

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Rumah sakit adalah entitas kompleks yang terdiri dari berbagai unit pelayanan yang berupaya mencapai tujuan bersama. Setiap unit pelayanan terdiri dari sejumlah individu yang memiliki peran kunci dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Dinamika internal rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja unit-unit tersebut yang terdiri dari sejumlah individu di dalamnya. Selain itu, rumah sakit juga harus menghadapi berbagai peluang dan tantangan dari lingkungan eksternal. Faktor-faktor eksternal seperti perkembangan teknologi medis, perubahan regulasi, dan tuntutan pasar juga memainkan peran penting dalam menentukan kinerja rumah sakit.

Penting untuk memperhatikan kinerja pegawai karena kinerja pegawai merupakan bagian yang sangat penting dari kinerja organisasi yang dapat berdampak pada kesuksesan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan. Sementara itu, kinerja organisasi dihasilkan dari pencapaian organisasi pada tingkat tertentu untuk mencapai dan mewujudkan tujuannya, yang sangat dipengaruhi oleh tingkat pencapaian hasil kinerja pegawai (Arifin & Matriadi, 2022).

Menurut Sinambela, (2019) kinerja didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja pegawai tersebut dapat diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja adalah hasil

kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang dapat diukur; kinerja diukur dengan instrumen yang dapat dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam kinerja secara umum, selanjutnya diterjemahkan ke dalam penilaian perilaku secara mendasar, yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disimpulkan, dan perencanaan kerja.

Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kecerdasan intelektual. Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan untuk berpikir, menerima, menyimpan, mengelola data dan informasi yang diterima dengan baik dan menggunakan pemikiran logis dalam segala hal. Ini melibatkan daya ingat, pemahaman hubungan, kemampuan menarik kesimpulan, kecepatan dalam pengamatan, serta keterampilan dalam menangani dan memecahkan berbagai masalah.

Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan intelektual, analitis, logis, dan rasio. Seseorang dengan kecerdasan intelektual yang baik tidak perlu mengumpulkan informasi yang sulit itu dapat menyimpan dan memproses apa pun. Metode kecerdasan intelektual dapat digambarkan sebagai proses memperoleh, menyimpan, dan mengolah kembali informasi atau biasa disebut dengan pemikiran. Menurut Sukatin (2021) kecerdasan intelektual disebut sebagai intelegensi yang merupakan kemampuan

kognitif yang dimiliki seseorang untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik.

Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Aprilia & Nururly (2023), Lee & Kusumah, (2020), Bayu (2019), Nurliani, *et al.*, (2019). Dimana dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kecerdasan intelektual terhadap kinerja pegawai. Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian Anzani, *et al.*, (2022). Kecerdasan Intelektual memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan kecerdasan intelektual yang baik tentunya akan menghasilkan kinerja yang optimal sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik. Sebaliknya, pegawai yang memiliki kecerdasan intelektual yang buruk mengakibatkan kinerja yang dihasilkan tidak optimal dan memberikan kontribusi yang kurang bagi instansi.

Selain kecerdasan intelektual, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam sebuah instansi adalah kecerdasan spiritual. (Octavia *et al.*, 2020) menjelaskan pengertian dari kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan dalam melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasnya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan.

Kecerdasan spiritual menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya. Kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna. Penjelasan teori di atas menggambarkan

kecerdasan spiritual sebagai perasaan intuisi yang dalam terhadap keterhubungan dengan dunia luas di dalam hidup kita. Kecerdasan spiritual merupakan perasaan terhubung dengan diri sendiri, orang lain dan alam semesta secara utuh. Pada saat orang bekerja, maka ia dituntut untuk mengarahkan intelektualnya, tetapi banyak hal yang membuat seseorang senang dengan pekerjaannya. Konsep mengenai kecerdasan spiritual memiliki tiga komponen yaitu kecerdasan spiritual sebagai nilai kehidupan dari dalam diri, sebagai kerja yang memiliki arti dan komunitas. Pengertian lain mengenai kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip hanya karena Allah (hanah, 2019).

Pegawai dengan tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi dapat lebih mematuhi prinsip-prinsip etika kerja dan bertindak dengan integritas. Hal ini dapat menghasilkan lingkungan kerja yang berintegritas, di mana kejujuran, tanggung jawab, dan moralitas menjadi nilai-nilai yang diterapkan dalam setiap tindakan dan keputusan.

Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Hanah (2019), Aprilia & Nururly (2023), Emayanti, *et al.*, (2022), Rahmawati (2022). Dimana dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai. Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian Lee & Kusumah, (2020) Kecerdasan spiritual tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan adanya kecerdasan spiritual maka hasil kinerja yang dihasilkan dapat lebih bermakna tak

pernah merasa sia-sia, dan dalam instansi apabila pekerjaan dikerjakan dengan penuh makna maka akan mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.

Adapun selain faktor kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kecerdasan emosional pegawai dalam instansi. Kecerdasan emosional adalah kesadaran diri untuk mengenali perasaan dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, yang melibatkan semangat dari diri sendiri dan dapat fokus pada tujuan (Hakim *et al.*, 2017).

Menurut Mamangkey *et al.*, (2018) Kecerdasan emosional adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain.

Pada penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Aprilia & Nururly (2023), Gultom (2020), Rahmawati (2022), Utama & Simanjuntak (2021). Dimana dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian Prasetya *et al.*, (2023). Menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja.

Rumah Sakit Muyang Kute adalah sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang terletak di Kabupaten Bener Meriah, Indonesia. Sebagai rumah sakit di daerah tersebut, Muyang Kute berperan penting dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat setempat dan sekitarnya. Fasilitas ini mungkin menawarkan berbagai layanan medis, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, dan berbagai pemeriksaan dan tes medis lainnya.

Selain itu, Rumah Sakit Muyang Kute juga dapat menjadi pusat pelayanan kesehatan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat pedesaan di sekitarnya. Ini termasuk upaya pencegahan penyakit, pendidikan kesehatan, dan program-program kesehatan masyarakat lainnya. Sebagai bagian dari sistem kesehatan di Kabupaten Bener Meriah, Rumah Sakit Muyang Kute berperan dalam memberikan akses yang lebih baik terhadap pelayanan kesehatan bagi penduduk lokal, serta berkontribusi pada upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan penulis, diperoleh permasalahan kinerja pegawai pada rumah sakit Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah yaitu terjadinya penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh faktor dari rendahnya kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan emosional pada instansi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang seharusnya dilakukan dengan mengikuti Standar atau peraturan yang telah ditetapkan di rumah sakit belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Perihal kuantitas kerja yang tidak maksimal sebagaimana capaian target instansi tersebut yang cenderung menurun, hal ini terkesan pegawai kurang serius dalam menangani pekerjaannya. Dan banyaknya keluhan dari

pasien terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai pada rumah sakit yang kurang terlaksana dengan baik dan efektif.

Selain itu, fenomena yang penulis temukan di lapangan mengenai kecerdasan intelektual pegawai rumah sakit Muayang Kute Kabupaten Bener Meriah yaitu pegawai yang kurang mampu memahami dan menganalisis informasi medis secara mendalam. Serta menghadapi kesulitan dalam membuat diagnosa yang akurat, merancang rencana pengobatan yang efektif, dan menjaga efisiensi proses pengobatan. Hal ini dapat terlihat dari pegawai yang tidak menganalisis dengan teliti dan hanya terfokuskan pada analisa yang terlihat atau keluhan dari pasien tanpa menganalisis lebih lanjut tentang diagnosis yang pasien alami. Hal tersebut mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan risiko kesalahan medis, dan memberikan dampak negatif pada retensi pasien serta reputasi rumah sakit secara keseluruhan.

Permasalahan lain terkait kecerdasan intelektual yaitu terdapat pegawai yang tidak dapat menyampaikan informasi dengan tepat serta pegawai tidak dapat menangani masalah yang terjadi dengan tepat. Hal ini terjadi karena pegawai kurang memahami dan kesulitan dalam berkomunikasi sehingga informasi yang didapatnya tidak dapat tersampaikan dengan jelas. Serta pegawai yang kurang pengalaman dan pegawai mungkin tidak memiliki keterampilan yang cukup untuk menangani masalah yang kompleks atau tidak terduga.

Selain itu kecerdasan spiritual pegawai yang ada di rumah sakit Muayang Kute Kabupaten Bener Meriah yaitu pegawai kurang bertanggung jawab dalam pekerjaan yang telah diberikan oleh instansi. pegawai cenderung untuk tidak memperhatikan

prinsip-prinsip moral dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang dapat mengakibatkan perilaku yang tidak bertanggung jawab atau kurang profesional. Serta pegawai yang kurang memiliki prinsip hidup yang jelas dimana pegawai tidak menunjukkan konsisten dalam tindakan dan sikap pegawai saat menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut dapat terlihat pada pegawai ketika menjalankan tugas pada shif malam beberapa pegawai hanya terfokuskan pada tidur dan tidak memantau atau mengecek kondisi pasien-pasien pada rumah sakit tersebut. Dan pada saat akan melakukan pengecekan kondisi pasien ada beberapa pegawai yang sudah membuat janji akan mengecek kondisi pasien tersebut tapi pegawai tersebut tidak konsisten dalam tindakannya.

Permasalahan lain terkait dengan kecerdasan spiritual adalah kurangnya kesabaran pegawai dalam menangani pasien yang dirawatnya. Serta kurangnya empati terhadap pasien. Hal ini terlihat dari sikap pegawai saat menangani pasien yang mengeluh tentang kondisi kesehatannya atau ketakutan akan penanganan yang akan diberikan. Beberapa pegawai cenderung menunjukkan sikap kasar atau bahkan marah terhadap pasien di Rumah Sakit Muyang Kute, Kabupaten Bener Meriah. Permasalahan ini yang sering terjadi di berbagai rumah sakit, yang dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan kesehatan dan kenyamanan pasien.

Disamping itu, selain kecerdasan intelektual dan spiritual, kecerdasan emosional pegawai rumah sakit Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah masih dikatakan rendah. Hal ini ditandai dengan adanya fenomena seperti pegawai yang kurang mengenali emosi diri sendiri dimana hal tersebut dapat mengganggu hubungan



interpersonal. Kesadaran akan emosi diri membantu pegawai dalam memahami bagaimana emosi mereka memengaruhi interaksi dengan pasien. Tanpa kemampuan ini, seseorang mungkin sulit untuk mengenali dan merespons dengan tepat terhadap emosi pasien, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan atau konflik dalam hubungan.

Selain itu permasalahan lain terkait kecerdasan emosional pegawai yaitu karyawan kurang mampu mengelola emosinya dan pada pegawai yang menghadapi keluarga dari pasien saat pengambilan obat yang mana seharusnya sesuai antrian akan tetapi mereka tersebut ingin terburu-buru hal tersebut sering menjadi permasalahan dimana pegawai rumah sakit akan marah dan timbul konflik dimana pegawai dan pasien tersebut menjadi emosi. Hal tersebut terlihat dari beberapa pegawai yang tidak dapat mengelol emosinya yang berakibat stress dimana akibat emosi pegawai yang tidak terkendali berefek ke pasien yang ditanganinya dan akibat emosi pegawai yang tidak dapat terkendali dapat mengganggu kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja, dengan memilih variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional pegawai sebagai salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti tentang **“pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit Mulya Kute Kabupaten Bener Meriah”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja pegawai di rumah sakit Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah?
2. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai di rumah sakit Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai di rumah sakit Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kecerdasan intelektual terhadap kinerja pegawai di rumah Sakit Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai di rumah Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah
3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di rumah Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

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

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai sehingga dapat memberikan ilmu bagi pengembangan teori ilmu-ilmu ekonomi dan sosial.
  - 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. Bagi institusi, memperbanyak studi penelitian yang dapat menjadi referensi pengembangan ilmu pengetahuan di dalam maupun di luar institusi, khususnya di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia dan ekonomi.
  - b. Bagi organisasi, untuk memberi gambaran mengenai fenomena yang terjadi di perusahaan dan dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan dimasa mendatang terkait dengan kinerja pegawai.