

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah orang-orang, yang memberikan tenaga, bakat dan kreatifitas mereka pada organisasi. Organisasi akan menjadi rapuh saat sumber daya yang dimilikinya tidak memiliki visi yang sama dalam pencapaian tujuan organisasi, karena organisasi dapat berjalan dengan baik dengan bantuan sumber daya manusia. Mengingat peranan manusia dalam organisasi sangat penting maka perlu adanya kerja sama yang baik dalam melaksanakan suatu tujuan perusahaan. Berapapun baiknya rencana yang dibuat oleh pemimpin, tanpa didukung oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, maka tujuan yang hendak dicapai tidak akan tercapai.

Seorang karyawan mungkin menjalankan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik mungkin pula tidak. Apabila bawahan telah menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik, ini adalah yang perusahaan inginkan. Tetapi kalau tugas yang dibebankan tidak terlaksanakan dengan baik, maka perusahaan perlu mengetahui sebab-sebabnya. Karyawan yang tidak mampu perlu diadakan pemberdayaan guna meningkatkan motivasinya sehingga dengan demikian karyawan akan tumbuh semangat bekerjanya dan berpengaruh terhadap kinerjanya. Penurunan motivasi kerja dapat terjadi karena kurang disiplin yang disebabkan oleh turunnya tingkat kepuasan karyawan tersebut.

Pimpinan perusahaan harus memberdayakan karyawannya agar memiliki motivasi serta etos kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan, pemberdayaan dapat berupa pemberian tanggung jawab serta wewenang yang lebih sehingga akan tercermin rasa tanggung jawab, semangat kerja maka akan menciptakan keinginan untuk bekerja dan memberikan yang terbaik untuk pekerjaannya.

Menurut **(Deni et al., 2019)** Pemberdayaan Karyawan (*Employee Empowerment*) dapat diartikan sebagai proses berfikir dari sebuah organisasi menuju cara yang lebih baik, lalu sebagai masukan dari karyawan yang didengarkan dan diimplementasikan, dan itu akan membuat karyawan senang atas pekerjaan mereka dan akan merasa memilikinya dengan syarat sebuah perubahan dalam sebuah budaya organisasi, tapi bukan berarti pimpinan melepaskan tanggung jawab dan wewenangnya. Menurut **(Hani, 2017)** *Employee empowerment* (pemberdayaan karyawan) merupakan salah satu pendekatan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif khususnya diterapkan dalam industri jasa. Pada umumnya, industri jasa selalu menekankan pada penyampaian layanan yang dapat diandalkan salah satunya dengan memastikan bahwa karyawan sebagai penyedia jasa dapat memberikan respon pelayanan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Menurut **(Terhadap et al., 2015)** Pemberdayaan karyawan merupakan dorongan individu dalam mengembangkan tanggung jawab pribadi untuk melaksanakan pekerjaan mereka yang dikaitkan pada pencapaian tujuan perusahaan.

Pada Puskesmas Pulau Temiang Kab.Tebo merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Provinsi Jambi yang berlokasi di Jln.Padang Lamo, Pulau Temiang Kec. Tebo Ulu, Tebo, Jambi yang telah berdiri sejak tahun 1997. Puskesmas didirikan atas usul dari gubernur Jambi yang melihat banyaknya puskesmas yang merawat pasien dengan harga yang mahal sehingga gubernur memiliki tujuan untuk mendirikan puskesmas yang dapat dijangkau oleh pasien dengan harga yang terjangkau dan dapat memberikan layanan kesehatan masyarakat sehingga tingkat kesehatan kota Jambi menjadi lebih baik.

Puskesmas ini memiliki dokter-dokter jaga yang memiliki shift dalam pemeriksaan dokter dimana setiap dokter merupakan dokter umum yang memiliki keahlian dibagiannya. Di dalam puskesmas terdapat 2 dokter umum, 1 dokter gigi, 30 PNS dan 26 TKS. Puskesmas juga memiliki layanan dalam promosi kesehatan, pencegahan dan penanggulangan penyakit dan perbaikan gizi masyarakat serta terdapat fasilitas untuk membeli obat secara langsung (apotek). Jumlah pasien yang pernah mengunjungi puskesmas ini untuk tahun 2018 telah mencapai ribuan pasien. Sistem yang sedang berjalan pada Puskesmas Pulau Temiang Kab.Tebo masih menggunakan pencatatan ke dalam buku seperti rawat jalan, rawat inap, pengolahan rekam medis pasien, pencarian dan penyimpanan data.

Berdasarkan pada sistem yang telah berjalan pada puskesmas ini maka ditemukan beberapa kelemahan-kelemahan dalam menjalankan aktivitas-aktivitas di Puskesmas Pulau Temiang Kab. Tebo diantaranya seperti sering terjadi kesalahan dalam pencatatan data untuk rawat jalan dan rawat inap pasien sehingga

data yang dikelola menjadi tidak sesuai, sulitnya melakukan pencarian data dan sering terjadi kesalahan atau kekeliruan data untuk rekam medis pasien dikarenakan penumpukan atau kehilangan data tersebut, sering terjadi kesalahan dalam pengolahan data obat sehingga stok fisik sering selisih dengan stok yang dihitung dalam buku, proses pembuatan laporan yang memakan waktu cukup lama khususnya untuk pembuatan laporan rekam medis pasien , laporan rawat jalan,rawat inap pasien dan laporan penyakit.

Oleh karena itu, jalan yang ditempuh oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui pemberdayaan karyawan.(**Andhini, 2017**) menyatakan bahwa bahwa pemberdayaan karyawan (individual empowerment) adalah pemberian kesempatan dan dorongan kepada para karyawan untuk menyalahgunakan bakat, keterampilan-keterampilan, sumber daya-sumber daya, dan pengalaman-pengalaman mereka untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Hasil-hasil yang dicapai dalam menerapkan konsep pemberdayaan di berbagai perusahaan adalah peningkatan efisiensi dan kualitas dalam produksi dan pelayanan.Pada perkembangan ini menunjukkan makin cepatnya perubahan dalam segala bidang kehidupan, akibat dari efek globalisasi serta perkembangan teknologi informasi yang sangat akseleratif. Kondisi ini jelas telah mengakibatkan perlunya cara-cara baru dalam menyikapi semua yang terjadi agar dapat tetap survive.

Penekanan akan makin pentingnya kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu respon dalam menyikapi perubahan tersebut,dan ini tentu saja memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan

SDM. Sehubungan dengan itu peranan ilmu pengetahuan menjadi makin menonjol, karena hanya dengan pengetahuanlah semua perubahan yang terjadi dapat disikapi dengan tepat. Ini berarti pendidikan memainkan peran penting dalam mempersiapkan SDM yang berkualitas dan kompetitif. Ketatnya kompetisi secara global khususnya dalam bidang ekonomi telah menjadikan organisasi usaha memikirkan kembali strategi pengelolaan usahanya, dan SDM yang berkualitas dengan penguasaan pengetahuannya menjadi pilihan penting yang harus dilakukan dalam konteks tersebut. Karyawan memerlukan pengetahuan tentang manajemen (pengetahuan manajemen) untuk memberikan pengetahuan bagi organisasi di dalam suatu perusahaan, penerapan *knowledge management* akan memberikan pengaruh positif bagi suatu perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

(**Monson et al., 2018**) menyatakan bahwa *knowledge management* adalah pengelolaan pengetahuan organisasi untuk menciptakan nilai dan menghasilkan keunggulan bersaing atau kinerja prima.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang di hadapi bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang, dan lingkungan kerja saja, melainkan juga karyawannya yang mengelola faktor-faktor produksi tersebut. Menurut (**Sahas & Falah, 2017**) *Knowledge management* adalah konsep bisnis, meliputi usaha-usaha yang diselenggarakan dengan persetujuan bersama, terkoordinasi dan dengan sengaja mengelola knowledge organisasi melalui proses penciptaan, penstrukturan, penyebaran dan penerapan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan menciptakan

value. (Knowledge et al., n.d.) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan (*knowledge management*) merupakan bentuk informasi bernilai tinggi yang bisa digunakan untuk mengambil keputusan dan menjadi dasar untuk bertindak. Setiap hari setiap orang berlutut dengan data-data dan informasi, namun data dan informasi bukanlah sebuah pengetahuan (*knowledge*) jika kita tidak bisa menciptakan nilai-nilai (*value*) dari pengetahuan-pengetahuan tersebut, oleh karena itu manajemen tentang pengetahuan inilah dibutuhkan untuk mengambil *value* dari pengetahuan. Selain pengetahuan manajemen (pengetahuan manajemen) *compensation* (kompensasi) juga sangat mempengaruhi *performance* karyawan karena dengan adanya kompensasi karyawan juga akan mendapatkan balasan jasa yang setimpal dan memotivasi karyawan.

Berdasarkan teori dan fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Employee Empowerment* Dan *Knowledge Management* Pada Peningkatan Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Di Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dengan melihat latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Ruang kerja karyawan tidak nyaman.
2. Motivasi yang rendah dalam bekerja ditakutkan akan mengurangi kinerja karyawan
3. Penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi

4. Kinerja karyawan belum optimal.
5. Kepuasan kerja karyawan belum optimal.
6. Tujuan perusahaan tidak (belum) tercapai atau turun.
7. Peningkatan turn over karyawan
8. Kemampuan karyawan belum optimal
9. Kepercayaan karyawan menurun
10. Wewenang dan tanggung jawab karyawan belum tercapai secara optimal

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas dalam penelitian ini masalah difokuskan pada tiga variabel yang mempengaruhi *Employee Empowerment* (X1), *Knowledge Management* (X2), Motivasi Kerja (Variable Intervening / Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari batasan masalah yang ada, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah *Employee Empowerment* berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?
2. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?
3. Apakah *Employee Empowerment* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?

4. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?
5. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?
6. Apakah *Employee Empowerment* berpengaruh terhadap *Knowledge Management* melalui Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?
7. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh *Employee Empowerment* terhadap Motivasi Kerja pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu
2. Mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap Motivasi Kerja pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu
3. Mengetahui pengaruh *Employee Empowerment* terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu
4. Mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu
5. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu

6. Mengetahui pengaruh *Employee Empowerment* terhadap *Knowledge Management* melalui Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu
7. Mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi pada Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi mahasiswa Universitas Putra Indonesia (YPTK) Padang dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.

### **2. Manfaat Praktisa**

#### **a. Bagi Peneliti**

- 1) Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta mengamati secara langsung dunia bisnis dan perusahaan.
- 2) Sebagai alat untuk mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

#### **b. Bagi Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu**

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan membantu wawasan/pengetahuan, serta pengalaman karyawan yang bekerja di Puskesmas Pulau Temiang Kecamatan Tebo Ulu.