

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan menghadapi era globalisasi, Indonesia akan mempersiapkan diri walaupun pada beberapa waktu lalu sempat terjadi krisis ekonomi, sehingga perlu adanya pembahasan mengenai menurunnya kinerja sumber daya manusia terutama berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia.

Globalisasi merupakan suatu proses yang menyeluruh dimana setiap individu dapat terhubung dan saling bertukar informasi dimana pun dan kapan pun melalui media elektronik maupun media cetak. Perkembangan di era globalisasi ini terbukti dengan adanya suatu perilaku dari masyarakat itu sendiri yang sangat suka untuk menggunakan peralatan dengan berteknologi tinggi (Harara, 2016).

Sebuah rumah sakit harus bisa mengatur strategi dengan tujuan agar dapat mengatasi kompetisi yang semakin ketat untuk kedepannya. Kompetisi itu sendiri merupakan suatu persaingan yang terjadi karena ada lebih dari satu macam pesaing yang membutuhkan bahan yang sama dari lingkungan rumah sakit itu sendiri. Dimana rumah sakit berkontribusi penuh terhadap masyarakat dalam pelayanan jasa, dan rumah sakit harus melakukan tanggung jawabnya yang baik, dengan tujuan agar masyarakat tidak merasa kecewa atau pun komplen terhadap apa yang diberikan rumah sakit. Putranto (2010) menyatakan bahwa kompetisi untuk mendapatkan tenaga-tenaga perawat yang berkualitas dan berpengalaman yang nantinya akan mengalami dimana

persaingan menjadi semakin keras. Hal tersebut untuk mewujudkan sasaran pokok kinerja perawat secara optimal .

Kinerja sumber daya manusia merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh suatu sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya sesuai pada tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Hasil kinerja perawat yang menjadi faktor yang sangat penting bagi suatu rumah sakit dimana hasil kinerja tersebut sebagai perwujudan perilaku kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah rumah sakit. Dalam kinerja perawat adalah salah satu komponen yang sangat penting untuk menghidupkan rumah sakit tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik sesuai dengan tugasnya dan berdasarkan pada suatu tujuan rumah sakit, karena rumah sakit tidak akan mencapai tujuannya jika tidak dihasilkan dengan kinerja perawat yang baik.(Setiawan, 2015).

Faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia antara lain kerja cerdas, pembelajaran organisasi dan kompetensi profesional. Kerja cerdas merupakan bekerja pandai untuk memperhitungkan resiko, dan memikirkan besar kecil yang akan di dapat, serta dapat mencari solusi ketika terjadi suatu masalah dalam pekerjaan atau usahanya. Kerja cerdas dapat meningkatkan atau pun menurunkan kinerja perawat. Bekerja cerdas yang dimiliki perawat perlu mendapatkannya perhatian lebih oleh rumah sakit. bekerja cerdas harus memiliki dasar yang kuat dalam menghadapi situasi yang akan dihadapi. Apabila kerja cerdas yang dimiliki tidak sesuai yang diharapkan maka akan menimbulkan rasa ketidak unggulan yang ada dalam

diri individu, dimana jika mempunyai kerja cerdas yang baik maka cara bekerja setiap perawat akan unggul. Oleh karena itu agar dapat mempertahankan perawat yang baik maupun unggul, maka kemampuan dalam bekerja cerdas harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan. Sehingga perawat yang berpotensi akan merasa selalu di anggap mampu dan mempunyai kemampuan yang lebih untuk meningkatkan kinerja salah satunya dengan bekerja secara smart. (Mertanen, 2013).

Kompetensi profesional yang dimiliki perawat sangat penting dalam meningkatkan kinerja perawat. Kompetensi profesional mencerminkan kemampuan perawat untuk menjalian kerjasama serta berinteraksi dengan orang lain dalam bekerja untuk mencapai tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Kompetensi profesional yang rendah terlihat dari kurangnya kemampuan perawat untuk berintraksi dengan pasien, sehingga perawat kurang mampu untuk menyakinkan dan mempengaruhi pasien untuk mempertahankan pilihannya dalam melakukan perobatan. Selain itu, kurangnya kemampuan perawat dalam kompetensi profesional yang dimiliki menjadi penentu dalam menghasilkan suatu kinerja yang sangat baik untuk tujuan keberhasilan rumah sakit itu sendiri. (Sedermayanti,2014)

Pembelajaran organisasi merupakan sekelompok orang secara terus menerus memperluas kemampuannya untuk menciptakan hasil yang benar-benar mereka harapkan, secara bebas, dan terus-menerus belajar bersama. Adanya penerapan pembelajaran organisasi bagi perawat diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan disamping itu perlu didukung lingkungan kerja

yang baik yaitu lingkungan kerja yang dapat menunjang hubungan antara pembelajar organisasi dengan pencapaian diri perawat. Dimana dalam pembelajaran organisasi yang paling berhubungan adalah pemberdayaan manusia, dinamika pembelajaran dan manajemen pengetahuan. Disarankan untuk meningkatkan pemberdayaan dengan membentuk kelompok belajar, mengatur pembelajaran melalui pelatihan dan peran serta perawat untuk memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja sumber daya manusia menjadi lebih baik. (Herawati & Purwanto, 2017).

Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, dalam pemberian pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit diperlukan sumber daya yang berkualitas. Untuk masalah yang terjadi disadari bahwa keberhasilan rumah sakit antara lain disebabkan sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia dipandang sebagai bagian utama rumah sakit, bahkan menjadi investasi rumah sakit apabila tenaga tersebut merupakan tenaga yang terampil (Adam, 2014)

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan lembaga pelayanan kesehatan masyarakat di bawah naungan Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung atau bisa disebut dengan (YBWSA). Yang ber alamatkan Jl. Kaligawe Raya KM.4, Terboyo Kulon, Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah 50112. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang didirikan pada tanggal 17 Agustus 1971, dan diresmikan sebagai rumah sakit umum tanggal 23 Oktober

1973. Sejak tanggal 21 Februari 2011, Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditetapkan menjadi rumah sakit bertipe B melalui surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia yang ditandatangani oleh Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan. Penetapan sebagai rumah sakit tipe B mengandung arti bahwa secara fisik, peralatan, dan sumber daya, serta prosedur pelayanan telah memenuhi standar rumah sakit bertipe B. Tahun yang sama, secara resmi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tertanggal 1 Mei 2011 menetapkan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebagai rumah sakit pendidikan (hospital teaching), dan merupakan tempat utama mendidik calon dokter umum mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Pada dasarnya setiap Rumah Sakit sangat membutuhkan sosok individual yang bisa mengajarkan kerjasama yang sangat baik agar bisa saling melengkapi dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Hal ini tentunya sejalan dengan visi dan misi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, penyusunan rencana strategis ini untuk memberikan landasan kebijakan dalam mencapai visi dan misi, sebagai tolak ukur pertanggung jawaban Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Semarang. Sedangkan misinya yaitu: a) Meningkatkan iman dan taqwa bagi seluruh warga YBWSA dan Unit Pelaksana Kegiatan. b) Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan Islam pada semua strata dan lembaga-lembaga pelayanan kesehatan Islami yang dengan *fastabiq al khairat* membangun peradaban Islam menuju masyarakat sejahtera yang dirahmati Allah SWT dalam

kerangka *rahmatan lil'ālamīn*. c) Menerapkan tema 'Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah' dengan strategi Budaya Akademik Islami (Budai) pada semua Unit Pelaksana Kegiatan pendidikan dan pelayanan kesehatan dengan standar kualitas kesetaraan universal sesuai 'Risalah *Bismillah* Membangun Generasi *Khaira Ummah*'. d) Meningkatkan harta wakaf dan non wakaf secara berkesinambungan untuk membiayai aktifitas pendidikan dan pelayanan kesehatan berskala global dan melestarikannya. e) Menerapkan kepemimpinan Islami dan manajemen Islami dalam tubuh YBWSA dan semua Unit Pelaksana Kegiatan. Dan Visinya yaitu : Lembaga wakaf terkemuka dalam melaksanakan dakwah Islam membangun Generasi Khaira Ummah, melalui bidang pendidikan dan pelayanan kesehatan untuk membangun peradaban Islam menuju masyarakat sejahtera yang dirahmati Allah SWT dalam kerangka *rahmatan lil'ālamīn*.

Salah satu penyebab menurunnya kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memang belum sesuai dengan harapan, dari hal tersebut dapat dilihat dari keluhan pasien terhadap kinerja perawat pada rumah sakit. Keluhan tersebut terjadi pada setiap bulan yang mengalami peningkatan dan penurunan. Hal ini terjadi karena belum tercapainya hasil kinerja perawat dan fasilitas rumah sakit dengan sesuai harapan. Berikut ini adalah tabel dari keluhan pasien terhadap kinerja perawat selama periode 2017.

**Tabel 1.1.**  
**Keluhan Pasien terhadap Perawat RSI Sultan Agung Semarang**  
**Tahun 2017**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>
Januari	78
Februari	27
Maret	40
April	30
Mei	38
Juni	28
Juli	66
Agustus	28
September	38
Oktober	32
November	40
Desember	28
<b>Total</b>	<b>478</b>

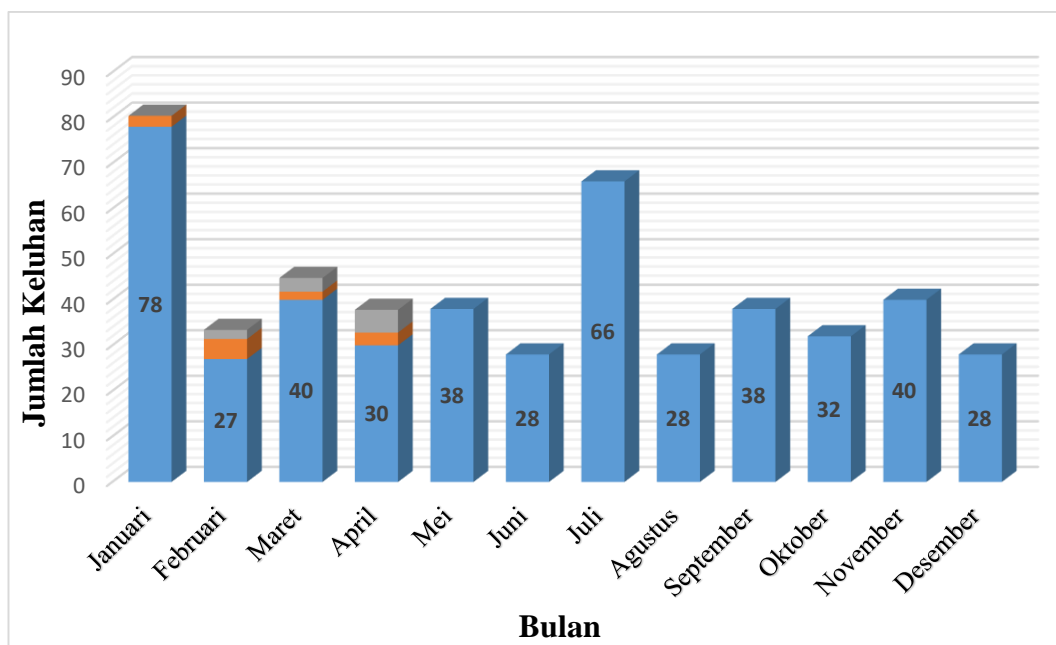
*Sumber: RSI Sultan Agung Semarang, (2017)*

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan dan penurunan keluhan pasien yang terjadi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang setiap bulannya pada kurun waktu 1 tahun. Namun pada bulan Januari dan Juli terjadi peningkatan yang cukup tinggi. Peningkatan keluhan yang terjadi tersebut dikarenakan rendahnya kinerja perawat yang dapat mempengaruhi pelayanan perawat terhadap pasien. Dalam hal tersebut pada kenyataannya kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang masih belum optimal.

Berikut adalah grafik yang menunjukkan intensitas kenaikan dan penurunan pada keluhan pasien terhadap perawat pada periode tahun 2017, Dari bulan Januari sampai dengan Desember.

**Grafik 1.1.**

**Keluhan Pasien terhadap perawat RSI Sultan Agung Semarang  
Tahun 2017**



*Sumber : Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang,(2017)*

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat bahwa keluhan yang terjadi pada periode tahun 2017 dari bulan Januari sampai dengan Desember mengalami kenaikan dan penurunan. Dengan adanya kedua garis yang menunjukkan keluhan paling tinggi di bulan Januari dan Juli menunjukkan bahwa kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang masih belum optimal.



Penelitian yang dilakukan oleh Putranti dan Liana (2018) menghasilkan bahwa kompetensi profesional berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmisyari (2017) menghasilkan bahwa kompetensi profesional berpengaruh positif terhadap kinerja sumber daya manusia.

Penelitian dalam hal ini akan melakukan penelitian dengan judul **“Model Peningkatan Kinerja sumber Daya Manusia Melalui Kerja Cerdas, Pembelajaran Organisasi dan Kompetensi Profesional”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut diatas yakni adanya penurunan dari kinerja, Maka rumusan masalah dalam studi penelitian ini adalah *“Bagaimana model peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui kerja cerdas, pembelajaran organisasi dan kompetensi profesional* “Kemudian pernyataan penelitian (*quetion research*) yang muncul sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kerja cerdas terhadap kinerja sumber daya manusia?
2. Bagaimana pengaruh pembelajaran organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi profesional terhadap kinerja sumber daya manusia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kerja cerdas dan kinerja sumber daya manusia.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh pembelajaran organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia.
3. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kompetensi profesional terhadap kinerja sumber daya manusia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan mata kuliah manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan kerja cerdas, pembelajaran organisasi, kompetensi profesional dan kinerja sumber daya manusia.

#### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan untuk pengambilan keputusan bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang supaya dapat meningkatkan kualitasnya, khususnya peningkatan kinerja sumber daya manusia.

