

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas manajemen organisasi dalam mempertahankan keunggulan yang berdaya saing sangatlah tidak mudah. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yaitu kemajuan teknologi, perubahan cara konsumen dalam memilih produk atau jasa dan kebutuhan konsumen yang mengalami pergeseran atau perubahan serta ketatnya persaingan. Sehingga, organisasi wajib berupaya untuk mengambil dan menyadur ide-ide atau gagasan kemudian menyesuaikannya dengan beberapa strategi (contohnya : manajemen pengetahuan dan inovasi) yang memiliki pengaruh positif dalam peningkatan kinerja guna mempertahankan keunggulan dan daya saing (Kamar et al., 2020)(Novitasari et al., 2021)(Singgih et al., 2020).

Inovate or die adalah ungkapan yang sangat populer pada era sekarang ini dimana di berbagai lini mengharuskan untuk selalu berinovasi guna mencapai keunggulan yang berdaya saing (Asbari & Novitasari, 2021). Inovasi yang dimanfaatkan dengan optimal merupakan penggerak utama dan pemacu pertumbuhan ekonomi (Agistiawati et al., 2020)(Hutagalung et al., 2021). Sehingga, meningkatkan kinerja inovasi merupakan pilihan yang wajib untuk dilakukan organisasi pada zaman sekarang ini. Organisasi tersebut merupakan organisasi sektor swasta atau organisasi sektor publik (pemerintahan) seperti perangkat daerah, tempat ibadah, lembaga pendidikan (universitas dan sekolah), rumah sakit dan komunitas publik lainnya (Wibowo, 2018).

Organisasi sektor publik sangat memerlukan inovasi dalam meningkatkan kapasitas kinerja, meningkatkan *image* di masyarakat, cepat tanggap dalam mengkoordinasikan kebutuhan customer serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan (Wibowo, 2018) (Anjas Muharman & Frinaldi, 2023).

Inovasi dimulai dengan ide-ide kreatif individu dan ketika ide-ide tersebut dikembangkan menjadi produk dan layanan yang dapat disediakan akan dianggap sebagai output inovasi (Arshi & Rao, 2019). Inovasi adalah penerapan pendekatan baru untuk suatu organisasi dan lingkungan yang sesuai. Sedangkan kinerja inovasi adalah pengukuran kinerja pendekatan baru yang diadopsi atau kriteria pengukuran baru untuk mengukur kinerja organisasi.

Kinerja inovasi merupakan hasil dan keluaran dari kegiatan inovasi yang menjadi konsekuensi sangat penting di setiap organisasi modern. Penting dalam meningkatkan kinerja inovasi adalah wawasan yang mendalam tentang berbagai topik seperti pembelajaran, pengetahuan, kreativitas dan inovasi. Akan tetapi, perlu digarisbawahi bahwa kinerja inovasi sangat bervariasi bergantung pada segmen industri dan organisasi yang stabil (Minafam, 2019).

Setiap organisasi baik pemerintah, swasta ataupun organisasi sosial lainnya membutuhkan sumber daya manusia. Sumber daya yang berkualitas akan sangat berguna dalam mengembangkan dunia usaha. Organisasi dapat mampu dengan cepat dan akurat secara efektif dan efisien dalam menghadapi perubahan iklim bisnis yang ada sekarang dikarenakan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Aset organisasi yang sangat berharga salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang terdiri dari pengetahuan,

keahlian dan skill (Kasmawati, 2018). Menurut Ruggles, organisasi yang dapat menata dan memanfaatkan pengetahuan dan keahlian pada sumber daya manusianya akan menjadi organisasi yang berdaya saing (Ktiri et al., 2017).

Sumber daya manusia dengan wawasan yang melekat dalam setiap individu perlu menyadari bahwa *knowledge management* yang disalurkan kepada sumber daya lain dalam organisasi akan membantu proses inovasi yang ada dalam organisasi tersebut. Pengetahuan berperan penting sebagai kunci kinerja inovasi yang sedang dilakukan, karena pengetahuan dan inovasi saling berhubungan (Liao et al., 2007). Pengetahuan dan kemampuan setiap individu dalam suatu organisasi memiliki dampak terhadap penciptaan dan kinerja inovasi suatu organisasi. Akan tetapi bagaimana pun juga individu dalam hal ini sumber daya manusia dalam suatu organisasi seringkali enggan untuk mentransfer pengetahuan dan keahlian kepada individu lain pada organisasi tersebut karena kepercayaan yang rendah “*lack of trust*” dan merasa bahwa pengetahuan dan keahlian yang dimilikinya hanya untuk kepentingan diri sendiri (Currie & Kerrin, 2003). Untuk mengatasi permasalahan ini diperlukan kemampuan *knowledge management* suatu organisasi guna memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki sumber daya manusianya untuk menciptakan inovasi. Organisasi yang memiliki *knowledge management* yang baik akan mampu mengembangkan ide kreatifitas dan inovasi (Scarbrough, 2003).

Employee engagement merupakan salah satu faktor penentu kinerja. Konsep *engagement* pertama kali dikemukakan oleh Kahn (1990) yang menyatakan bahwa individu yang *engaged* terhadap pekerjaannya akan terhubung dengan peranannya dalam bekerja baik secara fisik, kognitif, maupun secara emosi (Kwon & Kim,

2019)(Mackay et al., 2017). Selanjutnya *employee engagement* dengan kinerja dijelaskan dalam beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian (Abdullahi et al., 2021) menyatakan bahwa *employee engagement* adalah campuran antara nilai emosional dan kognitif serta interaksi yang berkaitan dengan pekerjaan yang menjelaskan bagaimana pegawai berperilaku termasuk inovasinya untuk mendukung tujuan organisasi. Dari sisi lain, (Arshi & Rao, 2019) juga mengungkap bahwa apabila karyawan dilatih dan diberdayakan, mereka merasa perhatian dan berkomitmen untuk memberi penghargaan kepada organisasi melalui perilaku yang menarik. Perilaku karyawan yang berkomitmen ini memotivasi mereka untuk melakukan lebih dari pekerjaan mereka dan menghasilkan kreativitas dan inovasi dalam organisasi.

Berangkat dari pemaparan sebelumnya, penelitian ini akan membahas bagaimana peran *knowledge management* dalam menciptakan pengaruh terhadap performa inovasi. Sebelumnya sudah ada penelitian mengenai *knowledge management*. Seperti contoh (Ningrum et al., 2023) menuliskan bahwa *personal knowledge, work procedures* dan *technology* sebagai dimensi dari variabel *knowledge management*. Selanjutnya (Yusr et al., 2017) menjelaskan bahwa *knowledge acquisition, knowledge dissemination and knowledge application* sebagai bagian dari *knowledge management*. Kemudian (Rahman, 2015) berpendapat bahwa *knowledge management* berpotensi meningkatkan keterlibatan karyawan. Kemudian (Alegre et al., 2016) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap performa inovasi. Dalam penelitiannya didapatkan hubungan yang positif dan signifikan antara *knowledge*

management dan performa inovasi perusahaan. Penelitian lainnya menghubungkan performa inovasi dengan *employee engagement*. Peneliti *employee engagement* menyatakan bahwa *employee engagement* adalah kunci inovasi dan daya saing. Menurut (Gichohi, 2014) *employee engagement* memainkan peranan penting dalam kreativitas dan inovasi di tempat kerja. Dalam penelitian lain ditemukan bahwa staf yang merasa terlibat (*employee engagement*) akan lebih mungkin untuk menjadi inovatif dan organisasi yang inovatif akan lebih mungkin untuk memotivasi dan melibatkan karyawannya (Arshi & Rao, 2019).

Penelitian ini menggabungkan beberapa model dari penelitian terdahulu (Ningrum et al., 2023), (Alegre et al., 2016) dan (Arshi & Rao, 2019) mengenai *knowledge management*, *employee engagement* dan performa inovasi. Dimana masih belum banyak penelitian mengenai *knowledge management* terhadap performa inovasi yang menjadikan variabel *employee engagement* sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian ini menjadikan karyawan sebagai objek dalam setiap penilaiannya dimana *knowledge management* mempengaruhi *employee engagement* yang pada akhirnya mempengaruhi performa inovasi karyawan itu sendiri.

Penelitian mengenai performa inovasi masih banyak dilakukan, akan tetapi penelitian yang dilakukan di rumah sakit relatif masih jarang. Hal ini menjadi perhatian karena lingkungan rumah sakit yang dinamis, tidak pasti dan tidak dapat diprediksi di tengah perubahan kondisi medis dan perubahan reformasi sistem layanan kesehatan. Oleh karena itu, dibutuhkan partisipasi seluruh karyawan rumah sakit untuk pengembangan dan jalannya inovasi (L. Huang, 2023).

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan haruslah terus berusaha untuk selalu menyesuaikan dengan kebutuhan situasi terkini. Situasi terkini yang perlu untuk disesuaikan dapat bersumber dari dalam ataupun luar rumah sakit. Pengelolaan sumber daya, pengelolaan aktivitas dan segala sesuatunya merupakan faktor yang mempengaruhi yang harus disesuaikan (Napitupulu, 2021). Guna menyikapi hal tersebut maka rumah sakit haruslah mampu berinovasi mengikuti tuntutan perkembangan yang ada.

Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jambi dengan Tipe B. Rumah sakit ini memiliki berbagai macam sumber daya manusia dengan disiplin ilmu dan kompetensi masing-masing, baik tenaga kesehatan maupun tenaga non kesehatan. Sehingga rumah sakit ini diharapkan agar dapat selalu berinovasi guna memberikan pelayanan terbaik setiap saatnya.

Akan tetapi, berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap pelayanan yang dilakukan di RSUD Raden Mattaher Jambi, khususnya yang dilakukan oleh tenaga administrasi kantor belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih ada kegiatan rutin yang belum diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan sesuai SOP, seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Jenis Kegiatan Rutin Tenaga Administrasi Kantor
RSUD Raden Mattaher Jambi

No.	Jenis Kegiatan	Lama Pengerjaan (Hari)		Keterlambatan (%)
		SOP	Pelaksanaan	
1	Data berkala kepegawaian	5	10	50
2	Data kepegawaian	5	14	64,3
3	Mutasi pegawai	10	30	66,7
4	Data kontrak pegawai Non PNS	7	15	53,3
5	Data semua izin dan kepangkatan	4	10	60
6	Data rekap absensi	1	3	66,7

Sumber : Bagian Kepegawaian RSUD Raden Mattaher Jambi, 2023

Dari Tabel 1.1 di atas terlihat waktu pengerjaan pada setiap jenis kegiatan tidaklah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Diantaranya yaitu untuk jenis kegiatan data berkala kepegawaian, dimana SOP yang telah ditentukan yaitu 5 (lima) hari, namun penyelesaian pekerjaannya bisa mencapai 10 hari. Artinya, keterlambatan mencapai 50% dari SOP yang telah ditentukan. Begitu pula untuk 5 jenis kegiatan lainnya, yang semuanya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Menurut pengamatan, salah satu penyebabnya adalah sistem yang digunakan masih menggunakan metode konvensional dimana metode atau teknologi terbaru belum digunakan.

Berikut juga ditampilkan data tenaga administrasi kantor berdasarkan pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti, sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Tenaga Administrasi Kantor RSUD Raden Mattaher Jambi

Pendidikan	Pelatihan Yang Pernah Diikuti		Jumlah (Orang)
	<3 kali	≥3 kali	
SMA	4	4	8
D III	6	19	25
S1	14	67	81
S2	0	8	8
JUMLAH	24	98	122

Sumber : Bagian Kepegawaian RSUD Raden Mattaher Jambi, 2023

Dari Tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi kantor dengan Pendidikan S1 mendominasi dan dilanjutkan dengan tenaga administrasi kantor dengan Pendidikan D III. Selain itu, tenaga yang telah mengikuti pelatihan guna menunjang pekerjaannya di RSUD Raden Mattaher lebih dari atau sama dengan 3 (tiga) kali mendominasi, yaitu sebanyak 98 orang dari 122 orang. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan dan pelatihan yang dimiliki sumber daya manusia administrasi kantor sudah memadai.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul, yaitu “Peran *Knowledge Management* terhadap Performa Inovasi yang Dimediasi oleh *Employee Engagement* (Pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi).”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya penjelasan di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hubungan *knowledge management* terhadap performa inovasi di RSUD Raden Mattaher Jambi ?

2. Bagaimana hubungan *knowledge management* terhadap *employee engagement* di RSUD Raden Mattaher Jambi ?
3. Bagaimana hubungan *employee engagement* terhadap performa inovasi di RSUD Raden Mattaher Jambi ?
4. Bagaimana hubungan *knowledge management* terhadap performa inovasi yang dimediasi oleh *employee engagement* di RSUD Raden Mattaher Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji dan menganalisis hubungan *knowledge management* terhadap performa inovasi di RSUD Raden Mattaher Jambi.
2. Untuk menguji dan menganalisis hubungan *knowledge management* terhadap *employee engagement* di RSUD Raden Mattaher Jambi.
3. Untuk menguji dan menganalisis hubungan *employee engagement* terhadap performa inovasi di RSUD Raden Mattaher Jambi.
4. Untuk menguji dan menganalisis hubungan *knowledge management* terhadap performa inovasi yang dimediasi oleh *employee engagement* di RSUD Raden Mattaher Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pemikiran dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia mengenai *knowledge management*, *employee engagement* dan performa inovasi individu dalam organisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen organisasi umumnya, khususnya pada RSUD Raden Mattaher Jambi untuk dapat mengembangkan perangkat manajemen yang diperlukan guna meningkatkan kinerja.