rumah sakit swasta pilihan dan terkemuka di kota Bandung. Pelayanan yang prima dari seluruh *civitas hospitalia* ditujukan untuk kepuasan para pelanggan, dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memastikan bahwa semua pasien atau pelanggan menerima perawatan medis terbaik berdasarkan kasih dan keteladanan

Yesus Kristus. Selain memiliki kualitas pelayanan baik, Rumah Sakit Immanuel Bandung juga memperoleh berbagai penghargaan dalam memenuhi standar akreditasi yang dibuktikan melalui suatu *assesment* pakar sebaya (*peer*) eksternal yang *independen* dan *International for Standarization*. Namun di balik itu, terdapat beberapa karyawan yang sengaja tidak mengikuti pelatihan dan hal ini dapat mempengaruhi efektivitas kinerja individu yang nantinya atau menghambat standar operasi perusahaan, sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai.

Rumah Sakit Immanuel Bandung mempunyai citra dan kinerja yang baik, harus mengembangkan semua unitnya agar unit tersebut dapat menjadi sumber pendapatan yang memadai. Untuk mencapai strategi tersebut, Rumah Sakit Immanuel Bandung membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten, berkemampuan adaptasi yang cepat, dan inovatif. Dalam mencapai hal tersebut, Rumah Sakit Immanuel Bandung mengadakan program pelatihan kepada para karyawannya. Program pelatihan memiliki dampak positif, baik bagi individu, kelompok, maupun organisasi sehingga akan menghasilkan suatu efektivitas bagi organisasi tersebut. Pelatihan dilaksanakan berdasarkan hasil evaluasi tentang pelatihan yang dibutuhkan sesuai dengan hasil penilaian kebutuhan dalam melaksanakan rencana dan strategi yang ditetapkan untuk kebutuhan sumber daya manusia. Salah satu sarana dari pelaksanaan program pelatihan di Rumah Sakit Immanuel Bandung adalah peningkatan efektivitas kinerja individu secara keseluruhan, baik secara manajerial maupun operasionalnya.

Rumah Sakit Immanuel Bandung memiliki beberapa bagian kerja, di antaranya yaitu bagian keperawatan, bagian keuangan, bagian pemasaran, bagian sumber daya manusia, bagian farmasi, dan masih banyak lagi. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Di bidang keperawatan ini, perawat memiliki peran sebagai pemberi pelayanan kesehatan dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien, dan memiliki tanggung jawab wewenang untuk mengambil langkah-langkah keperawatan yang diperlukan guna untuk kesembuhan pasien. Namun di bagian keperawatan masih ditemukan adanya karyawan yang belum bisa menjaga sikap akan kebutuhan kualitas, misalnya, kurang bersikap baik atau ramah, kurang perhatian terhadap setiap pasien, kurang tanggap akan keinginan pasien, serta kurangnya kepuasan pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien dan mutu pelayanan yang sesuai dengan standar operasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yang dilihat dengan adanya keluhan dari para pasien atau pelanggan. Selain itu juga, kurangnya motivasi karyawan dalam mengikuti pelatihan, terlihat dari masih adanya keterlambatan kehadiran dan minimnya peserta pelatihan.

Gibson (1999) mengatakan bahwa terdapat empat pengaruh atas perilaku individu karyawan dalam organisasi yaitu: karakteristik, motivasi, imbalan, dan tingkat stres. Efektivitas kinerja individu karyawan dapat dilihat dari perilaku individu karyawan tersebut, berdasarkan; (1) karakteristik, yang meliputi kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki seseorang untuk memenuhi keinginan perusahaan; (2) motivasi, konsep yang digunakan untuk menguraikan kekuatan-kekuatan yang bekerja terhadap atau di dalam diri individu

terhadap atau di dalam diri individu untuk memulai dan mengarahkan karyawan; (3) imbalan yang digunakan untuk memunculkan kualitas karyawan sehingga dapat mencapai prestasi yang tinggi; dan (4) tingkat stres yang rendah dalam menghadapi segala situasi, sehingga dapat melakukan tanggung jawabnya.

Berdasarkan pada kenyataan tersebut di atas, maka penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh pelaksanaan program pelatihan terhadap efektivitas kinerja individu; oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian sebagai berikut: **“Pengaruh Pelaksanaan Program Pelatihan Terhadap Efektivitas Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Keperawatan Di Rumah Sakit Immanuel Bandung).”**

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah penelitian akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program pelatihan pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung?
2. Bagaimana efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung?
3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan program pelatihan terhadap efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai program pelatihan dan efektivitas kinerja karyawan pada bagian keperawatan Rumah Immanuel Bandung serta untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan program pelatihan terhadap efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelaksanaan program pelatihan pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung.
2. Efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung.
3. Pengaruh pelaksanaan program pelatihan terhadap efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan Rumah Sakit Immanuel Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara ilmiah maupun praktis, yaitu

1. Manfaat Ilmiah

Memberikan manfaat bagi pihak lain yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam kegiatan penelitian atau karya ilmiah lain.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Mendapatkan wawasan pembandingan yang lebih baik teori maupun praktek mengenai pelaksanaan program pelatihan dan efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung.
- b. Memberikan gambaran tentang pelaksanaan program pelatihan dan efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan di Rumah Sakit Immanuel Bandung dan pengaruh pelaksanaan program pelatihan terhadap efektivitas kinerja individu pada karyawan bagian keperawatan Rumah Sakit Immanuel Bandung.
- c. Memberikan sumbangan pikiran yang berharga bagi kepentingan Rumah Sakit Immanuel Bandung pada umumnya dan bagian keperawatan pada khususnya, mengenai pelaksanaan program pelatihan dan efektivitas kinerja individu.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Secara terperinci sistematika isi setiap bab adalah sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan** yang terdiri atas: latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**Bab 2 Tinjauan Pustaka** yang terdiri atas: konstruk-konstruk penilaian dan sifat hubungan antar konstruk serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur sebelumnya.

**Bab 3 Metode Penelitian** yang terdiri atas: populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, serta metode analisis

**Bab 4 Analisis Data** yang terdiri atas: hasil pengumpulan data, hasil pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian *outliers*, hasil pengujian hipotesis, serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

**Bab 5 Penutup** yang terdiri atas: simpulan, implikasi dan saran bagi perusahaan, serta keterbatasan dan saran bagi penelitian mendatang.