

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah komponen penting berdirinya perusahaan, karena keberhasilan perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusianya. Sumber daya manusia sebagai sumber kekuatan daya pikir dan karya yang masih harus dimaksimalkan guna mencapai tujuan perusahaan. Untuk menjamin agar sumber daya manusia bekerja secara maksimal, maka dibutuhkan perencanaan yang cermat agar kegiatan-kegiatan organisasi tersebut dapat berjalan secara terpadu dan terarah.

Dalam era digital saat ini, perusahaan menuntut sumber daya manusia yang punya kompetensi agar mampu bersaing, tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kemajuan perusahaan, tidak terkecuali jasa rumah sakit. Dalam jasa rumah sakit banyaknya aktivitas yang dijalankan, menuntut sumber daya yang berkualitas. Apalagi pada era globalisasi, maka sumber daya manusia yang punya kompetensi sangat diperlukan agar mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara maksimal.

Kinerja sumber daya manusia merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Dengan demikian kinerja memfokuskan pada hasil kerjanya (Dessler, 2011). Pengembangan rumah sakit yang profesional harus sejalan dengan kemampuan dalam beradaptasi terhadap tuntutan lingkungan yang semakin dinamis, yaitu dengan inovasi yang diciptakan. Inovasi tidak cukup dijelaskan hanya dalam terminology pemrosesan informasi

serta penyelesaian masalah, akan tetapi perusahaan harus mampu menciptakan dan menentukan masalah, kemudian secara aktif mengembangkan pengetahuan baru untuk menyelesaikan permasalahan yang ada (Sumual, 2013). Menurut Grawe, et.al (2009) menjelaskan bahwa budaya inovasi diperlukan bagi karyawan dalam perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Agar kinerja dapat meningkat, diperlukan kemampuan sumber daya manusia untuk saling berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi (*Information Technology Capability*).

Dalam meningkatkan kinerja SDM, maka perlu mengelola pengetahuan yang merupakan aset yang dapat membedakan kompetensi yang satu dengan yang lainnya. Dalam mengelola organisasi, *knowledge management* sangat diperlukan dalam berbagai strategi sehingga ada penyaluran pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan dalam waktu yang cepat, hingga mereka bisa berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dalam upaya meningkatkan kinerja SDM. Menurut Brink (2001) menjelaskan bahwa kinerja suatu organisasi atau perusahaan atau apapun dapat berhasil jika saling berbagi pengetahuan sehingga memiliki pengetahuan bersama yang tertanam dibenak masing-masing anggotanya dan terwujud dalam praktek-praktek yang melibatkan semua anggotanya.

Teknologi informasi yang sedemikian pesat tentu akan membawa dampak bagi kemajuan perusahaan, karena hampir semua perusahaan memanfaatkan teknologi informasi. Kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi akan membuat kegiatan usaha perusahaan menjadi efektif dan efisien karena

perusahaan dapat memperoleh informasi dengan cepat dan biaya yang relative rendah. Menurut Richardson, et.al (2003) bahwa kemampuan teknologi informasi dipandang sebagai sesuatu yang melekat di dalam proses dan aktivitas rutin perusahaan yang memungkinkan perusahaan tersebut untuk menciptakan nilai dari kinerja perusahaannya.

Dalam kegiatan rumah sakit, maka peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan, tidak terkecuali Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung. RSI Sultan Agung Semarang merupakan salah satu *pilot project* rumah sakit Islam di Indonesia, dimana dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan dengan tetap mengedepankan konsep Islami kepada pasien, yaitu memberikan layanan dengan konsep Islam, dimana dalam melakukan pengobatan lebih mengedepankan metode psikoterapi *religius* dengan tujuan untuk mengubah keimanannya untuk membantu proses kesembuhan bagi pasien. Berbagai upaya dilakukan oleh pihak manajemen RSI Sultan Agung dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan dengan tetap mengedepankan konsep Islami kepada pasien, seperti keramahan petugas, tenaga medis yang professional, melakukan bimbingan spiritual dalam menjaga hubungan baik dengan para pasien.

Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa masih banyak ditemukan para perawat dan karyawan dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien. Hal tersebut terlihat dengan banyaknya keluhan yang dilakukan oleh para pasien terhadap kinerja layanan yang diberikan pihak rumah sakit. Untuk mengetahui kinerja layanan yang diberikan RSI Sultan Agung kepada masyarakat, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Data Pasien Rawat Inap Per Ruang
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Periode 2016 – 2017

No	Ruang	2016	2017	Total
1	Firdaus	430	418	848
2	Ad'n	509	525	1,034
3	Na'im	705	814	1,519
4	Ma'wa	1,501	2,494	3,995
5	Darussalam	1,194	1,632	2,826
6	Darul Mukomah	279	352	631
7	Ma'ruf	1,324	1,282	2,606
8	Syifa	1,418	1,929	3,347
9	Atfhal	1,361	1,403	2,764
10	B. Izzah	4,878	2,718	7,596
11	B. Salam	3,031	1,859	4,890
12	B. Nisa	4,401	2,693	7,094
13	B. Rijal	378	343	721
14	Peristik	324	370	694
15	ICU	342	363	705
Jumlah		22,075	19,195	41,270
Persentase		53,49%	46,51%	
Pertumbuhan			-15%	

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang, 2018

Berdasarkan data pasien rawat inap di RSI Sultan Agung selama periode tahun 2016 hingga 2017 terlihat bahwa dari jumlah pasien sebesar 22.075 orang menjadi 19.195 orang. Dengan demikian jumlah pasien rawat inap selama periode 2016 hingga 2017 terjadi penurunan dengan tingkat pertumbuhannya sebesar 15%.. Pada tahun 2016 jumlah capaian pasien rawat inap mencapai 53,49%, sedangkan pada tahun 2017 tingkat pencapaian jumlah pasien rawat inap terjadi penurunan yaitu sebesar 46,51%. Dengan terjadinya penurunan jumlah pasien tersebut memberikan indikasi bahwa kinerja SDM pada RSI Sultan Agung masih jauh dari ekspektasi pihak manajemen rumah sakit.

Penelitian tentang kinerja SDM telah banyak dilakukan oleh banyak peneliti, seperti yang dilakukan oleh Memah, et.al (2017) dan Mega (2016) menunjukkan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Rahardjo (2016), Memah (2018) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa *knowledge sharing* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu halnya dengan Nodari dan Oliveira (2015) bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja SDM. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Shannak (2009) bahwa *knowledge sharing* justru tidak berpengaruh terhadap kinerja SDM.

Penelitian yang dilakukan oleh Benhur, et.al (2014) menunjukkan bahwa *information technology capability* mempunyai pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hasil penelitian Prabawa dan Rizan (2015), Sidiq dan Astutik (2017), Prihadi dan Susilawati (2018), Allo, et.al (2018) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kapabilitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitain Fitriani (2018) bahwa penggunaan teknologi informasi yang diproksi dengan teknologi informasi wireless justru tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Dama dan Ogi (2018) bahwa inovasi justru berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan terjadinya kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, maka menarik untuk dilakukan penelitian ulang. Dengan demikian agar kinerja SDM dapat meningkat, maka faktor *knowledge sharing* dan *Information Technology capability* sangat diperlukan sekali. Agar dapat meningkatkan kinerja SDM, maka diperlukan solusi dalam mengatasi adanya riset gap tersebut yaitu

dengan menambahkan variabel *work innovativeness* dalam meningkatkan kinerja SDM. Dengan adanya inovasi kerja tentu dapat mendorong dari karyawan untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadinya dengan lingkungan yang dinamis dan berkembang sehingga kinerja yang dihasilkan karyawan akan meningkat.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi kurang maksimalnya kinerja SDM, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Islam agar kinerja para karyawan dapat meningkat”. Dengan permasalahan tersebut, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap *work innovativeness* pada RSI Sultan Agung Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh *Information Technology capability* terhadap *work innovativeness* pada RSI Sultan Agung Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh *Information Technology capability* terhadap kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang ?
5. Bagaimana pengaruh *work innovativeness* terhadap kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap *work innovativeness* pada RSI Sultan Agung Semarang
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Information Technology capability* terhadap *work innovativeness* pada RSI Sultan Agung Semarang
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Information Technology capability* terhadap kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *work innovativeness* terhadap kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, terutama :

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis mencoba menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu manajemen sumber daya manusia yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di dunia kerja, sehingga mendapatkan pengalaman penelitian dan aplikasi ilmu yang telah dipelajari.

- b. Bagi civitas akademika, dapat menambah pengetahuan sehingga dapat menjadikan masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda untuk penelitian selanjutnya.
- c. Konsep-konsep dan teori yang dihasilkan oleh penelitian ini bermanfaat bagi penelitian sejenis yang relevan

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman praktis terutama tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *knowledge sharing* dan *Information Technology capability* terhadap kinerja SDM dengan *work innovativeness* sebagai variabel intervening.

- b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja SDM.