

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan perubahan era globalisasi saat ini, sering kali ditemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan banyak perusahaan pemerintah maupun swasta yang mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Hal ini disebabkan kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada di perusahaan, padahal harus diakui bahwa manusia adalah faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kegiatan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas, dan semangat bagi perusahaan serta memegang peranan penting dalam fungsi operasional perusahaan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat membawa dampak positif terhadap arti pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam melaksanakan aktivitas perusahaan sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana, dan prasarana yang lengkap, tetapi lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan. Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi maupun perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan tujuan perusahaan tercapai. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan menempuh beberapa cara yaitu melalui pelatihan, serta memotivasi seperti pemberian insentif langsung kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena karyawan telah dibekali dengan pelatihan yang tentu berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Sedangkan pemberian insentif pada dasarnya adalah hak karyawan dan merupakan

keajiban perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (Bastian, 2001).

Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bunda Asy-Syifa merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Rumah sakit ibu dan anak ini hanya melayani pasien perempuan atau ibu-ibu yang sedang hamil dan anak-anak. Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa hadir sejak 9 maret 2013, rumah sakit ini merupakan bentuk persembahan kalangan dokter swasta dan praktisi kesehatan untuk melengkapi infrastruktur pelayanan kesehatan di Bandar Lampung. Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa adalah suatu pusat pelayanan kesehatan khusus wanita dan anak yang dapat menjawab semua kebutuhan pelayanan yang berkualitas dan terpadu dengan dukungan sarana diagnostic mutakhir dan sarana fisik bangunan yang modern serta SDM yang kompeten dan professional di bidangnya. Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa adalah sebuah rumah sakit yang menawarkan fasilitas kesehatan khususnya bagi Ibu dan Anak, yang dilengkapi tenaga medis dan paramedic professional. Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa merupakan rumah sakit Ibu dan Anak yang terbentuk dari gagasan Dr. Wardah Suhaili Efran Sp.OG dan terletak di lokasi yang sangat strategis dalam kota Bandar Lampung. Peneliti merasa ada hal yang menarik untuk meneliti tentang pelatihan dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa.

Berikut adalah tabel kunjungan pasien di RSIA Bunda Asy-Syifa dari tahun 2015 – 2018 :

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Di RSIA Bunda Asy-Syifa**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH KUNJUNGAN BAYI / ANAK</b>	<b>JUMLAH KUNJUNGAN PESERA KB</b>	<b>JUMLAH PERSALINAN</b>	<b>TOTAL / TAHUN</b>	<b>TARGET PENCAPAIAN</b>
2015	16,740	2,577	4,351	23,668	30,000
2016	21,911	2,651	7,626	32,188	
2017	24,333	2,432	6,544	33,309	
2018	20,890	1,389	6,101	28,380	

*Sumber : buku laporan tahunan RSIA Bunda Asy-Syifa*

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa jumlah kunjungan bayi / anak, peserta KB, dan persalinan sebesar 23,668 tidak mencapai target dari RSIA Bunda Asy-Syifa. Pada tahun 2016 dan 2017 jumlah kunjungan mengalami kenaikan sebesar 32,188 dan 33,39 telah mencapai target dari RSIA Bunda Asy-Syifa. Di tahun 2018 total kunjungan mengalami penurunan sebesar 28,380 tidak mencapai target RSIA Bunda Asy-Syifa.

Di lihat dari buku laporan tahunan di atas total kunjungan pasien mengalami naik turun dari tahun 2015 – 2018. Manajemen RSIA Bunda Asy-Syifa menilai ada faktor penurunan pada kinerja karyawan di karenakan pelayananke konsumen kurang memberikan hasil yang baik. Kinerja yang diterapkan oleh karyawan pada tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa kurang memberikan hasil yang baik, Hal ini dapat dilihat dari fenomena yang muncul mengenai permasalahan yang ada di RSIA Bunda Asy-Syifa yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zulharbi selaku staff personalia, masalah tersebut seperti rendah nya otonomi tenaga medis terlihat dimana ia selalu bertanya kepada dokter ataupun tenaga medis yang sudah bekerja lama di RSIA Bunda Asy-Syifa mengenai tugasnya padahal semestinya ia memiliki kesempatan untuk dapat merubah dan mengambil keputusan sendiri dalam hal melayani pasien sesuai kebutuhan pasien berdasarkan standar operasional pekerjaannya yang juga merupakan

batasan otonomi seorang tenaga medis yaitu standar pengkajian, standar diagnose keperawatan, standar perencanaan, standar pelaksanaan, standar evaluasi. Hal ini memberi dampak terhadap kinerjanya, karena karyawan pada tenaga medis terlihat kurang mampu dan kurang percaya diri terhadap kemampuan tugasnya. Kinerja karyawan pada tenaga medis juga dapat dilihat dari bagaimana karyawan pada tenaga medis menerapkan prosedur dasar rumah sakit. Tugas karyawan pada tenaga medis yaitu meliputi penerimaan pasien, mempersiapkan pasien yang akan pulang, melakukan rujukan, dan menggunakan alat medic dan keperawatan sesuai standar rumah sakit. Menurut hasil wawancara kepada kepala tenaga medis dan keluarga pasien masih ada karyawan pada tenaga medis yang tidak melakukan hal-hal tersebut, seperti saat mempersiapkan pasien yang akan pulang. Seharusnya karyawan pada tenaga medis menjelaskan kepada pasien dan keluarga pasien tentang perawatan di rumah tetapi terkadang ada karyawan pada tenaga medis yang tidak menjelaskan secara detail dengan pasien maupun keluarga pasien tentang hal tersebut.

Karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa harus lebih memperhatikan komunikasi dengan pasien saat pasien ingin hendak pulang, karena hal tersebut dapat menurunkan tingkat pasien yang datang ke Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa. Karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa memiliki karyawan di bagian tenaga medis dan non tenaga medis, dalam penelitian ini menggunakan data karyawan pada bagian tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa.

Berikut adalah tabel jumlah karyawan pada bagian tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa :

**Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Pada Tenaga Medis Di RSIA Bunda Asy-Syifa**

<b>No</b>	<b>Bagian/Divisi</b>	<b>Jumlah</b>
1	Koordinator ruangan ok	1
2	Kepala perawat	1
3	IPSRs, sanitasi dan K3	1
4	Instalasi farmasi	7
5	Rawat jalan	7
6	Rawat inap	9
7	Ok/kamar operasi	2
8	Vk/kamar bersalin	5
9	Instalasi gizi & dapur	6
10	Perinatologi & neonatus	8
11	Laboratorium	4
12	Direktur	1
13	Wadir medis	1
14	Radiologi	1
15	Kesling	1
Jumlah		55

*Sumber : RSIA Bunda Asy-Syifa*

Berdasarkan tabel 1.2 mendeskripsikan bahwa jumlah karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa berjumlah 55 karyawan. Tenaga medis adalah karyawan yang tugas nya melayani dan merawat pasien. Dalam meningkatkan kinerja karyawan pada tenaga medis bisa dilihat dari faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satu hal yang perlu ditingkatkan adalah pelatihan dan pemberian insentif. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku dalam

waktu yang relative singkat dengan metode yang mengutamakan para praktik daripada teori (Rivai, 2009).

Sebelum karyawan bekerja di RSIA Bunda Asy-Syifa, mereka melakukan pelatihan di luar RSIA Bunda Asy-Syifa karena RSIA Bunda Asy-Syifa hanya menerima karyawan yang sudah mempunyai keahlian. Walaupun RSIA Bunda Asy-Syifa hanya menerima karyawan yang sudah mempunyai keahlian tetapi RSIA Bunda Asy-Syifa juga mengadakan program pelatihan di dalam supaya karyawan tersebut menambah pengetahuan dan meningkatkan keahliannya.

Tujuan diadakannya pelatihan oleh perusahaan agar adanya perubahan kinerja karyawan pada tenaga medis sehingga dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Pelatihan dan kinerja memiliki kaitan yang erat dimana dapat mencapai kinerja yang tinggi ditentukan oleh adanya kemampuan dan keterampilan serta pengetahuan tenaga medis yang tinggi dari hasil pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tentang program pelatihan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa, program pelatihan dapat dilihat pada tabel 1.3.

**Tabel 1.3 Bentuk Pelatihan Bagian Tenaga Medis Di RSIA Bunda Asy-Syifa**

No	Nama Pelatihan	Tujuan
1	Pelatihan CTU ( <i>Contraceptive Technology Update</i> )	Mampu melayani sesuai dengan standar pemasangan AKR (Alat Kontrasepsi dalam Rahim) dan AKBK (Alat Kontrasepsi Bawah Rahim)
2	Pelatihan penanganan medis untuk pendarahan pasca persalinan dan keguguran	Meningkatkan kemampuan dalam penanganan medis untuk pendarahan pasca persalinan dan keguguran
3	Pelatihan manajemen farmasi	Mampu melakukan pendistribusian obat secara benar dan mampu melaksanakan penyimpanan obat dan pembekalan kesehatan dengan baik dan benar
4	Pelatihan Resusitasi	Meningkatkan keterampilan Resusitasi Neonatus dan

	Neonatus dan perawatan bayi resiko tinggi	memberikan pemahaman tentang pengawasan bayi resiko tinggi
--	---	--

*Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa*

Tabel 1.3 adalah program pelatihan yang di adakan di dalam RSIA Bunda Asy-Syifa yang menyatakan nama dan tujuan program pelatihan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa, pemberian pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa. Pemberian suatu pelatihan yang tidak tepat akan berakibat pada penggunaan waktu dan uang perusahaan yang sia-sia, maka perlu dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan. Analisis kebutuhan ini berguna sebagai pondasi bagi keseluruhan upaya pelatihan. Analisis kebutuhan pelatihan ini merupakan usaha-usaha yang sistematis untuk mengumpulkan informasi pada permasalahan kinerja dalam perusahaan dan untuk mengoreksi kekurangan-kekurangan kinerja. Berkaitan dengan pelatihan tersebut, maka harus diketahui pengetahuan dan keterampilan apa saja yang dibutuhkan karyawan pada tenaga medis untuk bekerja dan pengetahuan serta keterampilan apa saja yang dimiliki karyawan pada tenaga medis.

Selanjutnya, perusahaan diwajibkan untuk berupaya menciptakan kondisi yang bagus agar karyawan pada tenaga medis dapat bergairah atau bersemangat dalam melakukan pekerjaannya, salah satunya adalah dengan memberikan insentif. Tujuan insentif pada hakekatnya adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan pada tenaga medis dalam upaya mencapai tujuan-tujuan organisasi dalam menawarkan keuangan yang melebihi upah dan gaji dasar.

Selain program pelatihan yang dilaksanakan, Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa juga memberikan insentif bagi karyawan yang mampu mengerjakan pekerjaan di luar jam kerja atau di luar keahliannya dengan tujuan agar para karyawan pada tenaga medis dapat lebih bersemangat lagi dalam melakukan pekerjaannya di luar jam kerja. Untuk meningkatkan motivasi karyawan pada tenaga medis di luar jam kerja atau di luar

keahliannya, maka Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Asy-Syifa memberikan insentif yang bentuknya finansial maupun non finansial. Jumlah insentif yang akan diterima tergantung dari banyaknya tindakan ataupun sulit nya tindakan tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, peneliti merasa tertarik untuk membuat suatu kajian yang lebih mendalam mengenai masalah tersebut yang berbentuk karya ilmiah yang penulis beri judul **“Pengaruh Pelatihan Dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tenaga Medis Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bunda Asy-Syifa”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka masalah yang akan diteliti adalah pelatihan yang berada di sekitar RSIA Bunda Asy-Syifa dapat berpengaruh pada kinerja karyawan pada tenaga medis dan pemberian insentif berpengaruh pada kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa. Dari masalah di atas maka dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa?
2. Apakah ada pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa?
3. Apakah ada pengaruh antara pelatihan dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan agar peneliti dan pembahasannya lebih terarah sehingga hasil tidak abstrak dan sesuai harapan peneliti, adapun ruang lingkup penelitian adalah menguji pengaruh pelatihan dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.



### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah pelatihan, pemberian insentif dan kinerja karyawan pada tenaga medis.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Ruang lingkup tempat penelitian ini di RSIA Bunda Asy-Syifa (Jalan Dokter Susilo No.54, Pahoman, Enggal, Bandar Lampung).

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Waktu yang ditentukan penelitian ini adalah waktu yang didasarkan kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada bulan Maret 2019.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia mengenai hasil kinerja karyawan pada tenaga medis berdasarkan pelatihan dan pemberian insentif.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan pada RSIA Bunda Asy-Syifa adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.
2. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.
3. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh pelatihan dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi peneliti, instansi perusahaan, dan bagi perguruan tinggi.

Adapun manfaat tersebut antara lain :

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang penulis dapatkan dari bangku perkuliahan, memperdalam pengetahuan serta menambah wawasan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang menyangkut pelatihan, pemberian insentif dan kinerja karyawan pada tenaga medis.

### **1.5.2 Bagi Institusi Dan Masyarakat**

Sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama. Menambah pembendaharaan pada perpustakaan yang kelak akan berguna bagi mahasiswa.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

1. Penelitian ini dapat memberi informasi kepada pihak perusahaan akan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.
2. Penelitian ini dapat memberi informasi kepada perusahaan akan pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.
3. Penelitian ini dapat memberi informasi kepada perusahaan akan pengaruh pelatihan dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada tenaga medis di RSIA Bunda Asy-Syifa.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut rincian dari gambaran penulisan penelitian yang akan dilakukan :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab tersebut berisi tentang latar belakang masalah yang menampilkan pemikiran secara garis besar yang menjadi alasan dibuatnya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

bab tersebut menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu teori pelatihan, pemberian insentif dan kinerja, kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

bab tersebut menjelaskan tentang Variabel penelitian, definisi operasional, jenis data dan sumber data, metode dalam pengumpulan data, serta analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

bab tersebut mengandung penjelasan deskripsi analisis data serta pembahasannya dari objek penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN