

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan revolusi industri yang terus berkembang pesat, dunia kerja mengalami transformasi yang signifikan di berbagai sektor. Perubahan ini tidak hanya ditandai oleh kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi, tetapi juga oleh pergeseran nilai-nilai kerja, pola interaksi organisasi, serta ekspektasi tenaga kerja yang semakin kompleks. Dinamika tersebut menuntut perusahaan dan institusi di seluruh dunia untuk terus menyesuaikan strategi pengelolaan sumber daya manusianya, terutama dalam memastikan kinerja karyawan tetap optimal di tengah berbagai tantangan dan peluang. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kondisi dan tren kinerja karyawan saat ini menjadi sangat penting sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial yang efektif dan berkelanjutan (Purba N. , 2021).

Di sektor pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat vital dalam menjamin kualitas layanan medis dan keselamatan pasien. Tidak seperti sektor lainnya, lingkungan kerja di rumah sakit menuntut kecepatan, ketelitian, empati, dan kolaborasi yang tinggi antarpersonel, mulai dari tenaga medis, keperawatan, hingga staf administrasi. Tantangan yang dihadapi karyawan rumah sakit semakin kompleks seiring dengan meningkatnya jumlah pasien, tekanan kerja yang tinggi, serta kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan akurat (Yandi, 2024). Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja karyawan di rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek produktivitas, tetapi juga pada pengembangan kompetensi, kepuasan kerja, dan kemampuan adaptasi terhadap sistem informasi serta teknologi digital yang terus berkembang. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya ialah sistem informasi (Wulandari, 2024).

Sistem informasi adalah integrasi teknologi, prosedur, manusia, dan data untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengelolaan organisasi. Di era digital, sistem ini menjadi penopang utama operasional, meningkatkan efisiensi, akurasi, dan komunikasi antar bagian (Armah, 2024). Penggunaannya memungkinkan organisasi merespons perubahan pasar secara cepat, mengelola sumber daya secara optimal, dan memperbaiki kualitas layanan. Sistem yang efektif juga mendorong peningkatan kinerja karyawan melalui otomatisasi, integrasi data, dan informasi real-time yang memudahkan pekerjaan. Selain itu, sistem ini mendukung evaluasi kinerja yang objektif, membantu manajemen memberikan umpan balik yang tepat. Agar sistem berjalan optimal, diperlukan keterampilan karyawan dan budaya kerja yang adaptif. Kinerja juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja (Mahyadi, 2023).

Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan positif atau negatif yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik yang saling berinteraksi. Faktor intrinsik mencakup perasaan terhadap pekerjaan itu sendiri, seperti tantangan, rasa pencapaian, dan pengakuan atas kontribusi, sementara faktor ekstrinsik mencakup elemen eksternal seperti gaji, tunjangan, dan kondisi fisik tempat kerja (Paparang, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado, 2021). Karyawan yang merasa puas cenderung lebih produktif, loyal, dan termotivasi, sedangkan ketidakpuasan dapat menyebabkan stres, absensi, dan pergantian karyawan tinggi. Oleh karena itu, organisasi berusaha menciptakan kondisi kerja yang kondusif, dengan memperhatikan keseimbangan antara keduanya, seperti menyediakan pelatihan, pengembangan, dan penghargaan yang adil. Organisasi yang berhasil mengelola kedua faktor ini cenderung memiliki karyawan yang lebih puas, termotivasi, dan memiliki keterikatan yang lebih kuat terhadap perusahaan, yang

berdampak langsung pada kinerja dan kualitas kerja. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah kompetensi (Wisanggeni, 2024).

Kompetensi merujuk pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan efektif. Kompetensi tidak hanya meliputi kemampuan teknis atau profesional, tetapi juga mencakup kemampuan interpersonal, komunikasi, dan kepemimpinan yang diperlukan untuk berinteraksi secara produktif dalam lingkungan kerja. Secara umum, kompetensi dibagi menjadi dua jenis, yaitu kompetensi teknis dan kompetensi non-teknis (Purnama, 2024). Kompetensi teknis berfokus pada pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan tertentu, sedangkan kompetensi non-teknis mencakup sikap, kecerdasan emosional, serta kemampuan dalam bekerja dalam tim dan mengelola konflik. Dalam konteks organisasi, memiliki karyawan dengan kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan sangat penting untuk mencapai kinerja yang optimal. Oleh karena itu, banyak organisasi yang berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan, guna memastikan bahwa tenaga kerja mereka siap menghadapi tantangan yang terus berkembang di pasar global (Iswandi, 2025).