

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dunia sedang berada dalam era globalisasi yang sangat berdampak pada hampir semua aspek kehidupan dan menimbulkan perubahan internal dan eksternal, seperti perubahan paradigma dan persaingan bisnis. Dalam persaingan bisnis saat ini banyaknya kompetitor-kompetitor baru maupun lama dengan berbagai ide dan inovasi terbaru yang berimplikasi pada ketatnya persaingan saat ini. Implikasi dari ketatnya persaingan antar organisasi/perusahaan maka secara tidak langsung kualitas dari suatu perusahaan harus sangat diperhatikan. Aspek-aspek yang ada dalam perusahaan bisa memberi pengaruh pada kinerja suatu perusahaannya.

Kini terdapat sebuah pandemi yang menjangkit seluruh dunia khususnya di Indonesia, yaitu pandemi Covid-19. Hal tersebut menjadi penyebaran penyakit yang dinamakan Coronavirus 2019 (*Coronavirus Disease 2019* ataupun singkatannya yakni Covid-19) pada berbagai belahan bumi. Munculnya penyakit itu diakibatkan *coronavirus* varian baru dengan diberikan penamaan yaitu SARS-CoV-2. Sejak 2019, adanya virus corona (Covid-19) ditemukan pada Kota Wuhan, China. Dalam hal tersebut maka WHO memberi pernyataan bahwasanya penyakit itu menyebabkan pandemi serta memasuki negara Indonesia sejak 2 Maret 2020. Namun tak sekadar di Indonesia saja, tapi di berbagai penjuru dunia terkena dampak dari hal tersebut.

Di masa pandemi Covid-19 yang menyerang dunia, hampir seluruh industri terkena dampaknya. Wabah ini kemudian masuk ke Indonesia memberi efek besar untuk industri terutama pada rumah sakit maupun layanan kesehatan. Keduanya menemui banyak tantangan supaya memberi layanan kesehatan, untuk penderita khususnya Covid-19 serta pasien umumnya (Handayani *et al.*, 2019). Saat dapat melaksanakan fungsinya menjadi rumah sakit dengan optimal, hal tersebut juga perlu dilengkapi keberadaan sumber daya manusianya secara memadai (Soedirman & Suma'mur, 2014).

Berbicara mengenai sumber daya manusia maka tak terpisahkan terhadap urusan manajemennya. Banyak ahli yang memberikan gambaran dari manajemen itu sendiri, salah satunya adalah George R. Terry dalam Rohman, (2017 hlm. 12) menyatakan terdapat enam unsur pokoknya pada manajemen, mencakup *materials* (material), *man* (manusia), *methods* (metode), *machines* (mesin), *markets* (pasar) maupun *money* (uang). Melalui berbagai unsur tersebut terdapat unsur yang terpenting, yaitu *man* (manusia). Menurut Badriyah, (2015 hlm. 15) sumber daya manusianya menjadi serat organisasi dengan begitu vital, dengan demikian peran maupun fungsi tersebut tidak bisa diganti dengan sumber daya yang lain.

Dengan adanya perhatian dan pengembangan SDM yang baik, nantinya SDM tersebut akan dapat mempunyai kompetensi dan kualitas yang baik. Sehingga, sikap loyal terhadap perusahaan pun akan terbentuk dan akan tetap bertahan di perusahaan tersebut dalam keadaan apapun. Menurut (Snell *et al.*, 2015) fungsi penerapan manajemen SDM adalah tentang bagaimana karyawan dapat didorong untuk mencapai tujuan organisasi. Maka untuk menerapkan manajemen SDM, dibuatlah suatu sistem terkait SDM yang dirancang oleh perusahaan dengan didasari pada ilmu-ilmu terkait manajemen SDM.

Terdapat salah satu institusi kesehatan yang ada di DKI Jakarta yaitu Rumah Sakit Royal Progress yang tepatnya berada di wilayah Sunter dan masuk ke dalam wilayah domisili Jakarta Utara. Rumah Sakit Royal Progress ini yakni sebuah rumah sakit swasta dengan berdiri sejak 29 Juni 1990, yang pendiriannya dilakukan Bapak Ir. Bambang Sumantri. Sewaktu didirikan nama rumah sakitnya yakni Rumah Sakit Medika Gria (RSMG). Peresmian dilakukan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia yaitu Bapak dr. Adhiyatma MPH tertanggal 18 Desember 1991. Pada awalnya dengan rangka ingin mengembangkan pelayanan medis Rumah Sakit Medika Gria membuka Klinik Medika Gria mencakup adanya Pusat Dialisis Media Gria diawal tahun 2001 serta Kitty Medika Gria diawal tahun 2005 hingga kini dikenal menjadi pusatnya pertumbuhan serta perkembangannya dari anak salah satu yang paling baik pada Kota Jakarta.

Kepuasan pelayanannya di rumah sakit termasuk faktornya yang begitu esensial dalam memenuhi hak pasien. Kualitasnya dari pelayanan yang baik merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi kepercayaan

pasien. Jangka panjangnya kepercayaan dan kepuasan pasien akan membuat hubungan baik, dimana hal itu akan membuat jadi saling memahami kebutuhan kepuasan dan harapan pasien. Tetapi pada saat ini apakah Rumah Sakit Royal Progress Jakarta dapat menjawab hal tersebut, karena pandemi ini aktifitas menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya.

Sebelum dari itu apabila para pelayan kesehatan ini memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada pasien maka sebaiknya harus dipastikan terlebih dahulu bahwa kompetensi, *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja dari karyawan tersebut sudah melebihi standar yang ditentukan agar dapat memberikan output yang maksimal. Dengan tambahan pandemi ini yang meningkatkan aktivitas di rumah sakit mampu atau tidaknya karyawan mempertahankan kinerjanya.

Pertama adalah kompetensi, kompetensi adalah sebuah kemampuan dan karakteristik karyawan yang berbentuk keterampilan, sikap dan pengetahuan yang bisa meningkatkan kinerja apabila dikelola dengan baik (Ariko, 2018 hlm. 75). Kemudian menurut Aguinis, (2015 hlm. 13) kompetensi merupakan sebuah kombinasi antara keterampilan, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki individu dalam kurun waktu ke waktu supaya bisa melaksanakan tugasnya secara baik. Kompetensi juga merupakan salah satu kekuatan perusahaan, karyawan yang terlihat berbeda dalam menghasilkan nilai yang tinggi (Mathis *et al.*, 2016 hlm. 146). Maka jika dibekali dengan sebuah kompetensi yang cukup maka harapannya akan berbanding lurus dengan kinerja yang baik pula, hal ini akan meminimalisir kesalahan yang mungkin akan terjadi.

Kemudian ada *employee engagement*, hal ini sangat penting ditanamkan kepada karyawan supaya kinerja karyawannya menjadi baik, serta pelayanannya dari rumah sakit akan semakin membaik. Menurut Ray dalam (Muliawan *et al.*, 2017 hlm. 72) keterlibatan karyawan didefinisikan sebagai keterikatan emosional serta intelektual yang kuat dari karyawan terhadap pekerjaan, organisasi, manajemen, atau rekan kerja mereka, yang mempengaruhi cara mereka menerapkan kebijakan perusahaan pada pekerjaan.

Selanjutnya ada kepuasan kerja, menurut Laurie Mullins (2016, hlm.250) kepuasan kerja adalah suatu hal yang kompleks, artinya kepuasan dari masing-

masing individu berbeda-beda. Kepuasan kerja menjadi bentuk emosi individu terkait pekerjaan dimana telah diselesaikan. Kepuasan kinerja lebih ditekankan pada sikap atau kondisi internal karyawan, misalnya sebuah pencapaian yang dilakukan karyawan. Kepuasan kerja juga dapat dikatakan sebagai kondisi emosional yang dirasakan oleh individu terkait pekerjaannya, kepuasan kerja ini akan mencerminkan kepuasan atau perasaan individu pada pekerjaannya (Dadang, 2013 hlm. 15).

Terakhir ada kinerja, menurut Kasmir (2018, hlm. 182) kinerja merupakan hasil maupun perilaku kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, biasanya perusahaan melakukan penilaian kinerja perkuartal atau pertahun. Apabila kinerja yang dihasilkan mencapai standar yang ditentukan maka kinerja tersebut tergolong baik.

Baik atau buruknya kinerja karyawan diindikasikan dengan ketercapaian target oleh setiap individu karyawan Rumah Sakit Royal Progress terhadap pekerjaan kunci (uraian tugas) setiap jabatan karyawan. Namun demikian kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta belum optimal, seperti tertampil pada tabel 1

Tabel 1. Rekapitulasi Laporan Kinerja Karyawan Non Struktural Unit Divisi *Customer Service* Rumah Sakit Royal Progress Jakarta 2019-2021.

TAHUN	TARGET		REALISASI	
	KUANTITAS	KUALITAS	TARGET	
2019	100%	100%	88	95
2020	100%	100%	100	85
2021	100%	100%	96	87

Sumber: Manajer Unit Divisi *Customer Service* Rumah Sakit Royal Progress.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa kinerja dari karyawan unit divisi *customer service* belum maksimal dalam kurun tiga tahun terakhir, dapat dilihat pada capaian realisasi target yang berada di bawah target kuantitas dan kualitas, kecuali realisasi target kuantitas di tahun 2020. Di tahun 2019 mempunyai target kuantitas dan kualitas sebesar 100% sedangkan realisasinya masih belum mencapai target tersebut, yaitu pada realisasi target kuantitas berada di angka 88% dan realisasi target kualitas di angka 95%. Di tahun 2020 mengalami penurunan

dari segi kualitas dan terdapat pencapaian target di segi kuantitas, pada realisasi target kuantitas berada di angka 100% dan realisasi target kualitas di angka 86%. Dan di tahun 2021 mengalami penurunan dari segi kuantitas menjadi 96% dan mengalami kenaikan kualitas menjadi 87%.

Secara garis besar kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress unit divisi *customer service* mengalami penurunan atau tidak stabilnya kinerja dalam kurun tiga tahun terakhir, penurunan ini terindikasi dari beberapa hal. Menurut Manajer *Customer Service* Rumah Sakit Royal Progress Jakarta, terdapat kurangnya dedikasi dari beberapa karyawan *customer service*. Kemudian, terlihat bahwa tingkat kepercayaan diri dari beberapa karyawan yang masih kurang. Dan terdapat juga beberapa karyawan yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam bekerja. Dari tiga hal tersebut merupakan suatu bagian dari *employee engagement*, kompetensi, dan kepuasan kerja.

Penelitian sebelumnya tentang variabel *employee engagement*, kompetensi, dan kepuasan kinerja sudah beberapa dilakukan penyelidikan oleh peneliti terdahulu. Didasari oleh temuan sebelumnya yang mengambil tentang *employee engagement* terhadap kinerja dilakukan oleh (Meswantri & Awaludin, 2018) yang berjudul “*Determinant Of Employee Engagement and Its Implications on Employee Performance*”. Penelitian ini memaparkan yakni *employee engagement* memberi pengaruhnya secara signifikan pada peningkatan kerja pada karyawannya. Tetapi berbeda terhadap temuan (M. Yusuf *et al.*, 2021) dengan berjudul “Pengaruh *Employee Engagement*, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Indospice Di Manado”. Dalam penelitian didapatkan secara terpisah *employee engagement* tidak memberi pengaruh pada kinerja karyawannya.

Kemudian ada penelitian sebelumnya yang memiliki variabel kompetensi terhadap kinerja dari (Egis Yani Pramulariso, 2018) dengan berjudul “Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta” penelitian ini menghasilkan yakni persamaan regresinya mengindikasikan kompetensi yang memberi pengaruh secara signifikan serta positif pada kinerja karyawannya (Dewanti & Artaya, 2019) mengindikasikan kompetensi memberi pengaruhnya secara negatif pada kinerja karyawannya.

Penelitian (Iwan Kurnia Wijaya, 2018) mengemukakan bahwa kepuasan kerjanya memberi pengaruh secara signifikan pada kinerja karyawannya. Sama halnya dengan temuan dari (Yuan & Ekhsan, 2019) menjelaskan kepuasan kerja mempunyai pengaruhnya secara signifikan pada kinerja karyawannya. Yang berarti bahwa kepuasan kerja memang menjadi hal dasar dibalik kinerja karyawan yang baik. Tetapi justru tidak sebanding terhadap temuan dari (Maya Kharishma *et al.*, 2019) dengan mengemukakan bahwa hasil penelitian terkait variabel kepuasan kerjanya tidak memberi pengaruh pada kemampuan kinerja karyawannya.

Berbeda dari berbagai temuan sebelumnya, pengumpulan data pada penelitian kali ini tidak hanya bersumber dari angket atau kuesioner, tetapi juga melalui observasi dan wawancara terhadap pihak terkait agar data lebih objektif dan mendalam. Maka penelitian kali ini ditujukan guna diketahui terdapat atau tidak pengaruhnya dari *employee engagement*, kompetensi dan kepuasan kerjanya pada kinerja karyawannya dalam rumah sakit yakni royal progress.

Berdasarkan data pada tabel 1, belum tercapainya perolehan target dan ditinjau dari segi realisasi target kuantitas dan kualitas dan terlihat terjadi indikasi penurunan juga dengan dugaan adanya pengaruh *employee engagement*, kompetensi dan kepuasan kerja pada kinerja dengan demikian penulis mempunyai ketertarikan dalam melaksanakan penelitian berjudul **“PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diutarakan di atas maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta?

3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement*, kompetensi, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk membuktikan dan mengetahui pengaruh dari *employee engagement* kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta.
2. Untuk membuktikan dan mengetahui pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta.
3. Untuk membuktikan dan mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta.
4. Untuk membuktikan dan mengetahui pengaruh *employee engagement*, kompetensi, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta.

I.4 Manfaat Penelitian

Dengan didapatkan hasil ini maka harapannya bisa memberi manfaat antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Hasilnya akan meningkatkan pemahaman terkait ilmu pengetahuan sebagai implikasi pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan yang telah dilalui, terutama mahasiswa SDM.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi lingkungan akademisi serta instansi, penelitian ini harapannya bisa menjadi materi atas pertimbangan dan rekomendasi atas evaluasi terkait pengimplementasian pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Serta dapat menjadi informasi tambahan terkait dengan unsur-unsur SDM.

- 2) Bagi peneliti, harapannya dengan hasil ini mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait dalam menjalani karir praktisi di bidang manajemen SDM.