

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Seberapa bagus pengelolaan keuangan, pemasaran, dan produk dilakukan dapat memengaruhi kelangsungan hidup dan pertumbuhan suatu perusahaan, SDM, atau individu yang telah memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka untuk organisasi adalah sumber daya terpenting bagi suatu perusahaan atau organisasi agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis (Handoko, 2001).

Saat ini, memiliki SDM unggul akan mempengaruhi bagaimana perusahaan akan mengembangkan kebijakan yang sesuai supaya mampu bersaing dengan perusahaan lain. Semakin meningkat kebijakan yang telah dikembangkan akan membantu dalam pengambilan keputusan di semua aspek bisnis. Aspek yang harus diperhatikan oleh perusahaan pada saat menyusun suatu kebijakan pengelolaan adalah kinerja sumber daya manusia bisa berjalan baik, guna meningkatkan produktivitas kualitas orang-orangnya, sehingga berdampak terhadap kapasitas perusahaan. Bersaing dengan perusahaan lain dan mampu mempertahankan kekuatan perusahaan.

Kinerja merujuk pada hasil kerja seseorang dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dimilikinya. Menurut Alannita (2014), kualitas yang baik akan tercermin ketika seseorang mampu menyelesaikan dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Rivai & Basri (2004) yang dikutip oleh Riani (2011), kinerja adalah hasil keseluruhan seseorang dalam jangka waktu tertentu saat menyelesaikan tugas spesifik.

. Hasil ini dapat mencakup standar hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang telah disepakati sebelumnya dapat merujuk kepada parameter-parameter yang telah ditentukan sebelumnya untuk menilai pencapaian atau kinerja seseorang atau suatu organisasi. Kinerja karyawan, juga disebut prestasi kerja, adalah hasil dari penerapan rencana kerja perusahaan. Kinerja karyawan adalah hasil dari komitmen seluruh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, menurut Abdullah (2014; 3). Untuk membantu karyawan mereka lebih baik, perusahaan biasanya melakukan penilaian kinerja. Dengan menjelaskan dan menjaga standar kerja yang memuaskan, perusahaan berusaha untuk menilai kemampuan dan potensi karyawan mereka. Penilaian sangat penting karena tanpanya, organisasi tidak akan dapat menjaga standar kerja yang tinggi, yang dapat menyebabkan perubahan sistem kerja dan bahkan kehilangan karyawan yang berbakat.

Seberapa baik seorang karyawan melakukan tugas mereka sesuai dengan kriteria atau standar yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi dapat digunakan sebagai pedoman untuk menilai kinerja dan pencapaian karyawan atau anggota organisasi disebut kinerja karyawan. Perusahaan yang gagal adalah Perusahaan yang tidak memiliki kemampuan untuk bersaing. Kemampuan untuk memasukkan lingkungan bisnis ke dalam struktur organisasi bisnis. Demi meningkatkan kinerja karyawan, IHC RS Djatiroto mengikuti aturan dan standar operasional prosedur (SOP) untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien atau keluarga pasien yang datang ke IHC RS Djatiroto. Kualitas dari kinerja karyawan IHC RS Djatiroto dapat dinilai dari aspek penilaian kinerja karyawan

yang mengacu pada beberapa aspek, aspek-aspek yang menjadi fokus perhatian dalam penilaian kinerja prestasi karyawan terdiri dari 4 (empat) aspek yaitu :

1. Hasil Kerja

Keluaran (*outcome*) dari karyawan sesudah yang bersangkutan melaksanakan tugas-pekerjaan dengan berpedoman pada sasaran kerja yang telah disepakati adalah devinisi dari hasil kerja.

2. Sifat atau Perilaku

Sifat atau Perilaku merupakan tolok ukur dari Budi-Pekerti yang harus dimiliki oleh setiap karyawan, yang terdiri dari Sub aspek: kejujuran, keteladanan, kepercayaan diri, kedisiplinan, kesetiaan, keterbukaan, kreativitas, semangat kerja, tanggung jawab, kerjasama, kemampuan teknis.

3. Kemampuan teknis

adalah salah satu kompetensi dasar (*basic competencies*) yang terdiri dari sub aspek : pengetahuan kerja, keterampilan kerja, kemampuan kerja, potensi kerja, keadaan fisik dan kesehatan.

4. Kemampuan Manajer

Kemampuan Manajerial juga merupakan unsur kompetensi dasar yang terdiri dari sub aspek : kepemimpinan, pengambilan keputusan, komunikasi, pembina bawahan, kepekaan biaya dan laba. (Bagian SDM, IHC RS Djatiroto 2024).

Kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto dapat dilihat pada ulasan google yang diberikan pasien dan keluarga pasien setelah menginap atau mendapatkan layanan di IHC RS Djatiroto, bisa ada pada Tabel 1.1 :

Tabel 1.1 Ulasan *Google* Pasien mengenai Kualitas pelayanan Kesehatan di IHC RS Djatiroto

Waktu	Nama	Komentar
23 Desember 2023	Suraji	“Rs Djatiroto pelayanannya sangat baik,petugasnya sopan dan ramah,karena itu sy senantiasa kontrol kesehatan sudah belasan tahun lamanya,semoga rs Djatiroto menjadi andalan pasien di sekitarnya”
20 Desember 2023	Fauzi Fauzi	“Saya kira dari nilai keseluruhan pelayanan 90% cukup bagus, sedikit masukan, Kebetulan kemarin ada di ruang kelas III tepatnya di anggrek 2 itu ACnya kurang dingin kemudian respon Karyawan pikat lamban merespon keluhan pasien seperti permintaan mengganti infus dll. itu sih masukan sedikit dari saya semoga RS Djatiroto lebih baik lebih maju dan manfaat utk masyarakat”
9 Desember 2023	Doni Robhy	“Baik cuma ada beberapa Karyawan yang agak cuek. Selebihnya bagus”
1 Desember 2023	Wahyu Landika	“Rumah Sakit terbaik, pelayanan cepat, fasilitas lengkap, petugasnya humble.Recommended pokoknya”
25 November 2023	Feby Ani	“Rs Djatiroto gercep daftar gak pake lama uda dapat no antrian.Ramah pula.Maju terus rs Djatiroto”

Sumber : Data SDM IHC RS Djatiroto (2024)

Terlihat dari Ulasan *Google* pada Tabel 1 menunjukkan bahwa Pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan baik maupun rawat inap atau rawat jalan di IHC RS Djatiroto telah menerima layanan karyawan IHC RS Djatiroto dengan sangat puas. Ini pasti menguntungkan untuk IHC RS Djatiroto karena dapat menggambarkan citra yang positif kepada pasien dan keluarga pasien yang berobat atau mendampingi. Dilihat dari evaluasi yang diberikan, hasil kerja karyawan di IHC RS Djatiroto sangat baik. Keluhan dapat muncul kapan saja. Karyawan yang

bekerja di IHC RS Djatiroto dapat memperoleh manfaat dari keluhan kesakitan pasien dan keluarga mereka.

Setiap bisnis bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Perusahaan harus mengenali komponen yang dapat memengaruhi kinerja karyawannya, dan kecerdasan intelektual ialah sangat penting. Dalam situasi seperti ini, kecerdasan intelektual karyawan sangat penting. Misalnya, kemampuan nalar menilai keluhan pasien dan keluarga dan menggunakan logika untuk memberikan tanggapan yang tepat.

Kemampuan untuk mendapatkan informasi, berpikir, berimajinasi, dan kemampuan untuk bertindak dengan cepat dan efektif merupakan bakat yang dapat ada sejak lahir dan dapat berkembang melalui pengaruh lingkungan serta peluang yang diberikan, menurut Pakpahan (2021;12). Kecerdasan intelektual seorang karyawan adalah kemampuan mereka untuk mematuhi peraturan Perusahaan mampu berpikir kritis dan mengatasi masalah, sehingga dapat bekerja secara mandiri sehingga perusahaan tidak perlu lagi memantau performa karyawan. Dengan demikian, kurangnya kecerdasan intelektual dapat berdampak pada kinerja karyawan dan bahkan bisnis.

Hal ini dibuktikan oleh studi Julianingsih, Ni Kadek Dwi *et al* (2022) dengan hasil penelitian ditemukan efek positif kecerdasan intelektual pada kinerja pekerja, yang menunjukkan bahwa semakin baik kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh pekerja maka akan tinggi tingkat kinerja karyawannya.

Akan tetapi terdapat penelitian sejenis yang diteliti oleh Nurliani *et al* (2019) menyatakan bahwa kecerdasan intelektual, yang diukur melalui kemampuan numerik, figural, dan verbal, tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Zohar dan Marshall (2007:3) berpendapat bahwa untuk berhasil di masa depan, dibutuhkan tidak hanya kecerdasan intelektual tetapi juga kecerdasan emosional. Goleman (1999) mencatat bahwa kecerdasan yang berakar dari kemampuan otak, seperti kecerdasan kognitif dan intelektual, hanya berkontribusi 20% terhadap kesuksesan seseorang. Kecerdasan tambahan, seperti kecerdasan emosional, menyumbang sebagian besar. Karena fakta bahwa banyak pekerjaan yang kadang-kadang menuntut karyawannya untuk menghadapi tingkat stres emosional sendiri, yang akan mendorong kecerdasan emosional mereka untuk bekerja secara optimal.

Kemampuan seseorang untuk mengatur dirinya sendiri dan hubungannya dengan orang lain dikenal sebagai kecerdasan emosional. Ini berarti bahwa seseorang harus mampu mengenali dirinya sendiri sebelum dapat mengenali orang lain (Goleman, 2001). Seseorang dapat menganggap emosinya baik dan cerdas hanya jika mereka dapat menerima tindakan dan pembawaan diri mereka.

Seorang pekerja harus memiliki keterampilan sosial yang baik untuk beradaptasi di dunia kerja. Keterampilan sosial dan empati merupakan komponen dari kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional membantu orang mengatur suasana hati, memilih kepuasan, dan menempatkan emosi mereka di tempat yang tepat. Banyak penelitian membahas dan menjawab pertanyaan tentang kecerdasan emosional di lingkungan kerja. Kecerdasan emosional sangat baik dalam menangani emosi mereka sendiri, memahami bagaimana emosi mereka

berkembang, dan merespon dengan benar terhadap emosi mereka terhadap orang lain. Hubungan yang baik di tempat kerja, baik antara atasan dan rekan kerja, sangat penting untuk kesuksesan bisnis. Tanpa hubungan dan komunikasi yang baik, mencapai tujuan bisnis menjadi sangat sulit. Kemandirian emosional yang seimbang dapat memengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya hingga meningkatkan kinerja.

Hal ini dibuktikan oleh penelitian Rizki, Via Lailatur *et al* (2019) dengan hasil penelitian Kecerdasan emosional memengaruhi kinerja secara signifikan. Karyawan, ini menunjukkan peningkatan karyawan dalam mengelola emosinya dan bersikap profesional dalam bekerja, maka kinerja akan meningkat mereka dalam suatu perusahaan sehingga dapat membantu mereka dalam menyelesaikan Melaksanakan tanggung jawab dan tugas sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan, akan tetapi terdapat penelitian oleh Angelica, Tirza Laura (2020) dengan Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja karyawan dan kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan, karyawan dalam melakukan pekerjaan tidak terlalu menggunakan kecerdasan emosional sebagai faktor pendukung kinerja.

Selain faktor kognitif dan emosional, faktor lain, seperti lingkungan tempat kerja, juga dapat berdampak. Afandi (2018;66) menjelaskan bahwa lingkungan kerja meliputi kesesuaian alat dan bahan yang digunakan, lingkungan sekitar, dan proses kerja yang memengaruhi kinerja individu maupun kelompok. Dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, karyawan kurang produktif di perusahaan. Karyawan yang merasa nyaman dan termotivasi dalam lingkungan

kerja yang baik dan kondusif cenderung lebih produktif dalam menjalankan tugas mereka. Secara umum, lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan psikologis, menurut Afandi (2018;66-68).

Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh elemen lingkungan kerja mereka. hal ini didukung oleh penelitian dari Andriani, Winda *et al* (2020) menunjukkan lingkungan tempat kerja memengaruhi kinerja pekerja secara positif serta konsisten. Akan tetapi terdapat studi lain diteliti Alamsyah, Abimanyu Prasetyo & Rorim Panday (2021) menyatakan bahwa tempat kerja tidak berpengaruh kinerja pekerja secara parsial.

Penyebab tempat kerja termasuk hubungan dengan kolega, lingkungan kerja, dan pentingnya fasilitas dan alat pendukung untuk memudahkan pekerjaan. Namun, beberapa karyawan tidak memiliki semua fasilitas tersebut, seperti loker dan alat pendukung lainnya, yang biasanya mengurangi semangat karyawan dan meningkatkan kinerja mereka. komunikasi antar pekerja, seperti atasan dan bawahan, juga dibuat suasana kekeluargaan di IHC RS Djatiroto terdapat kegiatan Doa Bersama setiap pagi sebelum memulai aktivitas pekerjaan di masing-masing unit dan setiap hari Jumat pagi di adakan Senam Sehat untuk melepas penat dan menjaga kebugaran tubuh serta “Jumat Berkah” yang artinya membagi snack makanan ringan dan minuman yang tentunya sehat dan bergizi bagi seluruh karyawan IHC RS Djatiroto. Sehingga hubungan satu unit dengan unit lain serta antar individu menjadi lebih akrab dan bekerja sama lebih mudah.

Berdasarkan penjelasan tersebut ada kemungkinan bahwa lingkungan kerja, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional memiliki dampak pada kinerja

seorang karyawan, dan semakin baik kinerja karyawan akan berdampak juga dalam proses pencapaian visi misi perusahaan. Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk mengulas lebih dalam mengenai “**Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di IHC RS Djatiroto**”.

### **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian ini dilakukan di IHC RS Djatiroto. Beberapa variabel yang bisa memberi pengaruh kinerja karyawan, namun peneliti hanya bisa membatasi pada faktor kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan lingkungan kerja menjadi variabel bebas. Serta membahas pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kinerja Karyawan di IHC RS Djatiroto selama 2 tahun terakhir.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang diangkat yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis, praktis maupun akademis. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

1. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori manajemen sumber daya manusia dengan mengeksplorasi pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di lingkungan kerja, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan di IHC RS Djatiroto.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi IHC RS Djatiroto Untuk melakukan penilaian terhadap kualitas kerja karyawannya dan menentukan apakah setiap karyawan telah memiliki kualitas yang sesuai

dengan standar perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat menggunakan temuan ini untuk menyebarkan kembali standar perusahaan ke setiap unit dan melakukan pelatihan guna meningkatkan kinerja kerja karyawan.

3. Secara akademis, dari penelitian ini termasuk memperbanyak pemahaman dan menambah penjelasan untuk menyempurnakan teori terdahulu yang berkorelasi dengan variabel di penelitian, yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di IHC RS Djatiroto.

