

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kaya dengan budaya. Mulai dari kekayaan alam, bahasa, suku, pakaian adat, rumah daerah, kesenian daerah, hingga karakteristik setiap warganya. Namun, mereka disatukan dengan satu semboyan yaitu Bhineka Tunggal Ika dengan makna berbeda-beda tetapi tetap satu jua. Tetap bersatu dengan segala macam perbedaan untuk menjaga Negara Kesatuan Republik Indonesia tercinta. Begitu halnya dengan suatu organisasi. Dalam sebuah organisasi berbaur berbagai macam karakter sumber daya manusia dari berbagai penjuru dunia. Pertemuan budaya dan motivasi orang-orang dari latar belakang yang berbeda mempengaruhi perilaku individual dan menimbulkan masalah dalam proses keorganisasian. Untuk menyatukan mereka dalam mencapai tujuan organisasi maka dibentuklah budaya organisasi. Menurut Robbins dalam Sembiring (2012:41) memberikan pengertian budaya organisasi bahwa budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi – organisasi lain. Budaya organisasi berpengaruh besar pada kemampuan perusahaan untuk mengubah arah strateginya yakni budaya perusahaan yang kuat cenderung untuk menolak perubahan karena adanya keinginan untuk mempertahankan pola perilaku yang stabil. Budaya yang optimal adalah budaya yang dapat mendukung dengan baik misi dan strategi perusahaan yang merupakan bagian di dalamnya, sehingga budaya organisasi harus mengikuti strategi

yang telah ditetapkan perusahaan. (Hunger dan Wheelen dalam Sudiro, 2011:44). Ada sepuluh karakteristik utama yang menjadi pembeda budaya organisasi yaitu inisiatif individual, toleransi terhadap tindakan beresiko, arah, integrasi, dukungan dari manajemen, kontrol, identitas, sistem imbalan, toleransi terhadap konflik, dan pola – pola komunikasi. (Stephen P Robbins,2014;480). Kesepuluh karakteristik tersebut mencakup dimensi struktur maupun perilaku.

Budaya organisasi yang sudah terbentuk pun terkadang tidak mampu berdiri tegak sesuai keinginan pencetus budaya organisasi. Ada kekuatan yang menyebabkan budaya itu menjadi kuat dan dapat bertahan menjadi suatu budaya dalam organisasi. Ketika budaya dalam suatu organisasi itu terbentuk, maka praktek-praktek didalam organisasi bertindak mempertahankannya dengan memberikan kepada karyawannya seperangkat pengalaman yang serupa. Ketiga kekuatan yang memainkan bagian yang paling penting dalam mempertahankan sebuah budaya adalah praktek seleksi organisasi, tindakan manajemen puncak, serta metode sosialisasi organisasi.

Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi karena sistem nilai dalam budaya organisasi dapat dijadikan acuan perilaku manusia dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil kinerja yang ditetapkan, sehingga jika budaya organisasi baik, maka tidak mengherankan jika anggota organisasi adalah orang – orang yang baik dan berkualitas pula. Dengan demikian budaya organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Menurut Hasibuan (2012:94) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Suatu budaya organisasi akan berdampak pada kinerja diawali dari input organisasi yang meliputi inovasi dan pengembangan risiko, perhatian ke rincian, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, keagresifan, dan kemantapan yang kemudian dipersepsikan sebagai budaya organisasi yang akan menjadi sebuah kekuatan yang tinggi tau rendah yang berdampak pada tingkat kinerja dan kepuasan karyawan. ( Robbin dalam Widuri dan Paramita, 2007).

Klinik pratama salah satu fasilitas kesehatan pertama yang menjadi rujukan pasien dalam berobat. Lokasi yang strategis, biaya yang tidak mahal, penanganan yang cepat, serta kelengkapan layanan merupakan harapan setiap pasien. Klinik Pratama RBG-Rumah Zakat Surabaya merupakan klinik pratama yang berlatar belakang sosial. RBG yang merupakan singkatan dari Rumah Bersalin Gratis ini cukup di kenal masyarakat di wilayah Kelurahan Sidosermo. Pelayanan gratis yang diberikan kepada pasien mustahik ini sangat menarik untuk diteliti. Dengan budaya SIAP (Sinergi, Inspirasi, Amanah, dan Profesional) yang harus ditanamkan dalam diri setiap tenaga kesehatan dalam melayani pasien selama 24 jam non-stop. Kinerja dari tenaga kesehatan ini bukan tidak mungkin mengalami penurunan performa yang berdampak pula pada pelayanan terhadap pasien dan pencapaian target lembaga. Selain itu, kurang optimalnya kinerja tenaga kesehatan juga terlihat dari jam buka dan jam tutup loket pembayaran, serta efektivitas dalam

pelayanan poli kesehatan Ibu dan Anak ketika bersamaan dengan proses persalinan. Hal lain yang menarik untuk diteliti adalah loyalitas dan kesetiaan karyawan dalam bekerja dapat dilihat dari masa kerja karyawan yang cukup lama antar 3-10 tahun. Hal ini menunjukkan budaya organisasi yang tercipta merupakan budaya kuat. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf klinik pratama RBG-Rumah Zakat Surabaya terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan budaya SIAP, yaitu susah nya mengubah mindset pegawai lama yang sudah merasa nyaman dengan nilai dan perilaku yang sudah ada sebelumnya. Selain itu, untuk menerapkan perilaku yang konsisten karena nilai – nilai hidup seseorang seringkali tidak konsisten dan sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis.

Berkaitan dengan masalah – masalah tersebut diatas penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **“Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Klinik Pratama RBG- Rumah Zakat Surabaya.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “ Bagaimanakah Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Klinik Pratama RBG- Rumah Zakat Surabaya?.”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Klinik Pratama RBG-Rumah Zakat.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

##### **a. Aspek Akademis**

- 1) Bagi penulis sebagai wahana untuk mengembangkan potensi dan wawasan pengetahuan melalui pengamalan studi penelitian dalam rangka mengetahui sejauh mana Peranan Budaya Organisasi Dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Klinik Pratama RBG Runah Zakat Surabaya
- 2) Sebagai aset pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen maupun mahasiswa, dalam upaya memberikan pengetahuan, informasi, dan sebagai proses pembelajaran mengenai budaya organisasi yang diterapkan di klinik pratama.

##### **b. Aspek Pengembangan Pengetahuan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar rujukan untuk pengembangan penelitian lain yang sejenis, khususnya mengenai peranan budaya organisasi dan kinerja karyawan.

##### **c. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, baik masyarakat atau pemerintah desa, dalam hal ini Klinik Pratama RBG Rumah Zakat Surabaya, yang berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.