

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lingkungan strategis selalu berubah, nampaknya tidak akan pernah berhenti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang. Tidak dapat dipungkiri bahwa seiring dengan terjadinya globalisasi dalam semua aspek kehidupan manusia, maka persaingan dalam semua aspek kehidupan tersebut semakin tajam. Para pesaing usaha dengan berbagai macam cara terus berusaha dalam mengembangkan bisnisnya agar mampu menghadapi berbagai tantangan baru dengan mengoptimalkan sumber daya manusia eksternal maupun internal, namun demikian upaya-upaya tersebut belum cukup, karena karyawan lama yang menduduki posisi jabatan baru bahkan karyawan baru masih sering membutuhkan keterampilan tambahan agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan efisien dan efektif.

Hal ini merekomendasikan bahwa dalam sebuah klinik, sumber daya manusia merupakan aset yang sangat vital karena sangat menentukan eksistensi dan pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, perusahaan juga memiliki kepentingan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar dengan kualitas sumber daya manusia yang baik, penerapan semua sumber daya perusahaan untuk mencapai tujuan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Pelatihan dan

pengembangan merupakan dua aktivitas yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan kualitas karyawan.

Pelatihan karyawan bagi suatu organisasi atau perusahaan merupakan aktivitas yang cukup penting dilakukan, di mana hal ini akan dapat memengaruhi tingkat produktivitas kerja dan prestasi kerja bagi organisasi atau perusahaan dan karyawan itu sendiri di mana karyawan tersebut bekerja. Menurut As'ad dalam kutipan buku (Sutrisno, 2019:67) Pelatihan menyangkut sebuah usaha yang berencana yang diadakan agar dicapai penguasaan seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan terhadap suatu pekerjaan.

Pengembangan sumber daya manusia Husnan dalam kutipan buku (Sutrisno, 2019:62) merupakan usaha untuk terus meningkatkan pengetahuan secara umum atau keterampilan bagi karyawan supaya dalam pelaksanaan pencapaian tujuan perusahaan lebih efisien. Pengembangan sumber daya manusia memiliki ruang lingkup lebih luas dalam usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan, pengetahuan, sikap serta sifat-sifat kepribadian. Jadi dengan kata lain lebih ditekankan pada kemampuan untuk meningkatkan dalam melakukan pekerjaan dimasa yang akan datang, dilakukan melalui pendekatan yang terhubung dengan kegiatan lain untuk mengubah perilaku kerja, serta dapat membantu karyawan untuk lebih mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan dalam suatu pekerjaan mereka yang dapat diakibatkan oleh beberapa

faktor seperti teknologi baru, pelanggan baru, desain pekerjaan baru bahkan produk baru.

Secara teknis produktivitas ialah perbandingan antara hasil dicapai dan sumber daya yang dipergunakan secara keseluruhan, dibandingkan dengan jumlah yang dihasilkan dengan setiap sumber daya yang digunakan, produktivitas ialah ukuran yang ditunjukkan dengan pertimbangan antara masukan dan hasil yang dikeluarkan dalam suatu perusahaan serta peran tenaga kerja yang dimiliki satuan waktu, Sunyoto (2012:202). Proses pertumbuhan dalam suatu perusahaan tidak lepas dari produktivitas karyawannya, karena memulai perbaikan dengan pemborosan waktu, berbagai cara kerja, tenaga, mengharapkan hasil guna yang tinggi artinya hasil yang diperoleh seimbang dengan masukan yang diolah sehingga tujuan perusahaan dapat terselenggara dengan baik, efektif dan efisien.

Penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan SDM sudah banyak dilakukan. Sebagai contoh penelitian terdahulu Erlin Emilia Kandou (2013) dalam penelitian berjudul : Pengaruh pelatihan dan pengembangan pegawai terhadap produktivitas kerja studi pada PT.Air Manado, hasil penelitian menemukan pelatihan dan pengembangan pegawai signifikan dan pengaruh positif pada produktivitas karyawan. Septi Juniarti (2019) dalam penelitian berjudul : Pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap produktivitas kerja karyawan Universitas PGRI Palembang, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini secara parsial

ada pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja, secara parsial juga terdapat pengaruh pengembangan terhadap produktivitas kerja dan secara simultan bahwa ada pengaruh antara pelatihan dan pengembangan SDM terhadap produktivitas kerja pada Universitas PGRI Palembang. Dan A Dwi Erna (2016) dalam penelitian berjudul pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai *frontliners* RS Kebonjati Bandung, hasil menunjukkan adanya pengaruh positif antara pelatihan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Salah satu tujuan pembangunan nasional antara lain pembangunan di segala bidang termasuk pembangunan di sektor kesehatan, seperti tercapainya hidup yang sehat bagi setiap penduduk baik kesehatan fisik, mental maupun kesehatan lingkungan. Agussalim dalam Darmantyo (2016) juga menjelaskan bahwa pembangunan sektor kesehatan di Indonesia berdampak pada peningkatan kesejahteraan. Dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat melalui bidang kesehatan atau pengobatan, tujuan tersebut menjadikan pelayanan jasa kesehatan agar lebih intensif dalam mengelola sumber dayanya, karena manusia adalah faktor terpenting atau dengan kata lain banyak sumber daya lain yang tidak begitu kuat dibandingkan dengan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, seiring meningkatnya tingkat hidup masyarakat, akan semakin meningkat pula harapan masyarakat akan fasilitas kualitas pelayanan

kesehatan. Dalam hal tersebut juga mendorong penyedia jasa pelayanan kesehatan agar terus meningkatkan pelayanan yang semakin baik.

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialis bahkan sebagai perujuk untuk tindakan medis lanjutan, dilaksanakan lebih dari beberapa tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis kesehatan (Permenkes 28 Tahun 2011). Klinik adalah suatu fasilitas kesehatan publik yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada pasien, umumnya klinik memberikan pelayanan pengobatan penyakit yang dikatakan ringan seperti demam batuk dan sebagainya.

Klinik dr.Nurdin Wahid merupakan salah satu klinik yang berada di wilayah Cibinong, dimana pengelola klinik bersifat *profit oriented* sehingga membuat klinik berupaya untuk terus memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Klinik dr.Nurdin Wahid berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bersahabat yang didukung dengan adanya kelengkapan sarana fasilitas kesehatan yang memadai terutama menyangkut jasa dan fasilitas pelayanan kesehatan.

Dengan melihat pembangunan klinik yang semakin meningkat, saat ini klinik berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyak pilihan klinik yang dapat ditunjuk sebagai faskes tingkat

pertama jika pasien tersebut ikut sebagai peserta BPJS, dengan semakin banyaknya peserta yang menunjuk klinik dr.Nurdin Wahid sebagai faskes tingkat pertamanya maka semakin banyak pula jumlah kapitasi yang akan memengaruhi pendapatan klinik, dan pada saat yang bersamaan masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. Salah satu upaya untuk menghadapi pesaing tersebut, maka klinik harus memiliki karyawan yang berkualitas dan perlu adanya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memiliki kinerja tinggi dan dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan efisien dan optimal.

Dengan demikian pada bagian *front office* di Klinik dr.Nurdin Wahid perlu melakukan upaya pembenahan dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang nantinya akan menghasilkan karyawan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kemampuan keahlian dan produktivitas kerja karyawan. Hal tersebut bisa dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bagi para karyawan berdasarkan dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan dengan menganalisa data kunjungan pasien yang memengaruhi pelayanan, berikut data kunjungan pasien dalam waktu tiga bulan terakhir pada periode tahun 2020 :

Tabel 1  
Data Pengunjung Pasien Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong  
Periode Januari – Maret 2020

Periode	Pasien	Poli	Poli	Poli	Tumbuh	Lab	Skin	Total	Rata-Rata
		Umum	Gigi	Kebidanan	Kembang		Care		Perhari
Januari	BPJS	6.279	254	442	-	499	-	7.474	241
	Perusahaan	298	10	23	-	25	-	356	11
	Umum	998	44	77	376	410	13	1.918	62
Februari	BPJS	5.962	273	426	-	315	-	6.976	249
	Perusahaan	260	8	15	-	22	-	305	11
	Umum	879	41	72	305	272	3	1.572	56
Maret	BPJS	6.766	335	520	-	409	-	8.030	259
	Perusahaan	258	6	27	-	16	-	307	10
	Umum	1.029	39	56	269	350	11	1.754	57

Sumber : Sistem 89 Klinik dr.Nurdin Wahid

Pada tabel 1 terdapat jumlah pengunjung pasien klinik dr.Nurdin Wahid pada bulan Januari 2020 jumlah pengunjung 9.748 pasien, mengalami penurunan di bulan Februari 8853 pasien dan adanya kenaikan di bulan Maret dengan jumlah 10.091 pasien. Dari tabel tersebut terlihat bahwa dalam periode tiga bulan terakhir dari kunjungan pasien rata-rata perhari, hal ini dikatakan stabil karena tidak ada peningkatan atau penurunan yang signifikan, tetapi pada bagian pelayanan di Klinik dr.Nurdin Wahid terdapat adanya suatu masalah produktivitas kerja yang belum tercapai, hal ini terlihat dari beberapa indikator sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kualitas kerja karyawan dalam hal penyampaian informasi terkait fasilitas klinik dan pelayanan.

Contohnya : terdapat keluhan pasien saat datang ke klinik kepada bagian *front office* untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan,

fasilitas-fasilitas yang tersedia di klinik, pasien cenderung mendapatkan informasi yang kurang memuaskan dan kurang jelas.

2. Kurangnya ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas kerja yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Contohnya : pasien yang akan melakukan transaksi administrasi, pembayaran atau penebusan obat, yang seharusnya memerlukan waktu yaitu 5 menit tetapi ini sampai 10 menit atau bahkan bisa lebih dari waktu yang sudah ditentukan.

Berdasarkan permasalahan yang dilihat dari indikator tersebut diduga belum dilaksanakannya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia antara lain :

1. Sasaran pelatihan berdasarkan kategori *kognitif* yang belum tercapai, yaitu belum mampu mengidentifikasi, mengenal atau membedakan pengetahuan mengenai berbagai fasilitas yang tersedia di klinik.

Contohnya : karyawan bagian *front office* saat diminta penjelasan lebih lanjut atas pertanyaan atau keluhan yang terjadi pada pasien, misalnya mengenai fasilitas klinik seperti kekurangan atau kelebihan suatu fasilitas, hak dan kewajiban pasien pada saat menggunakan penjaminan pembayaran, sehingga kurang mampu memberikan kepuasan atas jawaban karyawan klinik kepada pasien, dan karyawan cenderung sering bertanya terlebih dahulu kepada pimpinannya untuk meminta penjelasan.

2. Sasaran pelatihan berdasarkan kategori *Afektif* dan *Psikomotorik* yang belum tercapai, meliputi perilaku yang berhubungan dengan perasaan, sikap perilaku tentang suatu kesediaan, kecenderungan dan meliputi perilaku gerak. Dalam hal ini karyawan cenderung kurang tanggap sigap dan kaku dalam menghadapi pertanyaan dan keluhan dari pasien.

Contohnya : karyawan bagian *front office* dalam menanggapi keluhan pasien cenderung kurang simpati, melayani pasien mengurus administrasi, dimana karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dibebankan belum dapat menyelesaikan dengan cepat. dengan melakukan pelayanan yang memerlukan gerakan-gerakan cepat namun tetap memperhatikan, senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai masalah tersebut dengan judul “**Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu :

1. Tidak adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan.

2. Kurangnya sikap moral dan semangat kerja.
3. Kurangnya pengetahuan dan kedisiplinan karyawan.
4. Kurangnya keahlian dan keterampilan karyawan.
5. Kurangnya kemampuan untuk melaksanakan tugas kerja.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini ingin menganalisis produktivitas kerja karyawan pada Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong dengan menggunakan variabel-variabel independen seperti pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja. Pelatihan yang dimaksud meliputi perubahan pengetahuan, perubahan sikap dan perubahan keahlian. Pengembangan Sumber Daya Manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan, prestasi kerja, keterampilan, kedisiplinan dan kecelakaan. Produktivitas kerja dalam penelitian ini ditekankan pada kualitas dan hasil kerja. Ruang lingkup penelitian ini hanya akan dibatasi pada karyawan kontrak tenaga kerja non medis pada bagian *front office* (Kasir dan Pendaftaran), *back office* (Staff Manajemen) dan penunjang medis (Farmasi dan Rekam Medis).

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka untuk penelitian ini lebih difokuskan pada permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong?
2. Apakah terdapat pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong ?
3. Apakah terdapat pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu sumber daya manusia sebagai berikut :

### **1. Manfaat Secara Teoritis**

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas karyawan Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong.
- b. Menjadi bahan pertimbangan atau evaluasi dan dapat digunakan sebagai referensi klinik dalam meningkatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sehingga dapat tercapai produktivitas kerja karyawan.
- c. Sebagai pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan di Universitas Binaniaga Indonesia konsentrasi Manajemen dengan membandingkan pengaplikasiannya dalam dunia usaha yang nyata.

### **2. Manfaat Secara Praktis**

- a. Bagi pembaca diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan berguna untuk menambah wawasan, sehingga pembaca dapat mengetahui lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja.
- b. Bagi klinik diharapkan bisa memberikan kontribusi dan bermanfaat, khususnya untuk Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong

untuk bahan pertimbangan dalam rangka perumusan strategi guna mempertahankan keunggulan kompetitif, mengembangkan inovasi dari segi manajemen dan pelayanan divisi tersebut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia hingga terciptanya pelayanan klinik yang bermutu.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini membahas terkait uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang menguraikan semua bab yang ada dalam penelitian.

### **BAB II           STUDI PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang dasar teori-teori yang berkaitan dengan penelitian seperti pelatihan kerja dan pengembangan sumber daya manusia, produktivitas kerja, serta teori lain yang mendukung, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas terkait uraian antara lain meliputi : Jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis

data yang menjelaskan metode-metode yang digunakan dalam menyusun dan menganalisis penelitian.

#### BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong, data yang diperoleh, analisa data, hasil analisa dan juga pembahasannya.

#### BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan suatu kesimpulan, keterbatasan dan saran-saran kepada Klinik dr.Nurdin Wahid Cibinong yang mungkin berguna sebagai bahan pertimbangan manajemen dan mengambil kebijaksanaan-kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN