

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung adalah bisnis yang bergerak di bidang Laboratorium. Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung berlokasi di Jalan Laks. Re. Martadinata No. 135, Cihapit, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Laboratorium Klinik ini merupakan bagian dari Laboratorium Klinik Pramita atau yang biasa dikenal dengan Pramita Lab yang mana pertama kali didirikan pada Oktober 1987 di Surabaya, Jawa Timur oleh Sarno Eryanto.

Pada kuartal pertama tahun 2007 telah terjadi perubahan sangat mendasar dalam manajemen PT. PRAMITA, yakni perubahan struktur modal, susunan Dewan Komisaris dan Direksi. Atas dasar pertimbangan manajemen, PT. Pramita melepas separuh asetnya sehingga pada bulan April 2007 PT. Pramita mengelola cabang-cabang yang terletak di berbagai kota besar di Indonesia. Perkembangan Laboratorium Klinik PRAMITA sangat pesat sehingga pada tahun 2016 PT. Pramita telah memiliki 29 cabang yang tersebar di 15 kota diseluruh Indonesia.

Berikut adalah pelayanan yang dihasilkan perusahaan untuk pelanggannya, diantaranya:

a. Laboratorium

Pelayanan yang ada di laboratorium Klinik Pramita diantaranya ada Hematologi Umum, Faal Hemostasis, Immuno Hematologi, Hemato - Kimia, Hematologi Khusus, Sumsu Tulang, Urinalisis Kualitatif, Hormonal - Urine, Kimia Urine, Drug Abuse, Analisa Faeces, Semen, Cairan Tubuh, Analisa Lainnya, Fungsi Hati, Profil Lemak, Fungsi Ginjal, Gula Darah, Elektrolit & Trace Elemen, Jantung, Drug Monitoring, Kimia Lainnya, Hepatitis, Torch & Std, Infeksi Lainnya, Autoimmun Dan Protein Spesifik, Tumor Marker, Endokrin Dan Metabolism, Alergi, Preparat Direct, Kultur, Kultur (Konv), Kultur Jamur, Penyakit Infeksi, Onkogen, Gene Base Test, Citologi, Pathologi Anatomi, Pemeriksaan Lab Lainnya, Jasa Pelengkap, Pemeriksian Riset.

b. Elektromedis

Pelayanan elektromedis yang dapat pelanggan nikmati diantaranya pemeriksaan untuk; Syaraf & Otak, Jantung & Vaskuler, Fungsi Pendengaran, Fungsi Paru-Paru, Muskuloskeletal.

c. Radio Diagnostik

Pelayanan radio diagnostic yang ada di laboratorium Pramita diantaranya; Kepala, Spine, Ekstremitas Atas, Ekstremitas Bawah, Thorax & Abdomen, Panoramic, Dental, CB-CT, Dacriocystography, Sialography, Oesophagus, Maagduodenography, Upper Gastrointestinal (Upper GI), Cholangiography, Followthrough, Colon In Loop, Colon In Loop Water Soluble, Appendicogram, IVP Foto, APG (Antegrade Pyelography), Cystourethrography, Cystography, Urethrography, Urethrocystography, Fistulography, HSG, Lopografi, Bone Densitometri Spine – Hip, Bone Densitometry Spine – Forearm, Bone Densitometry Hip – Forearm, Bone Densitometry Spine/Hip/Fore Arm, Bone Densitometry Spine Lat – Hip, Ct-Scan Polos, Ct-Scan Kontras, Abdomen, Obstetry & Ginekologi, Vaskuler, Muskuloskeletal, MRI.

d. Layanan Klinik

Pelayanan terakhir yang dapat dinikmati oleh pelanggan adalah layanan klinik yang diantaranya adalah Pemeriksaan Umum, Pemeriksaan Spesialis, Uji Kebugaran Jasmani (Harvard Step Test), Chester Step Test, Test Kebugaran Jasmani (Astrand Test), Test Keseimbangan, Romberg Test, Walking Test, Reaction Time Test, Pemeriksaan Lapang Pandang, Pemeriksaan Penciuman, Muscoloskeletal Examination, Vaksin Hepatitis B (I), Vaksin Hepatitis B (II), Vaksin Hepatitis B (III), Vaksin Hepatitis Twin Risk (Hep A & B), Vaksin Hepatitis A, Vaksin Hepatitis A (II), Vaksin Thyroid, Vaksin Tetanus, Paket Vaksin Human Papillomavirus/HPV, Vaksin Influenza, Vaksin Human Papillomavirus/HPV I, Vaksin Human Papillomavirus/HPV II, Vaksin Human Papillomavirus/HPV VIII.

1.1.2 Sertifikat dan Penghargaan Yang Didapatkan Pramita Lab

Berikut adalah penghargaan dan sertifikat yang dimiliki oleh Pramita Lab



ISO 9001

Sebagai pembuktian sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas, Pramita Lab telah meraih ISO 9001. ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang system manajemen mutu. Dengan meraih ISO 9001, Pramita Lab dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu jasa yang dihasilkannya.

TOP Brand Awards



Sebagai laboratorium klinik terkemuka dan terpercaya di Indonesia, Pramita Lab mendapatkan penghargaan Top Brand Awards dari Frontier Consulting Group. Top Brand adalah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek terbaik pilihan konsumen. Top Brand didasarkan atas hasil riset terhadap konsumen Indonesia yang dilakukan melalui survei di 15 kota besar di Indonesia.



WOW Brand Awards

Sekali lagi pengakuan konsumen terhadap kualitas Pramita Lab dibuktikan dengan diraihnya WOW Brand Awards. Peraih WOW Brand Awards adalah merk yang meraih BAR (Brand Advocacy Ratio) tertinggi berdasarkan penelitian MarkPlus Insight di 18 kota di Indonesia dengan lebih dari 20 ribu responden.



Health Laboratory Accreditation (KALK)

Sebagai laboratorium yang memiliki standar pelayanan prima, Pramita Lab telah mendapatkan Akreditasi Laboratorium Kesehatan dari KALK (Komite Akreditasi Laboratorium Kesehatan). Akreditasi ini bertujuan untuk memacu laboratorium kesehatan memenuhi standar sehingga mampu memberikan layanan yang bermutu dan bertanggung jawab.



ISO KAN 15189 : 2012

Komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas adalah dasar Pramita Lab dalam berkarya. Hal tersebut dibuktikan dengan diraihnya sertifikat akreditasi ISO KAN 15189 : 2012 untuk sistem mutu laboratorium klinik.

Gambar 1. 1 Sertifikat dan Penghargaan

Sumber: Pramita Lab, 2020

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut ini adalah logo dari Pramita Lab:



Gambar 1. 2 Logo Perusahaan

Sumber: Pramita Lab, 2020

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

Pramita Lab mempunyai Visi dan Misi Perusahaan, yaitu

a. Visi

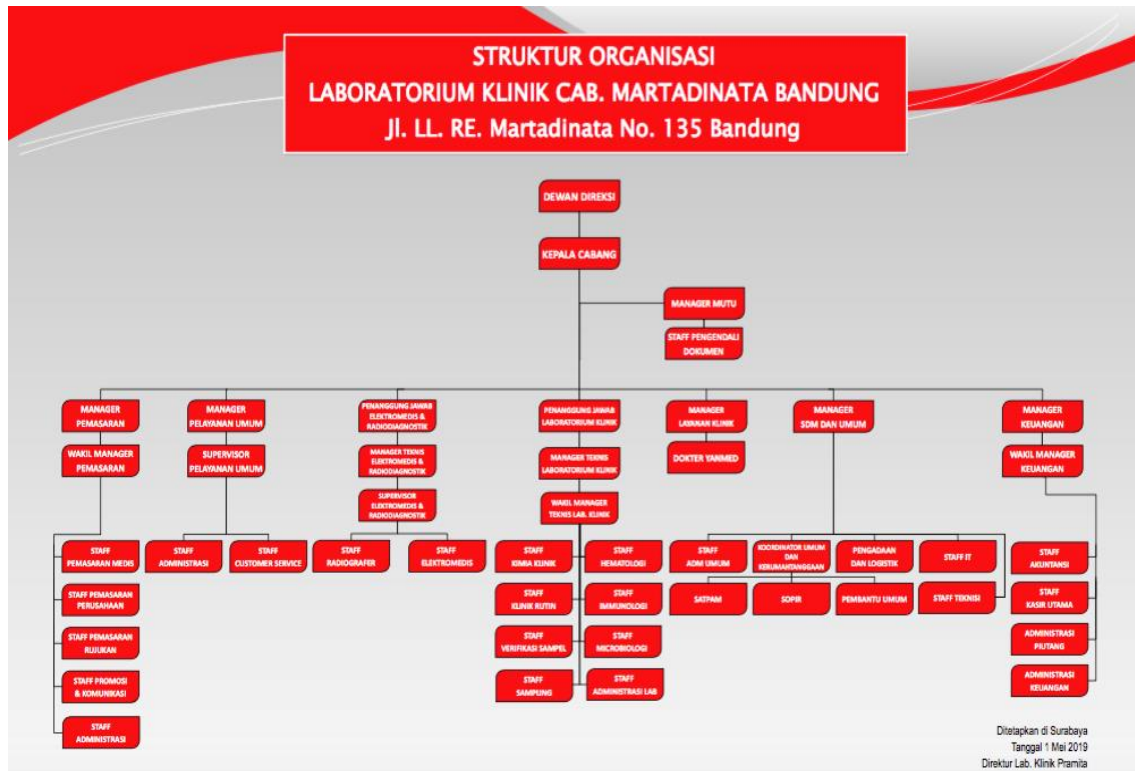
“Menjadi Laboratorium Klinik kesehatan terbaik dalam kualitas diagnosis dan pelayanan kepada masyarakat”.

b. Misi

“Membangun usaha pelayanan Laboratorium Klinik terlengkap dan berkualitas yang didukung oleh Sumber Daya Manusia Bermutu dan Teknologi Tinggi”.

1.1.5 Struktur Organisasi

Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung memiliki struktur organisasi yang efisien dan saling berkaitan antar komponen unit kerja. Berikut struktur organisasi yang ada di Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung:



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung

Sumber: Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung, 2020

Uraian tugas dari struktur organisasi yang dapat dilihat pada gambar 1.3 adalah sebagai berikut:

a. Dewan Direksi

Bertanggung jawab untuk mengurus perusahaan sesuai dengan kepentingan dan tujuan, mengatur organisasi dengan menetapkan kebijakan sesuai dengan SOP dan menetapkan tujuan yang strategis.

b. Kepala Cabang

Bertanggung jawab untuk memimpin, menggerakkan, mengarahkan para karyawan untuk mencapai target yang telah ditentukan, memastikan setiap peraturan dan kebijakan perusahaan dapat berjalan dengan baik, membuat laporan cabang secara periodik, dan memperluas *market share* dan pendapatan kantor cabang.

- c. **Manager Mutu**
Bertanggung jawab penuh terhadap pengendalian dokumen yang dimiliki Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.
- d. **Manager Pemasaran**
Bertanggung jawab atas meningkatkan pendapatan dengan memenuhi target penjualan, memperluas *market share (Community, Corporate, Factory)*, serta *relationship segment (Community, Corporate, Factory)*.
- e. **Manager Pelayanan Umum**
Melakukan pengarsipan data pasien maupun perusahaan dan bertanggung jawab atas data-data tersebut agar mudah di kelola dan terorganisir, bertanggung jawab terhadap peningkatan pelayanan terhadap para pasien maupun pengunjung lainnya.
- f. **Penanggung Jawab Elektromedis dan Radiodiagnostik**
Bertanggung jawab atas menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan khususnya kelayakan siap pakai peralatan kesehatan dengan tingkat keakurasian dan keamanan serta mutu yang standar, melakukan pemeliharaan alat-alat yang digunakan, menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi secara berkala SOP tindakan medis serta melakukan revisi bila diperlukan.
- g. **Manager Layanan Klinik**
Bertanggung jawab atas mengontrol kualitas pelayanan bagi seluruh staf, mengkoordinasikan seluruh kegiatan pada seluruh pelayanan medis dan penunjang medis, serta bertanggung jawab atas segala fasilitas dan sarana pendukung di lingkungan pelayanan dan penunjang medis.
- h. **Manager SDM dan Umum**
Bertanggung jawab atas rekrutmen calon pelamar kerja, mengecek kelengkapan data kepegawaian seluruh staf, berkoordinasi dengan seluruh staf dalam menyusuk perencanaan pengembangan, pendidikan dan pelatihan bagi para staf, melaksanakan pemeriksaan laboratorium, mengevaluasi karyawan, dan memberikan laporan hasil pelatihan dan pendidikan staf laboratorium kepada Kepala Cabang.
- i. **Manager Keuangan**
Bertanggung jawab atas menerima laporan pendapatan harian, merekap laporan pendapatan harian, menyetorkan pelunasan tagihan serta piutang, dan membuat laporan keuangan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, salah satu sektor bisnis yang terus berkembang saat ini adalah industri kesehatan. Hal ini dilihat berdasarkan faktor-faktor yang mendukung terciptanya potensi pasar yang besar, di antaranya adalah peningkatan pendapatan masyarakat, naiknya biaya kesehatan, dan tumbuh pesatnya jumlah penduduk. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik di tahun 2017, pertumbuhan jasa kesehatan mencapai 7,13% dan menempati urutan ketiga pertumbuhan tertinggi setelah sektor informasi dan komunikasi yang mencapai 9,1% (Kementrian Perindustrian, 2017).

Pada era globalisasi saat ini, fasilitas kesehatan seperti rumah sakit maupun laboratorium akan mulai berlomba-lomba untuk bersaing dengan membangun dan memiliki teknologi yang berkembang. Selain dengan memiliki teknologi yang berkembang, fasilitas kesehatan juga perlu memiliki sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya yang tersebutlah yang akan menjadi kunci penggerak teknologi yang digunakan. Dengan memiliki sumber daya manusia dan teknologi yang saling berkaitan satu sama lain akan membuat pelayanan dari sebuah fasilitas kesehatan berjalan dengan baik.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan karena Menurut Suwanto & Yuniarsih (2013:63) sumber daya manusia adalah aset sebuah perusahaan atau instansi yang sangat vital, serta peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Walaupun dibandingkan dengan teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang perlu dikeluarkan, apabila tanpa sumber daya manusia yang profesional maka target dari sebuah perusahaan tidak akan tercapai.

Laboratorium Klinik Pramita merupakan sebuah laboratorium yang sudah memiliki banyak cabang di 15 kota di Indonesia. Laboratorium Klinik Pramita selalu membutuhkan bantuan sumber daya manusia agar dapat mengelola alat yang digunakan dan dapat melayani pelanggan. Sehingga manajemen perusahaan perlu mengelola dan mendorong motivasi para karyawannya untuk mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Maka dari itu Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung membutuhkan karyawan dengan tingkat pengetahuan yang baik sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung saat ini memiliki program pelatihan atau membentuk *knowledge management* untuk meningkatkan pengetahuan pada karyawannya. Berdasarkan dari standar SDM yang dimiliki oleh Laboratorium Klinik Pramita yang

mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam membangun kualitas pelayanan, dengan itu perusahaan mengimplementasikan budaya perusahaan menjadi budaya kerja yang senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi kepuasan pelanggan. Dengan begitu, pelatihan yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan antara lain dengan melakukan kegiatan *knowledge sharing* antar karyawan sebagai budaya perusahaan.

Sebuah organisasi atau perusahaan perlu memanfaatkan pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki seorang karyawan. Menurut Khoe Yao Tung (2018:333) pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang subjektif dan berharga. Informasi ini telah divalidasi dan telah disusun ke dalam model (model mental). Pengetahuan yang digunakan untuk memahami lingkungan kita umumnya berasal dari akumulasi pengalaman; yang menggabungkan persepsi, keyakinan, dan nilai-nilai. *knowledge management* perlu diterapkan oleh perusahaan untuk menjadi solusi dalam rangka pencapaian tujuan yang diharapkan. *Knowledge* terbagi menjadi dua tipe yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Pengetahuan tacit (*tacit knowledge*), merupakan pengetahuan yang berada dalam domain subjektif yaitu tersembunyi dalam diri seseorang, kognitif, pengalaman, perasaan, dan sulit diungkapkan. Sedangkan, pengetahuan eksplisit (*explicit knowledge*) adalah pengetahuan yang objektif, rasional, teratur, teknis, dan termodifikasi yang mudah disebar, disimpan, dan dipaparkan dalam bentuk formal dan mudah didistribusikan. Faktor yang termasuk dalam *tacit knowledge* yaitu *personal knowledge* dan faktor yang termasuk dalam *explicit knowledge* yaitu *job procedure* dan *technology*.

Pengetahuan berperan sangat penting dan menjadi sebuah syarat yang dibutuhkan untuk menjadi karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Pengetahuan dapat dikelola maupun ditingkatkan melalui *knowledge management* yang dilakukan perusahaan untuk dapat menopang perusahaan. *Knowledge management* merupakan cara meningkatkan pengetahuan yang berguna dalam organisasi dengan membiasakan budaya komunikasi antar karyawan, memberikan kesempatan untuk belajar dan saling berbagi pengetahuan.

Salah satu kegiatan dari *knowledge management* adalah *knowledge sharing*, *knowledge sharing* merupakan hal penting bagi karyawan dalam berkomunikasi dan berbagi pengetahuan. *Knowledge sharing* adalah suatu kegiatan pertukaran pengetahuan antara karyawan dengan rekan kerja lainnya dalam rangka

menyelesaikan masalah yang terjadi di tempat kerja (Fathi et al., 2011). Biasanya *knowledge sharing* akan dilakukan melalui banyak cara misalnya dengan tatap muka seperti diskusi, rapat, *training* atau diklat, hingga menggunakan media internet. Menurut Hooff dan Weenen (2004) mendefinikan *knowledge sharing* adalah suatu proses penting perilaku karyawan dengan saling berbagi pengetahuan yang sukses dan dapat menghasilkan intelektual bersama. Definisi ini menunjukkan bahwa perilaku *knowledge sharing* terdiri atas perilaku mengkomunikasikan modal intelektual yang dimiliki seseorang kepada orang lain (*knowledge donating*) dan perilaku individu untuk berkonsultasi dengan individu lainnya mengenai modal intelektual yang dimiliki (*knowledge collecting*).

Program atau kegiatan *knowledge management* maupun *knowledge sharing* di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata adalah adanya beberapa pelatihan tatap muka didalam ruangan maupun kegiatan tatap muka di luar lapangan seperti *Family Gathering*, selain itu selalu diadakanya rapat atau pertemuan rutin yang dilakukan setiap divisi maupun kantor cabang.

TABEL 1. 1

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PRAMITA 2019

NO	NAMA PELATIHAN	TUJUAN	PESERTA
1	Cytobeads & ANA Hep-2	Sosialisasi Pemeriksaan Baru	Analisis
2	Akunting itu mudah koq	Refresh Kasir & Piutang	Keuangan
3	Food Detective	Sosialisasi Pemeriksaan Baru	Marketing, Analisis & Customer Service
4	TSH Neonatus	Refresh Product	Marketing, Analisis & Customer Service
5	Sosialisasi SOP & Evaluasi PMI	Refresh Product	Seluruh Karyawan
6	Aturan dan Tata Cara Penerimaan Admedika BNI Life	Sosialisasi	Customer Service & Keuangan

7	Kudu Wave (Audiometri tanpa Chamber)	Trial Alat Baru	Perawat
8	Aturan dan Cara Program Kerjasama OVO	Sosialisasi	Customer Service & Keuangan
9	In House Training Quality Control	Training QC	Team Mutu
10	Kuantifikasi Pemeriksaan Pulasan Gram di berbagai jenis Bahan Pemeriksaan	Refresh Product	Analisis
11	Alin IQ AMS	Refresh Training	Analisis
12	Customer Service Excellent	Refresh	Fo, Perawat & Karyawan baru
13	TOT Kepemimpinan	Leadership	Managerial
14	Ana Pola	Sosialisasi Product Baru	Marketing & Customer Service
15	Pelayanan & Rekapitulasi Hasil	Refresh Product Knowledge	Marketing, Customer Service, Keuangan & Adm Lab
16	Simulasi Pemakaian APAR	Sosialisasi Pemakaian Apar & Cara Cuci Tangan	Seluruh Karyawan
17	Mobile MCU	Sosialisasi Mobile Mcu	Customer Service
18	NIPT & PANEL CANCER	Sosialisasi Produk Baru	Marketing, Customer Service, Analisis
19	Sosialisasi e-claim primer Pcare BPJS	Sosialisasi	Customer Service dan Keuangan
20	Phlebotomy	Refresh Training	Perawat dan Analisis
21	Customer Service Excellent	Refresh Training	
22	How To Be Marketing	Refresh Training	Managerial

23	Introduce Analytical Performance Abbot HbA1c Standardized to IFCC and Traceable to DCCT	Sosialisasi Produk Baru	Analisis
24	Learn & Share Imunochromatografi	Sosialisasi Produk Baru	Analisis

Sumber: Data Lab Pramita Cabang Martadinata Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang Lab Pramita Cabang Martadinata Bandung ibu Neneng, mengungkapkan bahwa pada setiap bulan nya perusahaan akan melakukan satu hingga tiga kali pelatihan guna meningkatkan produktivitas kerja para karyawannya. Pelatihan dan pengembangan ini pun ditujukan kepada seluruh divisi perusahaan dengan segala macam bidang dan unit kerjanya. Hal ini diadakan untuk meningkatkan *knowledge* (pengetahuan) yang dimiliki karyawan sehingga para karyawan memiliki pengetahuan yang lebih serta wawasan yang luas.

Selain itu Kepala Cabang Lab Pramita Cabang Martadinata juga mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan pengetahuan dan komunikasi karyawan secara informal, setiap divisi melakukan rapat yang dilakukan satu kali dalam seminggu. Namun berbeda dengan rapat tingkat cabang yang dilakukan minimal satu bulan sekali kecuali ada hal yang sangat penting dan perlu diadakannya rapat. Selain rapat, perusahaan juga melakukan *Gathering Family* yang dilakukan setiap satu tahun sekali dan biasanya karyawan diwajibkan membawa anggota keluarganya.

Menurut Hasibuan (2002:69) pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan diadakannya pelatihan serta mengikuti pendidikan yang lebih tinggi. Pengembangan ini merupakan suatu cara dari perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan tujuan perusahaan.

Untuk mengetahui data bagaimana penerapan *knowledge sharing* pada Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung, peneliti melakukan penelitian kecil dengan menyebarkan pra kuesioner kepada 30 pegawai secara acak.

TABEL 1. 2**HASIL PRA KUESIONER**

No	Pertanyaan	Keterangan	Total Skor	Persentase
1.	Sering berbagi pengetahuan pribadi kepada rekan kerja lainnya.	Sangat Setuju	9	30%
		Setuju	16	53.3%
		Tidak Setuju	5	16,7%
2.	Sering berbagi pengetahuan berdasarkan keahlian kepada rekan kerja lainnya	Sangat Setuju	12	40%
		Setuju	18	60%
		Tidak Setuju	0	0%
3.	Jika mempelajari keahlian atau pengetahuan baru, saya selalu membaginya dengan rekan kerja lainnya	Sangat Setuju	19	63.3%
		Setuju	11	36.7%
		Tidak Setuju	0	0%
4.	Dengan senang hati saya membagi pengetahuan dengan rekan kerja lainnya	Sangat Setuju	17	56.7%
		Setuju	13	43.3%
		Tidak Setuju	0	0%
5.	Membagikan pengetahuan yang saya miliki dengan metode tatap muka atau secara langsung	Sangat Setuju	20	66.7%
		Setuju	10	33.3%
		Tidak Setuju	0	0%
6.	Dengan aktif mengajak rekan kerja lainnya untuk berdiskusi mengenai masalah pekerjaan yang kurang mengerti.	Sangat Setuju	11	36.7%
		Setuju	19	63.3%
		Tidak Setuju	0	0%
7.	Sering mendapatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman pribadi rekan kerja lainnya.	Sangat Setuju	11	36.7%
		Setuju	12	40%
		Tidak Setuju	7	23.3%
8.	Rekan kerja lainnya sering mengajarkan keterampilan atau	Sangat Setuju	12	40%
		Setuju	18	60%

	pengetahuan yang mereka miliki ketika saya memintanya.	Tidak Setuju	0	0%
9.	Menerima pengetahuan yang dibagikan oleh rekan kerja lainnya dengan metode tatap muka atau secara langsung.	Sangat Setuju	9	30%
		Setuju	21	70%
		Tidak Setuju	0	0%
10.	Menurut saya berbagi pengetahuan adalah hal yang perlu saya lakukan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan	Sangat Setuju	25	83.3%
		Setuju	5	16,7%
		Tidak Setuju	0	0%

Sumber: Hasil Olahan Data Pra Kuesioner, 2020

Berdasarkan hasil pra kuesioner yang disebarkan kepada 30 karyawan Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung pada tanggal 30 April 2020 dengan hasil sebagai berikut: Dari hasil pra kuesioner terdapat empat pernyataan yang memiliki hasil sangat setuju dengan presentase diatas 60% pernyataan tersebut mengenai sub variabel *knowledge donating* dan pernyataan lainnya mengenai pentingnya *knowledge sharing* untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain itu untuk pernyataan mengenai *knowledge collecting* terdapat dua pernyataan dengan penilain setuju dengan persentase 60% dan 70%. Selain itu terdapat pernyataan mengenai mendapatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman pribadi rekan kerja lainnya yang mendapatkan penilaian tidak setuju dengan persentase 23.3% dan pernyataan mengenai seringnya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja lainnya yang mendapatkan penilaian tidak setuju dengan presentase 16.7

TABEL 1. 3

TABEL PENILAIAN

No	Angka	Kategori
1.	≥ 950	<i>Excellent</i>
2.	850 - 949	Baik
3.	700 - 849	Standard
4.	600 - 699	Kurang
5.	< 600	Buruk

Sumber: Data Lab Pramita Cabang Martadinata Bandung, 2019

Berdasarkan dari tabel 1.2 yang menunjukkan kategori penilaian dari kinerja karyawan pada Lab Pramita Cabang Martadinata Bandung. Berdasarkan dari kategori tersebut, Lab Pramita Cabang Martadinata Bandung memiliki indikator atau faktor-faktor yang menjadi penunjang nilai-nilai yang dimiliki karyawan. Berikut adalah faktor-faktor penunja penilaian kerja karyawan:

a. Faktor Pretasi Kerja

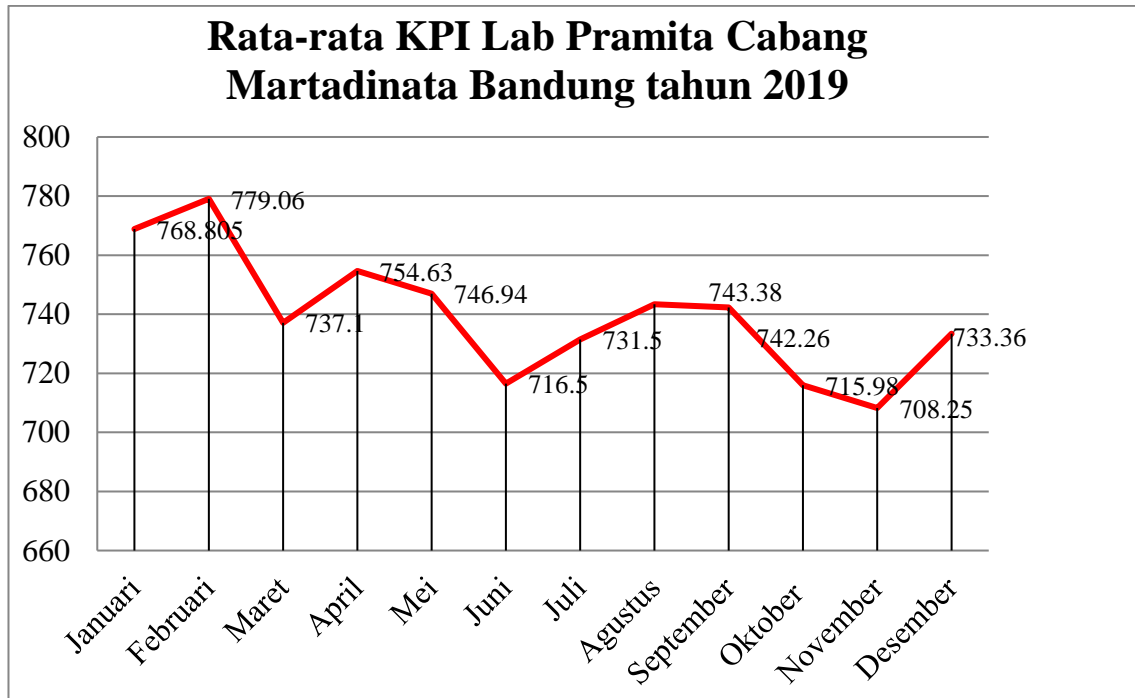
- 1) Kompetensi
- 2) Kualitas dan Kuantitas Kerja
- 3) Etitude (norma dan etika, sikap kerja, orientasi pelayanan, dan hubungan interpersonal)
- 4) Dedikasi dan Loyalitas (tanggung jawab, motivasi kerja, dan komunikasi)
- 5) Kehadiran dan Kedisiplinan

b. Prestasi Ekstra dan Pengurangan

- 1) Prestasi Ekstra
- 2) Faktor Pengurangan (surat teguran dan surat peringatan)

Menurut Masrah dan Muah (2017:138) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualias dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dimilikinya. Selain itu menurut Kasmir (2016:182) kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode tertentu.

Kinerja karyawan dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja dari karyawan baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja individu maupun kelompok. Kinerja karyawan akan menjadi salah satu modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan menjadi suatu hal penting yang perlu diperhatikan oleh pemimpin perusahaan.



Gambar 1. 4 Jumlah Rata-rata KPI Lab Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung

Sumber: olahan penulis, 2020

Berdasarkan dengan data gambar 1.3 mengenai nilai rata-rata KPI (*Key Performance Indicator*) pada tahun 2019 bahwa dari bulan Januari hingga Desember mengindikasikan bahwa kinerja yang dihasilkan karyawan masih kurang stabil. Nilai KPI tersebut berdasarkan jumlah keseluruhan dari sembilan divisi pada Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung. Terlebih nilai kinerjanya cenderung mengalami penurunan nilai, pada bulan Februari dengan nilai 779,06 dan dibandingkan dengan nilai kinerja bulan Desember dengan nilai 733,36. Keterangan mengenai naik turunnya nilai kinerja tersebut menjadi penentuan tingkat kontribusi karyawan atas kinerjanya dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan dari hasil KPI tahun 2019 dan hasil pra kuesioner yang penulis lakukan dapat penulis simpulkan bahwa masih kurangnya kesadaran karyawan mengenai pembagian pengetahuan, sehingga menjadi salah satu faktor menurunnya kinerja karyawan. Selain itu penulis menyimpulkan bahwa masih adanya kendala atau kurangnya kegiatan *knowledge sharing* di Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan dan penurunan kinerja karyawan.

Saat ini Lab Pramita Cabang Martadinata Bandung adalah perusahaan yang bergerak pada pelayanan jasa dan pelayanan kesehatan, maka dari itu perusahaan selalu dituntut untuk memiliki tingkat kinerja karyawan yang baik untuk dapat melayani pelanggan yang membutuhkan jasanya. Karyawan perlu memiliki sikap cepat, teliti, dan cermat dalam melayani pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dilihat bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus didapatkan perhatian serius dari pihak perusahaan, karena peningkatan kinerja karyawan tidak akan terjadi dengan sendirinya, tetapi perlu adanya usaha dan peran serta dari perusahaan maupun dari karyawan itu sendiri. Salah satu cara dengan meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dengan sistem pembelajaran atau pelatihan dari dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Dengan adanya program-program pelatihan tersebut diharapkan dapat menjamin meningkatnya pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan yang pada akhirnya akan mencapai tingkat kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian mengenai dimensi *knowledge sharing* yaitu *knowledge donating* dan *knowledge collecting* dan kinerja karyawan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) yang berjudul “**Pengaruh Knowledge Sharing terhadap Kinerja Karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung**”.

1.3 Identifikasi Masalah

- a. Bagaimana penerapan *knowledge sharing* pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung?
- b. Bagaimana kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis *knowledge sharing* pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat dipeloreh dari penelitian ini adalah:

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia yaitu tentang *knowledge sharing* dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

- b. Bagi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baik bagi kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai manajemen sumber daya manusia terkait dengan *knowledge sharing* dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, mulai dari bulan Februari 2020 hingga Juli 2020 di Laboratorium Pramita Cabang Martadinata Bandung.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah dalam memberikan arahan serta gambaran materi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, berikut sistematika penulisan dan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai pendahuluan dari isi penelitian yang membahas gambaran umum objek, latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan secara jelas, ringkas dan padat mengenai hasil tinjauan pustaka yang terkait dengan topik dan variabel penelitian sebagai dasar kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

Bab ini menerangkan pembahasan dari hasil yang telah dilakukan selama penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menerangkan kesimpulan analisis dari kegiatan penelitian dan saran peneliti yang berkaitan dengan temuan hasil penelitian.