

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya suatu perusahaan mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Tujuan-tujuan tersebut dicapai dengan mendayagunakan sumber-sumber daya yang dimiliki. Adapun sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikategorikan atas empat tipe sumber daya yaitu : finansial, fisik, manusia serta kemampuan teknologi dan sistem. Sumber daya yang mempunyai peranan paling penting adalah sumber daya manusia karena manusia sebagai tenaga kerja merupakan faktor penggerak dari sebagian besar kegiatan perusahaan. Dalam menghadapi tantangan era globalisasi dan masyarakat ekonomi asean (MEA) yang diwarnai dengan persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, ancaman, kompetisi internasional, kondisi perekonomian yang tidak menentu, perubahan teknologi yang cepat merupakan beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi perusahaan mencari kiat baru agar lebih dapat memberdayakan sumber daya manusia yang lebih efektif. Faktor internal seperti biaya kompensasi, kebutuhan untuk mengikuti tekanan hukum dan sosial yang semakin menguat, tuntutan akan perlunya karyawan yang terlatih secara memadai merupakan faktor-faktor yang membuat manajemen sumber daya manusia menjadi kian penting.

Setiap perusahaan harus bekerja secara efisien, responsif terhadap permintaan pasar, dan mampu menjaga kinerja yang baik agar dapat bersaing dengan perkembangan pasar. Perusahaan merupakan wadah sekelompok manusia yang saling berinteraksi dalam memenuhi tujuan bersama. Dalam mencapai

tujuan perusahaan tentu sangat mengutamakan kinerja karyawan, baik itu dengan melakukan serangkaian proses aktivitas pemanfaatan sumber-sumber daya yang dimilikinya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan perusahaan. Hal ini berlaku bagi semua jenis perusahaan, dimana sumber daya manusia merupakan faktor utama yang dapat mendukung perusahaan agar mampu bersaing dengan kompetitor yang bergerak di bidang yang sama. Pada dasarnya sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan peran besar terutama dalam berinovasi, memberikan dorongan kreatif, serta menjaga kestabilan produktivitas untuk menjamin kelangsungan hidup jangka panjang dari sebuah perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas oleh perusahaan agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang handal kedepannya. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara baik dan professional oleh perusahaan, diharapkan karyawan mampu bekerja secara profesional juga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Menurut Robert Mathis L. dan John Jackson H. (2006) : *“Human are a necessary, varied, and sometimes poblematic resource that most organization must use to a greater or lessing degree”*. Manusia merupakan sumber daya yang penting, bervariasi dan terkadang menjadi masalah bagi organisasi. Robert Mathis L. dan John Jackson H. (2006) juga memberi penjelasan mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain kepribadian dan kemampuan tenaga kerja, motivasi, dukungan yang diterima, bentuk pekerjaan yang harus dilakukan, serta hubungan tenaga kerja dengan organisasi. Salah satu

faktor penting dan sangat menentukan produktivitas kerja dari sumber daya manusia adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerja.

Kinerja dapat dijadikan aspek untuk melihat kondisi suatu perusahaan. Menurut Stephen P. Robbins (2006) Kinerja yang rendah menimbulkan dampak yang negatif seperti mangkir kerja, pindah kerja, produktifitas rendah, kesehatan tubuh menurun, semangat kerja menurun, kecelakaan kerja, pencurian. Gejala yang dapat di amati pada pegawai yang mengalami penurunan kinerja memiliki gejala-gejala yang sering absen, datang terlambat, motivasi rendah, sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaan.

Nurlaila (2010) menyatakan bahwa *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Luthans (2005) juga menjelaskan, menggunakan pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Dessler (2015) menyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Anwar Prabu Mangkunegara (2009) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan kesamaan pendapat mereka bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain pelatihan (*training*) dan komunikasi (*communication*). Nitisemito Alex S. (1996),

mendefinisikan pelatihan atau training sebagai suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku ketrampilan, dan pengetahuan dari karyawannya sesuai dengan keinginan perusahaan. Dengan demikian, pelatihan yang dimaksudkan adalah pelatihan dalam pengertian yang luas, tidak terbatas hanya untuk mengembangkan ketrampilan semata-mata. Carrell dan Kuzmits (1982) juga mendefinisikan pelatihan sebagai proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), kemampuan (*ability*) atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi.

Organisasi juga tidak dapat eksis tanpa komunikasi. Apabila dalam organisasi tidak terdapat komunikasi, karyawan tidak akan tahu apa yang akan mereka lakukan, manajer tidak dapat menerima informasi, dan supervisi tidak dapat memberikan perintah. Kerjasama tidak mungkin akan terwujud karena karyawan tidak mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaan mereka. Menurut Davis (1989) kita dapat memastikan bahwa setiap kegiatan akan dipengaruhi oleh komunikasi, apabila komunikasi berjalan secara efektif akan menimbulkan kepuasan kerja yang lebih baik.

Davis (1989) menyatakan bahwa komunikasi merupakan transfer informasi serta pemahaman dari seseorang ke orang lain. Komunikasi menjembatani *missunderstanding* antar individu. Pengirim pesan (komunikator) dan penerima (komunikan) merupakan dua hal mutlak dalam terbentuknya komunikasi, Davis juga menegaskan bahwa komunikasi akan efektif apabila komunikan memahami pesan sesuai dengan apa yang komunikator ingin sampaikan. Elemen-elemen penting dalam komunikasi adalah pengirim, pengkodean, pesan, penguraian kode, penerima, umpan balik, serta gangguan.

Berikut ini merupakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, penelitian ilmiah diharapkan untuk mendapat sebuah jawaban baru terhadap sesuatu yang menjadi masalah dikarenakan memiliki hasil yang berbeda (*research gap*).

Tabel 1.1
Research Gap

No	Judul, Tahun/ Penulis	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor (2014) oleh Ratu Evo Rahdian dari Universitas Pakuan Bogor	- Pelatihan (variabel independen) - Kinerja (variabel dependen)	- Analisis koefisien korelasi - Analisis koefisien determinasi - Uji hipotesis koefisien korelasi	Positif Signifikan, dibuktikan hasil uji hipotesis koefisien korelasi diperoleh t hitung (8,347) > t tabel (1,661) Ho ditolak dan Ha diterima
2	Pengaruh Pelatihan Kerja, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (2016) oleh Lailatul Arifiyah, Hadi Sunaryo dari Universitas Islam Malang	- Pelatihan (variabel independen) - Disiplin kerja (variabel independen) - Pengawasan (variabel independen) - Kinerja (variabel dependen)	- Analisis statistik deskriptif - Uji normalitas - Uji asumsi klasik - Analisis regresi linier berganda	Berdasarkan uji parsial (uji t), tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Malang

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa terdapat hasil penelitian yang berbeda antara satu peneliti dengan peneliti yang lain. Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Ratu Evo Rahdian dari Universitas Pakuan Bogor pada tahun 2014, yang berjudul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki hasil yang positif signifikan,

dibuktikan hasil uji hipotesis koefisien korelasi diperoleh t hitung (8,347) > t tabel (1,661) H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan perbedaan hasil penelitian terjadi dengan penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Arifiyah dan Hadi Sunaryo dari Universitas Islam Malang pada tahun 2016 dengan mengangkat judul Pengaruh Pelatihan Kerja, disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, memiliki hasil tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel pelatihan terhadap kinerja, hasil tersebut berdasarkan uji parsial (uji t).

Berikut ini merupakan data fenomena empiris tentang capaian kinerja organisasi pada tahun 2015 di RSUD Tugurejo, Semarang.

Tabel 1.2

Skala Pengukuran Kinerja

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah

No.	Skala Pencapaian Kinerja	Kategori
(1)	(2)	(3)
1.	Lebih dari 100 %	Sangat Baik
2.	75 – 100 %	Baik
3.	55 – 74 %	Cukup
4.	Kurang dari 55 %	Kurang

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo, Semarang, November 2017.

Pada tahun 2015, RSUD Tugurejo telah melaksanakan seluruh program dan kegiatan yang merupakan rencana strategis dari RSUD Tugurejo.

Sasaran : Meningkatnya Pelayanan Rumah Sakit Secara Professional dan Bermutu

Untuk mengukur capaian kinerja, dimaksud maka dilakukan pengukuran kinerja sebagai berikut :

Tabel 1.3

Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit Secara Professional dan Bermutu

No	Indikator Kinerja	Satuan	Persentase Capaian 2014	2015			Persentase Capaian Terhadap Target Akhir Renstra (2018)
				Persentase Target	Persentase Realisasi	Persentase Capaian	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	Angka kematian bersih/ Ned Death Rate (NDR)	%	100 %	14/ 1000 penderit ta	12.92/ 1000 penderit ta	108.36%	51.68 %
Sasaran		Baik (108.36 %)					

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo, Semarang, November 2017.

Secara umum capaian sebagian besar indikator pada sasaran Meningkatnya Pelayanan Rumah Sakit Secara Professional dan Bermutu dapat dicapai sesuai dengan target. Untuk capaian kinerja Meningkatnya Pelayanan Rumah Sakit Secara Professional dan Bermutu diukur dari indikator Angka Kematian Bersih/ Ned Death Rate (NDR) tercapai 108.36 persen, dari target 14/ 1000 penderita, terealisasi 12.92/ 1000 penderita.

Capaian kinerja pada Sasaran Strategis ini, rata-rata capaian kinerja tahun 2015 apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yaitu untuk tahun 2015 tercapai 108.36 persen sedangkan tahun 2014 tercapai 100 persen. Untuk realisasi kinerja sampai dengan tahun 2015 apabila dibandingkan dengan target jangka menengah

yang telah ditetapkan dalam perencanaan strategis RSUD Tugurejo telah tercapai 51.68 persen.

Berdasarkan tabel sasaran Meningkatnya Pelayanan Rumah Sakit Secara Professional dan Bermutu diatas bahwa target capaian kinerja yang dicantumkan adalah 14/1000 penderita, hanya dapat terealisasi 12.92/1000 penderita yang artinya disini terdapat minus terhadap capaian pada sasaran Meningkatnya Pelayanan Rumah Sakit secara Professional dan Bermutu, dan minus tersebut adalah bernilai 1.08/1000 penderita.

Berdasarkan beberapa pendapat para peneliti diatas mengenai fenomena yang terjadi pada saat ini, serta pendapat mengenai kinerja, pelatihan (*training*), dan komunikasi (*communication*). Dan berdasarkan tabel *research gap* antara penelitian yang dilakukan oleh Ratu Evo Rahdian (2014) dari Universitas Pakuan Bogor, dan penelitian yang dilaksanakan oleh Lailatul Arifiyah dan Hadi Sunaryo (2016) dari Universitas Islam Malang. Terdapat perbedaan hasil penelitian antara kedua peneliti tersebut (*research gap*).

Serta berdasarkan dukungan data fenomena empiris tentang capaian kinerja organisasi pada tahun 2015 di RSUD Tugurejo, Semarang. Terfokus pada sasaran Meningkatnya Pelayanan rumah Sakit Secara Professional dan Bermutu memiliki realisasi yang minus terhadap target yang hendak dicapai, minus tersebut bernilai 1.08/1000 penderita. Maka penulis memilih untuk menarik judul penelitian yaitu “Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada RSUD Tugurejo, Semarang)”.

I.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSUD Tugurejo?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSUD Tugurejo?
3. Apakah pelatihan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSUD Tugurejo?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di RSUD Tugurejo
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Tugurejo
3. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara simultan pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Tugurejo

I.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademik : Sebagai masukan dan informasi bagi para peneliti dan pembaca dalam hal pengembangan penelitian yang akan datang khususnya dibidang *training and communication*.

- b. Manfaat Teoritis : Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah, pemikiran, dan ide segar serta sarana untuk memahami ilmu komunikasi dan pelatihan.
- c. Manfaat Bagi Peneliti : Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menjalankan pelatihan dan dapat menambah pengetahuan khususnya dibidang komunikasi.
- d. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan, dapat dijadikan sebagai masukan dan motivasi bagi pihak terkait.

I.5. Sistematika Penelitian

Adanya sistematika penelitian adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang terdiri dari sub bab pertama meliputi : pengertian pelatihan, komponen-komponen pelatihan, tipe pelatihan, tujuan pelatihan, model sistem pelatihan dan indikator-indikator pelatihan. Sub bab kedua meliputi pengertian komunikasi, komponen-komponen komunikasi, tujuan komunikasi, model sistem komunikasi dan indikator-indikator komunikasi efektif. Sub bab ketiga meliputi pengertian kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

dan indikator-indikator kinerja. Sub bab ke empat kajian penelitian terdahulu, dan diikuti kerangka pemikiran teoritis, hipotesis dan hubungan antar variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran, sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

