

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan memiliki faktor sentral yaitu sumber daya manusia (SDM). Bagaimanapun bentuk maupun tujuannya, suatu perusahaan didirikan sesuai dengan berbagai kepentingan manusia. Pada pelaksanaannya, manusia sebagai penggerak utama berjalannya aktivitas perusahaan. Jadi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dan strategis dalam semua kegiatan perusahaan.

Suatu perusahaan dapat dinilai unggul secara kompetitif apabila memiliki aset yang nampak maupun tidak nampak. Salah satu aset perusahaan yang tidak nampak (*intangible asset*) ialah kemampuan atau skil yang dimiliki oleh pegawai atau sumber daya manusianya. Apabila suatu perusahaan memiliki teknologi yang canggih, dana yang berlimpah, material yang sangat memadai akan tetapi tidak memiliki sumber daya manusia maka perusahaan tidak dapat beroperasi. Oleh sebab itu, sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran yang sangat penting dibandingkan dengan faktor produksi lainnya.

Perubahan lingkungan eksternal seperti kondisi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi semakin bertambah pesat akan tetapi penerapannya yang belum secara luas dimanfaatkan dengan baik sehingga berpengaruh pada kemajuan pelayanan kesehatan. Dewasa ini, menuntut perusahaan dalam hal ini yaitu rumah sakit untuk bersikap lebih fleksibel dalam

merespon serta memanfaatkan peluang yang ditimbulkan oleh perubahan lingkungan tersebut.

Saat ini, masyarakat memiliki kebebasan untuk memaparkan pendapatnya dan mengkritisi masalah yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tidak memadai, maka masyarakat memiliki hak untuk menuntut kepada pemberi pelayanan kesehatan. Oleh karenanya, pemberi pelayanan kesehatan (perawat, dokter ataupun staff yang bekerja) harus dibekali ilmu yang sesuai dalam bidang kesehatan, inovasi dalam kemajuan teknologi yang ada serta kode etik dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Brubaker, Ruthman & Walloch (2009), memaparkan “Kondisi keterbukaan yang saat ini tengah terjadi di lingkungan masyarakat sepertinya belum dilengkapi dengan kesiapan pelayanan kesehatan yang baik, salah satunya dalam memenuhi ketersediaan alat dokumentasi yang cepat dan modern di tempat pelayan kesehatan, khususnya rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh perawat yang belum terbiasa dengan kemajuan teknologi yang ada, dikarenakan belum adanya server dan jaringan internet yang memadai serta masih adanya masalah SOP yang masih menggunakan kertas sebagai dokumentasi.”

Galt *et al.* (2005), mengemukakan bahwa “Tenaga perawat merupakan salah satu tenaga yang memiliki kontribusi besar dalam pelayanan kesehatan, memiliki perananan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui kegiatan inovasi. Pada upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, seorang perawat harus mampu melakukan asuhan keperawatan sesuai standar

yang berlaku, dimulai dari pengkajian sampai dengan evaluasi dan disertai dengan sistem pendokumentasian yang baik.”

Namun pada realitanya dilapangan, asuhan keperawatan yang masih bersifat konvensional, dan belum menggunakan di sistem teknologi yang memadai. Contohnya pada saat pendokumentasian asuhan keperawatan masih secara konvensional dengan kertas, sehingga memiliki potensi terjadi kelalaian pada saat praktek yang dilakukan oleh perawat.

Perawat yang melakukan pengiriman, peminjaman, maupun pengembalian alat kesehatan steril dan non steril yang digunakan untuk tindakan asuhan keperawatan kepada pasien masih menggunakan formulir berupa kertas dan membutuhkan tanda tangan dari beberapa pegawai yang sudah tidak efektif dan efisien lagi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, karena proses kerja dalam hal waktu tidak real time ketika alat dipinjam dan digunakan sehingga kertas bisa hilang yang menyebabkan seringnya masalah ketidaksesuaian jumlah alat serta data alat kesehatan yang digunakan tidak terdokumentasi dengan baik. Hal tersebut dapat menghambat waktu penyelesaian pekerjaan yang kurang optimal dan berdampak pada pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Kemajuan teknologi informasi seharusnya dapat mengembangkan tenaga perawat memiliki sistem pendokumentasian asuhan keperawatan yang lebih modern dan memadai. Saat ini kalangan perawat di mancanegara mulai menggunakan teknologi PDA (*Personal Digital Assistance*). Di masa depan, pelayanan kesehatan akan lebih mudah dengan memanfaatkan penggunaan *personal digital assistance*.

Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang khususnya perawat kurang memiliki inovatif dalam menyelesaikan pekerjaannya secara cepat, sehingga terkesan lambat dan mempunyai kecenderungan saling menunggu. Tenaga kesehatan dalam hal penyelesaian pekerjaan hanya bekerja sesuai yang diatur dalam SOP saja tanpa adanya kreativitas untuk mencari metode pendokumentasian baru yang efektif dan efisien karena banyak pekerjaan yang masih menggunakan formulir berupa kertas dan belum sepenuhnya menggunakan sistem (*paperless*).

Menurut Budihardjo (2014), “SOP ialah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah. Prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standard Operating Procedure* (SOP). Dokumen tertulis ini selanjutnya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja.”

Langkah dalam upaya efisiensi waktu penyelesaian pekerjaan adalah dengan cara menciptakan pengetahuan baru yang tidak berbenturan dengan SOP ataupun menyusun SOP baru. Akan tetapi, untuk melakukan penyusunan SOP baru tidaklah mudah, perlu diadakan rapat secara formal yang didalamnya melibatkan pimpinan dan manajemen. Hambatan dalam penyusunan SOP baru adalah individu, organisasi, dan manajemen (Budihardjo, 2014). Oleh karena itu, perilaku inovatif pegawai menjadi kurang karena langkah pegawai khususnya

perawat dalam mengembangkan dan mengimplementasikan ide baru dibatasi oleh SOP.

Menurut Nonaka (1995; dalam Agi *et al.* 2018), “Perilaku inovatif sangat dipengaruhi oleh *knowledge creation*, *knowledge creation* merupakan aktivitas yang bertujuan untuk menciptakan pengetahuan baru yang dibutuhkan oleh perusahaan.” Di dalam *knowledge creation*, pegawai berusaha untuk menciptakan pengetahuan baru tentang proses kerja dengan menggunakan alat, teknologi maupun sistem baru. Sistem (*paperless*) dirasa sangat membantu manajemen dan pegawai karena memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi dan ramah lingkungan yang berguna untuk mempersingkat prosedur kerja dengan meminimalkan penggunaan kertas serta menunjang pelayanan kesehatan.

Nawawi (2012), menjelaskan bahwa “*Knowledge sharing* merupakan salah satu faktor pendukung untuk menghasilkan dan menciptakan inovasi dengan cepat pada perusahaan. Selain itu, *knowledge sharing* ini juga berperan dalam memanfaatkan asset yang tidak nampak yang dimiliki oleh perusahaan. *Knowledge sharing* diantara orang yang terlibat didalam perusahaan mampu menciptakan kerjasama yang saling menyumbang (*donating*) dan mengumpulkan (*collecting*) pengetahuan sesama pegawai, sehingga akan memacu kemampuan untuk melakukan inovasi.” Rahab (2011) memaparkan bahwa “*Knowledge sharing* dapat meningkatkan kemampuan untuk melakukan inovasi serta mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk menemukan ide-ide baru.”

Setiap perusahaan memiliki cara tersendiri dalam upaya meningkatkan perilaku inovatif pegawai (Martins and Terblanche, 2003). Amabile *et al.* (2014), berpendapat bahwa “Untuk memunculkan ide baru dan proses *multitasking*, pegawai harus diberi kesempatan dan dukungan dari pemimpin perusahaan untuk menghasilkan produk layanan yang berkualitas.”Peran pemimpin dalam mengatasi masalah rendahnya perilaku inovatif pegawai sangat penting karena dengan menerapkan gaya *transformational leadership* yang menekankan pada pemberdayaan pegawai dengan cara memotivasi pegawai untuk mengembangkan kepemimpinan yang ada pada diri setiap pegawai yang dapat menjadi inspirasi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan dapat memenuhi pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Li and Zheng (2014) dalam penelitiannya, “Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana cara untuk meningkatkan sebuah perilaku inovatif pegawai khususnya perawat di lingkungan rumah sakit. Dengan adanya perilaku inovatif dari pegawai bukanlah semata-mata dipengaruhi oleh faktor bawaan atau internal. Perilaku inovatif pegawai pada saat bekerja akan muncul ketika menghadapi suatu tantangan dalam pekerjaannya, dan mendapat kewenang yang luas pada saat mengemban tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Proses dimana para individu mampu bekerja dengan daya inovasi yang kuat, serta dapat mengkomunikasikan modal intelektual yang dimiliki seseorang kepada pegawai yang lainnya.”

Prosedur, kebijakan dan peraturan baru dari perusahaan merupakan tolak ukur sebuah perilaku inovatif pegawai di dalam perusahaan karena dengan ini kita

dapat melihat adanya ide-ide baru yang mengalir dan dapat diimplementasikan di dalam prosedur kerja di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro.

Berdasarkan pada Al Qur'an Surat Ar-Ra'd:11 yang menjelaskan tentang perilaku inovatif :

[لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمَنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ]

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya; mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (QS Ar-Ra'd:11).

Berdasarkan penelitian Tayyaba Akram (2018) bahwa “*knowledge donating* dan *knowledge collecting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku inovatif. Seperti penelitian yang dikemukakan oleh (Zhang, & Wenrui Zhang, 2018) menjelaskan bahwa Di RIC, *knowledge sharing (collecting)* antara perusahaan dalam rantai industri secara positif terkait dengan *knowledge creation*.”

Sejalan dengan penelitian dari Arizqi (2017) “*knowledge donating* telah berubah termasuk gagasan transfer pengetahuan yang didefinisikan sebagai proses sistematis transmisi, distribusi dan penyebaran pengetahuan dan konteks

multidimensi seseorang atau organisasi kepada orang tersebut atau organisasi yang membutuhkan melalui berbagai metode dan media. Proses ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan atau mengeksploitasi pengetahuan yang ada dan untuk mendorong *knowledge creation* sebagai hasil dari pembelajaran dan kombinasi dari pengetahuan yang berbeda.”

Penelitian mengenai dampak atau pengaruh *transformational leadership* terhadap perilaku inovatif terus berkembang setiap tahunnya. Kresnandito (2012) menyimpulkan bahwa “*transformational leadership* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap perilaku inovatif.” Dari penelitian yang dilakukan oleh Ryani *et al.* (2016) yang menjelaskan bahwa “*transformational leadership* berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku inovatif pegawai.” Menurut penelitian Laeli (2017) yang menyimpulkan bahwa “*transformational leadership* dapat meningkatkan perilaku inovatif, artinya penerapan *transformational leadership* yang tinggi memberikan dampak pada meningkatnya perilaku inovatif pegawai.”

Penelitian yang telah dilaksanakan merupakan dasar acuan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan masih terdapat *research gap* untuk hubungan variabel. Penelitian tersebut yaitu: Dhyah Harjanti (2017) hasilnya menunjukkan bahwa *knowledge collecting* tidak memiliki hubungan yang signifikan pada inovasi. Salih Yesil (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *knowledge donating* tidak berpengaruh pada inovasi. Dan penelitian yang dari Nardo (2018) menunjukkan bahwa “*transformational leadership* berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku inovatif.”



Penelitian yang dilakukan oleh Akhavan *et al.* (2012) menjelaskan bahwa “semua mekanisme *knowledge sharing* (*donating* dan *collecting*) memiliki hubungan positif pada keempat konstruksi *knowledge creation*.” Menurut penelitian dari Tse and Mitchell (2010) yang menyimpulkan bahwa “*transformational leadership* berpengaruh secara positif terhadap *knowledge creation*.”

Menurut penelitian dari Rista (2013) menjelaskan bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *knowledge donating* dan *knowledge collecting* terhadap inovasi.” Agi *et al.* (2018) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *knowledge creation* terhadap perilaku inovatif.”

Berdasarkan uraian diatas, adanya research gap dan fenomena gap berupa permasalahan yang terjadi di objek penelitian, yaitu mengenai kurangnya perilaku inovatif pegawai yang ditunjukkan dengan indikator bahwa pegawai belum memiliki sistem pendokumentasian yang baik serta bekerja hanya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) saja yang sudah berlaku di rumah sakit tanpa adanya kreativitas, dan tidak adanya usaha dari perawat untuk mencari metode kerja baru yang efektif dan efisien, sehingga penyelesaian pekerjaan yang dilaksanakan belum maksimal. Maka penulis tertarik untuk meneliti model peningkatan perilaku inovatif pegawai khususnya perawat di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *knowledge donating* terhadap *knowledge creation*?
2. Bagaimana pengaruh *knowledge collecting* terhadap *knowledge creation*?
3. Bagaimana pengaruh *transformational leadership* terhadap *knowledge creation*?
4. Bagaimana pengaruh *knowledge donating* terhadap perilaku inovatif?
5. Bagaimana pengaruh *knowledge collecting* terhadap perilaku inovatif?
6. Bagaimana pengaruh *transformational leadership* terhadap perilaku inovatif?
7. Bagaimana *knowledge creation* terhadap perilaku inovatif?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge donating* terhadap *knowledge creation*.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge collecting* terhadap *knowledge creation*.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *transformational leadership* terhadap *knowledge creation*.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge donating* terhadap perilaku inovatif.

5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge collecting* terhadap perilaku inovatif.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *transformational leadership* terhadap perilaku inovatif.
7. Mengetahui dan menganalisis *knowledge creation* terhadap perilaku inovatif.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, berupa peningkatan perilaku inovatif pegawai khususnya perawat di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang berbasis *knowledge donating*, *knowledge collecting*, *transformational leadership* dengan variabel *knowledge creation* sebagai mediasi.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Pada penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana pembelajaran sehingga memberikan pemahaman yang lebih baik serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan antara teori yang diperoleh pada saat kuliah dengan realita yang ada, khususnya tentang manajemen sumber daya manusia terkait peningkatan perilaku inovatif pegawai.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan yang positif demi kemajuan dan kelangsungan perusahaan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menciptakan pengetahuan baru yang berguna untuk meningkatkan perilaku inovatif pegawai.

c. Bagi Akademik

Dengan penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan dan sekaligus menambah perbendaharaan bagi perpustakaan, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai acuan alternatif dalam penelitian selanjutnya.

