

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

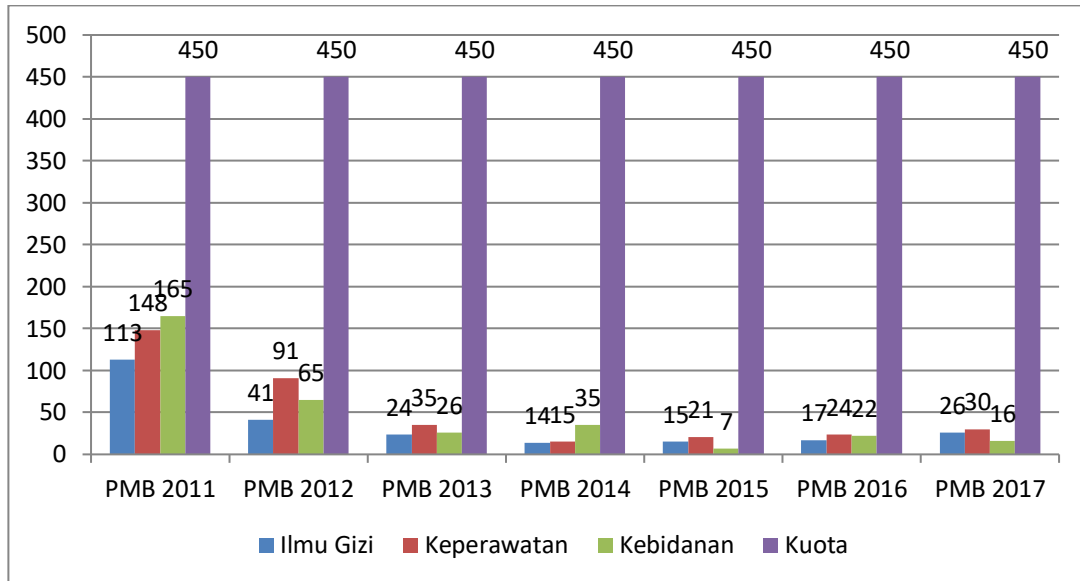
### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan dan perkembangan regulasi pemerintah yang begitu cepat dalam aspek kehidupan masyarakat terutama di bidang kesehatan maka saat ini banyak bermunculan institusi swasta dibidang pendidikan kesehatan. Institusi swasta diharapkan mampu mengemban regulasi dan merespon secara cepat tuntutan sebagai harapan masyarakat dalam kualitas pendidikan. Tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks tersebut, institusi-institusi pendidikan swasta harus memiliki komitmen dan loyalitas yang sama serta kuat untuk memenuhi seluruh aspek pelayanan dengan meningkatkan sikap dan perilaku, serta sistem pelayanan yang lebih modern, efektif dan efisien, sehingga akuntabilitas institusi swasta lebih optimal kepada masyarakat, memiliki nilai lebih dibandingkan pelayanan publik milik pemerintah.

Secara teoristis dan empiris, keberhasilan institusi pendidikan swasta dalam menjalankan fungsinya merupakan kontribusi langsung dari perilaku karyawannya, oleh karena itu karyawan yang bekerja pada institusi swasta harus dikembangkan kemampuannya. Pengembangan sebaiknya melalui peningkatan kompetensi serta didukung dengan adanya support manajemen dan pemberian kompensasi yang ideal, sehingga setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja profesional dan optimal.

Salah satu institusi swasta dibidang pendidikan kesehatan yang ada di Kota Surabaya yaitu Stikes Surabaya. Stikes Surabaya merupakan perguruan tinggi swasta yang memiliki 3 (tiga) bidang program studi diantaranya S1 Ilmu Gizi, S1 Ilmu Keperawatan dan D3 Kebidanan. Lokasi Stikes Surabaya berada di Jl. Medokan Semampir Indah No. 27, Kota Surabaya. Stikes Surabaya memiliki divisi *public relations* (hubungan masyarakat) yang salah satu tugasnya yaitu melakukan kegiatan promosi sebagai upaya menjaring calon peserta didik baru.

Indikator dari berhasil atau tidaknya tim *public relations* Stikes Surabaya dapat dilihat dari banyaknya jumlah peserta didik baru dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari pihak internal, peneliti menemukan adanya fenomena yang menunjukkan kondisi yang sebaliknya, adanya fenomena tersebut terlihat dari data PMB (penerimaan mahasiswa baru) dari tahun ke tahun yang fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Data mengenai penerimaan mahasiswa baru tahun 2011 s.d 2017 sebagai berikut:



Sumber: Stikes Surabaya, diolah

**Gambar 1.1 Data PMB Tahun 2011 - 2017**

Data diatas menunjukkan bahwa dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, efektifitas dari kinerja tim PMB Stikes Surabaya masih belum menggembarakan manajemen. Jumlah penerimaan peserta didik baru terus menunjukkan angka yang fluktuatif dan cenderung menurun, hal ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia yang terlibat di dalam kegiatan tersebut memiliki kinerja yang belum optimal. Berdasarkan observasi peneliti dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung dengan para karyawan maupun pihak manajemen perguruan tinggi bahwa terdapat beberapa kendala-kendala yang dialami dan dirasakan oleh para petugas *public relation* diantaranya mengenai support organisasi induk yang belum optimal dan kemampuan individu dari pegawai itu sendiri. Dukungan organisasi terkait fasilitas-fasilitas kegiatan, anggaran serta faktor kemampuan

pegawai meliputi penguasaan bidang pekerjaan, pengetahuan mengenai instansi, serta pengalaman yang kurang diduga menjadi alasan belum optimalnya kinerja para karyawan di bagian PMB Stikes Surabaya.

Salah satu elemen yang mempengaruhi perilaku karyawan itu sendiri adalah dukungan organisasi yang melingkupinya. Dukungan positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja karyawan akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja didalam lingkungan kerja (Shaam et al., dalam Shasia dan Kartika, 2016). Susskind et al., (dalam Sashia dan Kartika, 2016) berpendapat bahwa dukungan organisasi dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi pekerja yang berhubungan dengan pelanggan, sehingga dapat di katakana variabel dukungan organisasi dapat berpengaruh positif pada kinerja karyawan

Selain faktor dukungan organisasi, aspek kemampuan individu juga merupakan faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan di divisi public relation Stikes Surabaya. Berdasarkan observasi yang dilakukan, Stikes Surabaya ini memiliki pegawai tetap, kontrak, serta pegawai magang atau praktek kerja lapangan (PKL). Dalam prakteknya pembentukan tim PMB melibatkan karyawan di lingkungan internal sebagai efisiensi dan melakukan rekrutmen dari eksternal sesuai kebutuhan jumlah pegawai. Untuk dapat bekerja secara optimal di tim PMB ini diperlukan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat mencapai tujuan dari

manajemen yaitu menjaring peserta didik baru sebanyak-banyaknya. Kompetensi yang diperlukan dalam aktivitas pekerjaan ini yaitu memiliki bakat dibidang komunikasi, menguasai sejarah dan keunggulan instansi Stikes, dan memiliki pengalaman di bidang yang sama yaitu *public relation* atau pemasaran. Akan tetapi berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang memiliki skill komunikasi yang kurang, pemahaman mengenai instansi belum menyeluruh, serta masih banyak pegawai yang merupakan *freshgraduate* atau belum memiliki pengalaman. Sehingga kemampuan individu pegawai menjadi faktor yang diduga menyebabkan tinggi rendahnya kinerja pegawai tersebut.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang di berikan perusahaan (Handoko, 2009:135). Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian dari tujuan yang telah direncanakan (Soeprihanto, dalam Sashia dan Kartika, 2016). Hasibuan (dalam Sashia dan Kartika, 2016) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang didasarkan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Rivai (2010:547) didalam dunia usaha berkompetisi secara global, perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Suharmono (2013) menyatakan kinerja menjadi tolak ukur yang dilakukan perusahaan untuk mengukur sejauh mana karyawan dapat mengemban tugas yang mereka emban dan bagaimana ada suatu kemajuan yang dialami perusahaan ke depannya.

Dukungan organisasi diukur dengan memberikan pelatihan-pelatihan pada pegawai, peralatan yang mendukung pekerjaan, jenjang karier yang baik dan kerjasama antar individu yang baik, dukungan organisasi ternyata yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kuncoro (2009) yang menyebutkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja. Apabila dukungan organisasi ditingkatkan maka kinerja juga akan mengalami peningkatan

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, dalam penelitian ini berdasarkan hasil observasi dan adanya dukungan empirik maka peneliti menggunakan 2 (dua) faktor yaitu dukungan organisasi dan kemampuan individu. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Dampak Dukungan Organisasi dan Kemampuan Individu Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan bagian PMB STIKES Surabaya)”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian PMB Stikes Surabaya?
2. Apakah kemampuan individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian PMB Stikes Surabaya?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan bagian PMB Stikes Surabaya
2. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan individu terhadap kinerja karyawan bagian PMB Stikes Surabaya

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian berharap agar peneliti ini memanfaatkan bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

1. Bagi lembaga, diharapkan dapat bermanfaat bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Bagi Perusahaan, dapat dipergunakan sebagai masukan atau sumbangan pemikiran dalam memanfaatkan analisis tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan dukungan organisasi, kemampuan individu dan kinerja karyawan.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini merupakan pendalaman terhadap bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang kelak akan sangat berguna apabila terjun ke masyarakat dan dunia bisnis.