

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam konteks era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan harus beradaptasi dengan perubahan yang cepat, terutama dalam meningkatkan standar layanan kesehatan agar tetap kompetitif dan memenuhi harapan masyarakat (Valls Martinez, 2019). Salah satu aspek krusial dalam adaptasi ini adalah pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, mengingat karyawan memiliki peran utama dalam mendukung operasional dan kualitas layanan rumah sakit.

Salah satu aspek krusial dalam adaptasi ini adalah pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Di tengah otomatisasi dan digitalisasi, tenaga medis dan non-medis tetap menjadi elemen utama dalam mendukung operasional dan kualitas layanan rumah sakit. Rumah sakit harus mampu mengelola, melatih, dan meningkatkan kompetensi tenaga kerja agar selaras dengan perkembangan teknologi serta mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Dengan pendekatan yang tepat, rumah sakit dapat memastikan bahwa perubahan yang terjadi bukan menjadi ancaman, melainkan peluang untuk menciptakan layanan kesehatan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Irawan, 2024).

Transformasi ini mendorong tenaga medis dan non-medis untuk lebih adaptif terhadap sistem kerja yang semakin terdigitalisasi. Penggunaan teknologi seperti rekam medis elektronik, telemedicine, dan kecerdasan buatan dalam

diagnosis serta perawatan pasien mengubah metode kerja konvensional. Dengan demikian karyawan di sektor kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan keterampilan digital dan profesionalisme agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien (Facri, 2023).

Dalam konteks ini, *human capital* menjadi elemen kunci dalam mendukung organisasi di era disruptif. *Human capital* mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang berkontribusi pada produktivitas dan inovasi organisasi. Pengelolaan *human capital* yang efektif memungkinkan rumah sakit untuk tetap kompetitif dengan memastikan tenaga kerja memiliki keterampilan yang relevan guna menghadapi perubahan yang terjadi (Endri, 2021).

Menurut Rizky (2024) *human capital* adalah pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan kreativitas yang diwujudkan dalam kemampuan kerja yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional dan nilai ekonomi. *Human capital* merupakan aset penting dalam organisasi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas. Ferdinatus (2020) menekankan bahwa motivasi kerja yang didasarkan pada karakter yang baik mendorong individu untuk terus berkembang. Pengetahuan menjadi dasar pengambilan keputusan dan inovasi, sementara keterampilan mencakup aspek teknis dan non-teknis yang mendukung efektivitas kerja. Kemampuan, seperti daya analisis dan adaptasi, menentukan sejauh mana individu dapat mengaplikasikan keahliannya. Dengan pengelolaan *human capital* yang

optimal, organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan strategis secara lebih efektif.

Hal ini juga di dukung dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pengembangan aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja dan produktivitas mereka. Rahmita (2020) menekankan bahwa pengembangan tiga aspek ini dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan, sedangkan Amin (2023) menegaskan bahwa pengelolaan yang baik atas pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan akan meningkatkan kinerja tenaga kerja, terutama dalam organisasi yang dinamis seperti rumah sakit. Dengan demikian, investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan menjadi strategi utama bagi rumah sakit dalam menghadapi era disrupti dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Kinerja karyawan di sektor kesehatan pada era disrupti mengalami transformasi signifikan akibat pengaruh teknologi dan perubahan lingkungan yang berlangsung cepat. Disrupsi ini ditandai dengan perkembangan teknologi yang mengubah metode pemberian layanan kesehatan, serta munculnya tantangan baru bagi tenaga medis. Perubahan cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi memerlukan karyawan untuk terus belajar agar meningkatkan keterampilan mereka. Dengan demikian, rumah sakit seperti RSIA Abby perlu fokus pada pengembangan *human capital* melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi karyawan.

Hal ini bertujuan agar tenaga medis mampu beradaptasi dengan teknologi terbaru serta menghadapi tantangan industri kesehatan yang semakin kompleks.

Kinerja karyawan di era disrupsi menjadi topik yang sangat relevan untuk dibahas, mengingat perubahan yang cepat dan dinamis dalam lingkungan kerja saat ini. Era disrupsi ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat, perubahan pasar yang tidak terduga, dan kebutuhan untuk adaptasi yang cepat serta inovasi berkelanjutan. Era ini menciptakan tantangan baru bagi organisasi dan karyawan untuk tetap relevan dan kompetitif (Rustandi, 2019).

Hal ini sejalan dengan konsep kinerja karyawan yang dijelaskan oleh Mangkunegara (2021:67) dan Sedarmayanti (2019:260), di mana kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Di era disrupsi, kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh pengalaman kerja, tetapi juga oleh kemampuan beradaptasi dan menguasai pengetahuan teknis yang relevan dengan perubahan industri. Endri (2023) menekankan bahwa pengetahuan teknis yang memadai memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan masalah, beradaptasi dengan perubahan, serta meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja.

Era disrupsi merupakan masa perubahan yang signifikan akibat kemajuan teknologi digital, yang menuntut organisasi untuk cepat beradaptasi, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Dalam menghadapi perubahan ini, pengelolaan *human capital* menjadi hal yang sangat penting. Menurut Johanes (2024), *human capital* mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan kreativitas yang digunakan untuk menghasilkan layanan profesional dan nilai ekonomi. Kemampuan kerja yang optimal berasal dari kombinasi antara karakter yang kuat, pengetahuan yang mendalam, dan keterampilan teknis maupun non-teknis yang relevan. Sementara itu, menurut Pandjung (2022) kemampuan individu di era

disrupsi harus melibatkan aspek intelektual, sosial, dan teknis agar mampu bersaing di tengah perubahan sistem kerja yang semakin terdigitalisasi. Dengan demikian, rumah sakit perlu menjadikan pengembangan *human capital* sebagai strategi utama, agar tenaga medis dan nonmedis mampu menghadapi tantangan yang muncul dan tetap memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan adaptif terhadap teknologi.

Pengetahuan karyawan dalam era disrupsi mencakup pemahaman dan informasi yang mendalam terkait tugas dan tanggung jawab mereka. Pengetahuan ini mencakup aspek teknis dan industri yang memungkinkan karyawan untuk memecahkan masalah, beradaptasi dengan perubahan, dan meningkatkan kualitas serta kuantitas kerja. (Endri, 2023) menyebutkan bahwa pengetahuan teknis yang dimiliki karyawan sangat membantu dalam adaptasi terhadap perubahan dan peningkatan produktivitas.

Dalam konteks *human capital*, pengetahuan tidak hanya mencakup pemahaman teknis, tetapi juga wawasan strategis yang mendukung inovasi dan daya saing organisasi. Pengetahuan yang kuat memungkinkan karyawan untuk lebih proaktif dalam menghadapi tantangan serta berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas kerja. Menurut (Endri, 2021), pengelolaan pengetahuan yang baik dalam *human capital* dapat meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam organisasi, terutama di era disrupsi yang menuntut adaptasi cepat terhadap teknologi dan perubahan pasar. Selain itu, pengembangan pengetahuan yang berkelanjutan melalui pelatihan dan pembelajaran berbasis pengalaman menjadi investasi penting bagi organisasi untuk memastikan kompetensi karyawan tetap

relevan. Dengan demikian, pengetahuan dalam *human capital* tidak hanya berperan dalam peningkatan keterampilan individu, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi.

Selain pengetahuan, keterampilan juga menjadi elemen penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Keterampilan merujuk pada kemampuan praktis yang diperoleh melalui pengalaman dan pelatihan. (Devischa, 2019:108) menjelaskan bahwa keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman memungkinkan karyawan untuk menerapkan pengetahuan mereka dalam tugas sehari-hari secara efektif. Karyawan dengan keterampilan tinggi cenderung lebih produktif dan mampu beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan kerja.

Dalam konteks *human capital*, keterampilan merupakan aset penting yang menentukan efektivitas karyawan dalam menjalankan tugasnya. Keterampilan tidak hanya mencakup aspek teknis yang berkaitan dengan pekerjaan spesifik, tetapi juga *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama tim, dan pemecahan masalah. Menurut Balqis (2020), pengembangan keterampilan yang berkelanjutan melalui pelatihan dan pengalaman kerja dapat meningkatkan adaptabilitas serta produktivitas karyawan dalam menghadapi perubahan. Dengan keterampilan yang baik, karyawan dapat lebih mudah berinovasi, meningkatkan efisiensi kerja, dan berkontribusi pada daya saing organisasi.

Selain pengetahuan dan keterampilan, faktor lain yang tak kalah penting dalam *human capital* adalah kemampuan karyawan. Kemampuan mencerminkan kapasitas individu dalam mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara efektif serta menghadapi dinamika dunia kerja yang

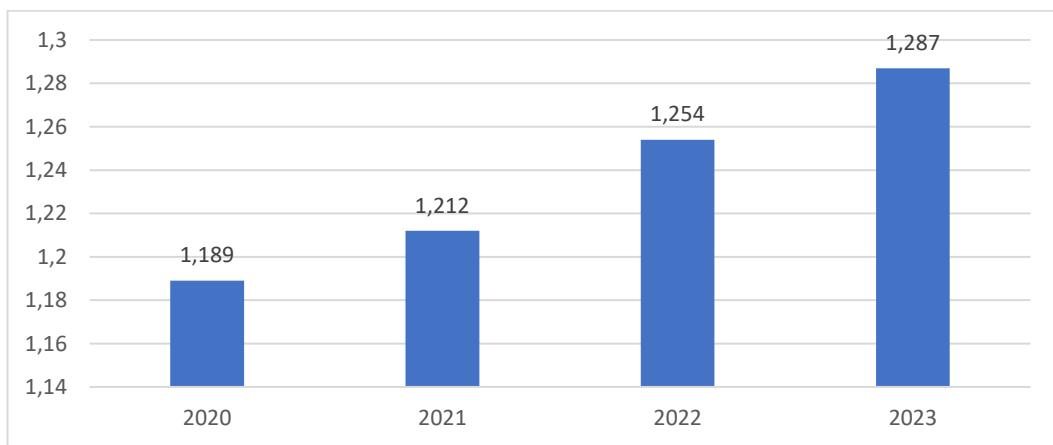
terus berkembang. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif dan terdigitalisasi, kemampuan adaptasi dan pemecahan masalah menjadi kunci utama dalam memastikan karyawan dapat berkontribusi secara maksimal terhadap organisasi (Ilham, 2021).

Kemampuan karyawan, baik dari sisi teknis maupun kognitif, juga memegang peranan penting dalam menentukan seberapa baik seorang karyawan dapat melaksanakan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Kemampuan ini mencakup kapasitas individu untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan baik dan adaptasi terhadap perubahan yang cepat. (Silas, 2019) menyebutkan bahwa kemampuan karyawan sangat penting untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam menghadapi tantangan era disruptif.

Kinerja karyawan di bidang kesehatan, misalnya, sangat dipengaruhi oleh pengetahuan tentang teknologi kesehatan dan keterampilan relevan yang mendukung efisiensi operasional rumah sakit. Hal ini juga di dukung oleh penelitian (Auliyah, 2024) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam teknologi kesehatan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan hasil kesehatan. Dengan demikian, fokus pada pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja di era disruptif.

*Human capital*, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, sangat mempengaruhi kinerja karyawan di bidang kesehatan, terutama di era disruptif. Di RSIA Abby, pengetahuan karyawan tentang teknologi dan kebijakan kesehatan membantu mereka beradaptasi dengan perubahan cepat, sementara

keterampilan praktis dan kemampuan kognitif meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Berdasarkan observasi awal menunjukkan bahwa pengelolaan *human capital* yang baik berdampak positif terhadap kinerja dan jumlah kunjungan pasien. Seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja di RSIA Abby. Adapun jumlah kunjungan RSIA Abby dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber : RSIA Abby Lhokseumawe (2024)

**Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien RSIA Abby Tahun 2020-2023**

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, jumlah kunjungan pasien ke RSIA Abby meningkat setiap tahun, mulai dari 1.189 pasien pada 2020 hingga mencapai 1.287 pasien pada 2023. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan *human capital* yang baik, termasuk peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan, berdampak positif terhadap kinerja dan kualitas pelayanan. Seiring dengan peningkatan efisiensi kerja dan kualitas layanan, RSIA Abby berhasil menarik lebih banyak pasien, yang mencerminkan dampak positif pengelolaan *human capital* terhadap jumlah kunjungan pasien.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal di RSIA Abby, ditemukan bahwa masih terdapat sejumlah tantangan dalam pengelolaan sumber

daya manusia, khususnya terkait dengan aspek *human capital*. Meskipun jumlah kunjungan pasien meningkat, tidak semua karyawan mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan kesehatan yang diterapkan. Beberapa staf mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik dan aplikasi manajemen rumah sakit lainnya, yang mencerminkan adanya kesenjangan dalam pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan adaptif karyawan. Kondisi ini menimbulkan potensi penurunan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, akar masalah dalam penelitian ini terletak pada pengelolaan *human capital* yang belum optimal, yang dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam menghadapi tantangan dan tuntutan kerja di era disruptif.

Hal ini juga didukung oleh berbagai penelitian yang menyoroti dampak positif dan negatif pengelolaan *human capital* terhadap kinerja organisasi, khususnya di sektor kesehatan. Penelitian oleh Putri (2021) menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Studi ini menegaskan bahwa rumah sakit dengan strategi pengelolaan *human capital* yang baik cenderung memiliki tingkat retensi pasien yang lebih tinggi serta peningkatan produktivitas tenaga medis dan non-medis.

Di sisi lain, penelitian oleh Wijaya (2022) mengungkapkan bahwa meskipun pengelolaan *human capital* dapat meningkatkan kinerja karyawan, terdapat tantangan dalam implementasinya. Beberapa rumah sakit mengalami kesulitan dalam menyediakan pelatihan yang memadai akibat keterbatasan

anggaran dan sumber daya manusia. Selain itu, tidak semua tenaga kesehatan dapat dengan cepat beradaptasi dengan teknologi baru, yang berpotensi menghambat optimalisasi layanan.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengelolaan *human capital*, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, dapat mempengaruhi kinerja karyawan di RSIA Abby. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengembangan aspek-aspek *human capital* tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi kerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kinerja mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara pengelolaan *human capital* yang baik dengan pencapaian tujuan organisasi, khususnya di rumah sakit, di mana pengelolaan sumber daya manusia yang optimal diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan produktivitas karyawan.

Namun demikian untuk mengetahui secara menyeluruh tentang *human capital* terhadap kinerja karyawan penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Era Disrupsi Bidang Kesehatan (Pada RSIA Abby Kota Lhokseumawe)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Abby?
2. Apakah Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Abby?
3. Apakah Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Abby?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan apakah Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Abby
2. Untuk mengetahui dan apakah Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Abby
3. Untuk mengetahui dan apakah Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di RSIA Abby

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri, dan bagi pihak fakultas.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah didapat mengenai manajemen sumber daya manusia.