

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga yang memiliki andil penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dalam upaya pembangunan kesehatan suatu negara. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Risnawaty, Suparman, Mamlukah, & Wahyuniar, 2022). Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Salad, 2020). Rumah sakit juga berperan dalam mendukung penelitian medis, menyediakan pendidikan dan pelatihan bagi para tenaga medis, serta menjadi pusat pengembangan teknologi medis. Peningkatan kinerja pegawai rumah sakit merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menjaga kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, rumah sakit perlu merancang dan melaksanakan strategi yang tepat guna meningkatkan kinerja pegawai (Pramida & Mulyanti, 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar, atau dikenal dengan RSUD Sanjiwani Gianyar, merupakan rumah sakit umum yang terletak di Gianyar, Bali, Provinsi Bali. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, pendidikan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat (Profil

RSUD Sanjiwani Gianyar, 2019). RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar mempekerjakan pegawai yaitu pegawai klinis dan non klinis. Pegawai klinis adalah pegawai yang langsung terlibat dalam pelayanan medis kepada pasien, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. Sementara itu, pegawai non klinis adalah pegawai yang tidak langsung terlibat dalam pelayanan medis, tetapi mendukung operasional rumah sakit, seperti *security*, keuangan, SIMRS, keamanan, dan administrasi. Keduanya memiliki peran yang penting dalam menjaga kelancaran dan efisiensi rumah sakit secara keseluruhan.

RSUD Sanjiwani Gianyar secara rutin melakukan penilaian dan evaluasi kerja masing-masing individu baik pada pegawai klinis maupun non klinis. Ketua bagian masing-masing bidang ditunjuk sebagai pejabat penilai, yang dalam memberikan penilaiannya harus melihat bagaimana kinerja karyawan berdasarkan perilaku pegawai bekerja. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai hasil pelaksanaan tugas serta menilai prestasi kerja pegawai untuk pengembangan dan pembinaan karier pegawai di lingkungan kerja (Lakip RSUD Sanjiwani, 2023). Penilaian dilakukan dengan memberikan tanda centang pada form evaluasi kerja sesuai dengan penilaian pejabat penilai pada masing-masing indikator pada setiap parameter.

Berdasarkan observasi awal di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar ditemukan adanya permasalahan terkait rangkuman evaluasi kinerja individu pegawai non klinis yang belum optimal seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Masing-Masing Parameter Evaluasi Kerja Pegawai Non Klinis
pada RSUD Sanjiwani Gianyar Tahun 2023.

No	Parameter	Indikator Penilaian	Kategori Penilaian				Jumlah
			Kurang (K)	Cukup (C)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)	
1	Disiplin	a. Ketaatan pada peraturan yang berlaku b. Disiplin waktu c. Disiplin tugas	6	64	63	3	136
2	Tanggung Jawab	a. Kesanggupan menyelesaikan tugas dengan baik dan benar b. Kemampuan mengambil keputusan sesuai dengan jenjang tanggung jawabnya	3	33	77	23	136
3	Stabilitas Emosi	a. Kesabaran dalam menghadapi segala permasalahan	0	22	107	7	136
4	Inisiatif	a. Kemauan bekerja tanpa menunggu perintah atasan	3	11	109	13	136
5	Kemampuan Intelektual	a. Penguasaan pekerjaan dan pemahaman situasi kerja	2	31	89	14	136
6	Kemampuan Berkomunikasi	a. Komunikasi dengan atasan b. Komunikasi dengan rekan kerja c. Komunikasi dengan pengunjung/pasien	0	16	102	18	136
7	Ketelitian	a. Kemampuan bekerja secara mendetail	0	12	105	19	136
8	Loyalitas	a. Kemauan menyediakan waktu dan tenaga terhadap pekerjaan yang terkait langsung maupun tidak dengan tanggung jawabnya.	1	14	97	24	136
Jumlah			15	203	749	121	1088
Persentase (%)			1,38%	18,66%	68,84%	11,12%	100,00%

Sumber: RSUD Sanjiwani Gianyar, 2023 (diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1 terkait Evaluasi Kerja Pegawai Non Klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar Tahun 2023, masih perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen. Terlihat bahwa masih terdapatnya kategori penilaian kurang (K) dan cukup (C) yang diterima pegawai pada masing-masing parameter penilaian. Ditemukan sebanyak 1,38% dari total penilaian yang memperoleh nilai kurang (K). Begitu pula pada penilaian cukup (C) ditemukan sebesar 18,66% dari total penilaian yang dilakukan di RSUD Sanjiwani Gianyar. Terlihat pula terkait disiplin kerja pada pegawai non klinis terlihat masih terdapat 6 orang yang memperoleh kategori penilaian kurang dan 64 orang mendapat kategori penilaian cukup. Terkait

tanggung jawab, di mana terlihat 3 orang mendapat penilaian kurang dan 33 orang mendapat penilaian cukup.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur RSUD Sanjiwani Gianyar mengatakan bahwa standar minimal nilai pegawai untuk setiap parameter adalah harus mempunyai kategori penilaian baik (B). Kategori penilaian di bawah B dianggap rendah dan perlu mendapat perhatian serius. Lebih lanjut Direktur RSUD Sanjiwani juga mengatakan bahwa secara keseluruhan pegawai diharapkan mendapat nilai minimal baik (B), karena seluruh pegawai bekerja sama untuk bekerja, sehingga ketika ada pegawai dengan kinerja yang kurang baik tentu akan menghambat kelancaran operasional rumah sakit. Melihat masih adanya pegawai yang mendapat penilaian cukup (C) dan kurang (K) maka hal ini perlu mendapat perhatian bagi pihak manajemen RSUD Sanjiwani Gianyar untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terkait kinerja pegawai non klinis.

Komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sumber daya manusia. Para pegawai klinis maupun non klinis memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan operasional di institusi pelayanan kesehatan (Zulkarnain, 2022). Kinerja pegawai dalam lembaga kesehatan penting untuk dikaji oleh manajemen dalam rumah sakit. Keberhasilan pelayanan kesehatan yang baik tentu tidak lepas dari kinerja tenaga kesehatan itu sendiri, sebab kinerja yang baik dan profesional dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat (Iqbal, 2022). Menurut Kaswan (2017:278) kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi. Pencapaian kinerja individu dalam suatu rumah sakit memiliki

kontribusi terhadap pencapaian kinerja rumah sakit sehingga rumah sakit dapat memberikan insentif sesuai dengan kinerja staf (Yahya, 2019). Jika kinerja pegawai menurun, hal ini bisa memberikan dampak yang nyata yaitu akan menyebabkan kinerja organisasi juga mengalami penurunan (Febrianti, Hendriani, & Efni, 2020).

Kesadaran pegawai diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku yang bertujuan menciptakan tata tertib yang baik (Hapsari, Purwanto, & Mas'ud, 2024). Disiplin kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, hal ini dikarenakan pada tingkat disiplin kerja tinggi berkontribusi dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawai (Laledak, 2018). Agustini (2019:89) mengungkapkan bahwa disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Disiplin kerja yang berlaku dalam organisasi akan membentuk ketaatan dan kepatuhan para pegawai ketika mereka melaksanakan pekerjaannya. Pegawai yang selalu menerapkan kedisiplinan dalam diri mereka terutama pada saat bekerja, akan memiliki kualitas hasil kerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai lainnya (Widowati, Rusdianti, & Saddewisasi, 2023).

Pegawai yang menerapkan kedisiplinan cenderung memiliki kualitas hasil kerja yang lebih baik karena mereka dapat menjalankan tugas-tugas administratif, keamanan, keuangan, dan lainnya dengan efisien dan tepat waktu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulantika & Putri (2019) dan Aulia *et al.* (2022) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil yang berbeda ditemukan oleh Hidayat (2021) yang menyimpulkan

bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan wawancara dengan direktur RSUD Sanjiwani Gianyar menyatakan bahwa permasalahan disiplin pada pegawai yang paling terlihat adalah terkait kehadiran yaitu khususnya keterlambatan pegawai dalam absensi. Lebih lanjut dikatakan bahwa pegawai sering kali tidak melakukan absensi keluar sesuai prosedur yang berlaku.

Upaya mengoptimalkan kinerja pegawai, selain memberi perhatian pada disiplin kerja pegawai, perusahaan juga harus bisa menerapkan *quality of work life* yang baik. *Quality of work life* memiliki peranan yang krusial dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan *quality of work life* memiliki keterkaitan yang relevan dengan kinerja karyawan tenaga kesehatan (Rahmawati *et al.*, 2023). *Quality of work life* adalah suatu keadaan dimana pegawai dapat memenuhi kebutuhan penting dirinya dengan bekerja dalam organisasi dan kemampuannya Hal ini tergantung pada perlakuan yang adil dan suportif serta adanya kesempatan bagi setiap karyawan untuk menghargai dirinya sendiri (Fancha *et al.*, 2024).

Nawawi (2016:23) mengungkapkan bahwa *quality of work life* yaitu suatu perusahaan yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja dimana menciptakan rasa aman dengan karyawan dan kepuasan dalam bekerja demi mewujudkan suatu tujuan dalam perusahaan tersebut. *Quality of work life* dalam organisasi sebagai suatu upaya pimpinan untuk memenuhi kebutuhan anggota maupun organisasi secara simultan dan berkesinambungan (Lathif & Suwarsi, 2018). *Quality of work life* dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta karyawan terhadap organisasi. Semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan

sangat berpengaruh terhadap kinerjanya dalam organisasi (Widowati *et al.*, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati & Abrar (2020) menemukan bahwa *quality of work life* dapat memberikan kontribusi pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Fancha *et al.* (2024) menemukan bahwa *quality of work life* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar menyatakan bahwa kurangnya pihak manajemen rumah sakit dalam untuk mengelola konflik yang terjadi di lingkungan kerja. Beberapa pegawai menyatakan bahwa masih adanya konflik antara pegawai non klinis yang sering menerapkan praktek senioritas namun tidak pernah ada solusi yang konkrit dari manajemen.

Selain memperhatikan disiplin kerja dan menerapkan *quality of work life* yang baik, perusahaan juga harus memperhatikan dan mengembangkan kompetensi pegawai dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan salah satu faktor penting dalam mengoptimalkan kinerja pegawai pada rumah sakit. Pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik secara professional (Santika *et al.*, 2021). Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang dilandasi atas pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja (Feby & Musadad, 2021).

Hutapea & Thoha (2014:28) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang

dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016:271). Kompetensi merujuk pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Suarniti & Bagia (2022) dan Noviansyah *et al.* (2023) menemukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil yang berbeda ditemukan oleh Wondal *et al.* (2019) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Wibowo (2016:286) ada lima indikator untuk mengukur kompetensi yaitu keterampilan, pengetahuan, peran sosial, citra diri dan sikap. Berdasarkan wawancara dengan direktur RSUD Sanjiwani pegawai non klinis sering kali menunjukkan sikap kurang responsif dalam menangani keluhan pasien atau keluarga pasien, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan administrasi rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan masih ditemukan perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian mengambil judul: “Pengaruh Disiplin Kerja, *Quality of Work Life* dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Non Klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar?
- 2) Apakah *quality of work life* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar?

- 3) Apakah kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* secara parsial terhadap kinerja pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kinerja pegawai non klinis pada RSUD Sanjiwani Gianyar.

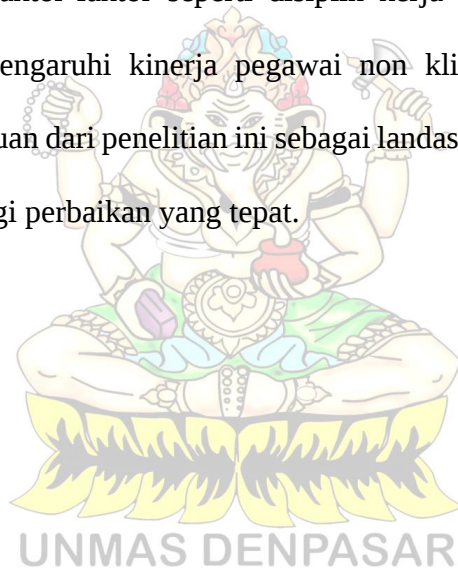
1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai non klinis di rumah sakit. Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap teori manajemen sumber daya manusia dan kajian organisasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu melengkapi literatur akademis terkait dengan penerapan konsep-konsep seperti disiplin kerja, kualitas kehidupan kerja dan kompetensi dalam konteks pegawai non klinis di rumah sakit. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori baru atau pengujian ulang teori-teori yang ada dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang besar sebagai dasar untuk menemukan solusi terhadap masalah kinerja pegawai di rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam merancang kebijakan dan program untuk meningkatkan kinerja pegawai, disiplin kerja, kualitas kehidupan kerja dan kompetensi bagi pegawai non klinis. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor seperti disiplin kerja dan kualitas kehidupan kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai non klinis, rumah sakit dapat menggunakan temuan dari penelitian ini sebagai landasan untuk merancang dan menerapkan strategi perbaikan yang tepat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Path Goal Theory*

Path Goal Theory dikembangkan oleh Robert (1971), teori jalur-tujuan mengutip elemen-elemen dari riset mengenai kepemimpinan yang dilakukan oleh Ohio State mengenai memprakarsai struktur dan keramahan, serta ekspektasi dari teori motivasi. Teori *path-goal* menjelaskan dampak perilaku pemimpin pada motivasi bawahan, kepuasan dan kinerjanya (Luthans, 2006). Robbins & Judge (2009) menyatakan bahwa inti dari *path goal theory* adalah bahwa merupakan tugas pemimpin untuk memberikan informasi dan dukungan yang dibutuhkan kepada pengikut agar mereka bisa mencapai berbagai tujuan. Teori ini menyarankan bahwa tugas dari pemimpin untuk menyediakan informasi, dukungan, atau sumber daya lainnya bagi para pengikutnya untuk mencapai tujuan-tujuan. (Istilah jalur-tujuan menyiratkan para pemimpin yang efektif menjelaskan jalur dari para pengikutnya terhadap tujuan kerja mereka dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dengan mengurangi hambatan-hambatan dalam pekerjaan) (Rahmawati *et al.*, 2023).

Ada empat perbedaan perilaku kepemimpinan yang dikemukakan *Path-Goal Theory* dengan menegaskan proposisi bahwa manajer dapat memudahkan penampilan kerja dengan menunjukkan kepada pegawai bagaimana kinerja mereka terhadap keinginan imbalan. Keempat perilaku kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- a. Memerintah (*Directive*), yaitu pimpinan memberitahu apa dan kapan sesuatu dikerjakan pegawai, tidak ada partisipasi dalam pengambilan keputusan.

- b. Mendukung (*Supportive*), yaitu manajer menjadi sahabat bagi pegawai dan menunjukkan minat kepada mereka.
- c. Memudahkan (*Fasilitative*), yaitu pimpinan memberitahu sasaran dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan.
- d. Orientasi Prestasi, yaitu pimpinan membagi sumbangan tujuan dan menunjukkan kepercayaan bahwa pegawai mampu mempercayainya (Srem, Siwa, & Nurhayanto, 2023).

Path-Goal Theory, yang dikembangkan oleh Robert House, berfokus pada bagaimana perilaku kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan menghilangkan hambatan dan menyediakan dukungan untuk mencapai tujuan. Dalam konteks penelitian ini, disiplin kerja berfungsi sebagai elemen yang dapat mengarahkan dan memotivasi pegawai untuk berperilaku sesuai standar yang diharapkan, QWL memberikan lingkungan kerja yang mendukung dan menyenangkan yang memfasilitasi pencapaian tujuan, sementara kompetensi memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan efektif. Dengan menerapkan *Path-Goal Theory*, penelitian ini menilai bagaimana kombinasi dari ketiga faktor ini dapat mengarahkan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2.1.2 Kinerja Pegawai

A. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Afandi (2021:83) menyatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah

pekerjaan. Menurut Kaswan (2017:278) kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi. Menurut Bernardin & Russel (2016:270) kinerja pegawai adalah hasil yang muncul pada fungsi yang dilakukan oleh para pekerja dengan kegiatan-kegiatan selama periode waktu tertentu, yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh para pekerja tersebut. Menurut Mangkunegara (2016:9) yang berpendapat kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2019:189) yaitu :

1) Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3) Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8) Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

9) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10) Lingkungan kerja disekitar

Merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja memengaruhi kinerja seseorang.

11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

C. Manfaat Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2017:64) menyatakan bahwa manfaat kinerja pegawai sebagai berikut:

1) Meningkatkan prestasi kerja.

Dengan adanya penilaian kerja, baik pimpinan maupun pegawai memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya.

2) Memberikan kesempatan kerja yang adil.

Penilaian akurat dapat menjamin pegawai memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.

3) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

Melalui penilaian kinerja, terdeteksi pegawai yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

4) Penyesuaian kompensasi

Melakukan penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.

5) Keputusan promosi dan demosi.

Hasil penelitian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan pegawai

6) Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

7) Menilai proses rekrutmen dan seleksi

Kinerja pegawai baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

D. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja karyawan menurut Kasmir (2019:208) sebagai berikut:

1) Kualitas (Mutu)

Kualitas diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan tugas pada keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas (Jumlah)

Merupakan Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam bentuk unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan Waktu

Tingkat kegiatan yang dilakukan pada awal waktu yang telah ditetapkan, dengan maksud untuk berkoordinasi dengan hasil keluaran dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

4) Penekanan Biaya

Biaya dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan dianggarkan sebelum aktivitas tersebut dilakukan. Artinya biaya dianggarkan menjadi acuan agar tidak melebihi biaya yang dianggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran diberikan, inilah yang dinamakan pemborosan dan kinerjanya dicap kurang baik begitu juga sebaliknya.

Menurut Robbins & Judge (2015:206), indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu:

1) Kualitas

Kualitas dalam kinerja karyawan dapat diukur dengan melihat kualitas saat pekerjaan yang dihasilkan, serta kemampuan dalam berinovasi menyelesaikan pekerjaan.

2) Kuantitas

Kuantitas dalam kinerja karyawan dapat dilihat dengan menampilkan berapa banyak yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan secara efisiensi dan efektivitas sesuai dengan tujuan yang diberikan oleh perusahaan.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam kinerja karyawan dapat dilihat saat karyawan melakukan pekerjaan dengan memaksimalkan waktu yang ada.

4) Efektivitas

Efektivitas dalam kinerja karyawan yaitu dengan memanfaatkan fasilitas untuk meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Kemandirian dalam kinerja karyawan merupakan bentuk kesiapan dalam bekerja dan menjalankan tanggung jawab yang diberikan.

6) Komitmen Kerja

Komitmen kerja dalam kinerja karyawan sebagai bentuk karyawan memiliki komitmen dan tanggung jawab terhadap perusahaan.

2.1.3 Disiplin Kerja

A. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019:89) disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Hasibuan (2019:193) berpendapat bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sinambela (2018:335) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan alat yang digunakan pemimpin untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia merubah perilaku mengikuti aturan main yang sudah ditetapkan. Lebih lanjut Sinambela (2018:335) memaparkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk

mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Artinya, tanpa dukungan disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi organisasi tersebut untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

B. Macam-Macam Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2016:129) ada dua macam disiplin kerja yaitu:

- 1) Disiplin Preventif : suatu upaya untuk mengerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan
- 2) Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2019:89) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu:

1) Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, apabila ia mendapatkan jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payah yang telah dikorbankan bagi perusahaan. Apabila ia menerima kompensasi yang memadai, maka mereka akan bekerja dengan tekun dan selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi, apabila ia tidak mendapat kompensasi yang tidak memadai maka ia akan berfikir dua kali dan berusaha mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan ia sering minta izin keluar.

2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Peranan keteladanan pimpinan sangat berpengaruh besar dalam perusahaan, bahkan sangat dominan dibandingkan dengan faktor yang memengaruhi disiplin dalam perusahaan, karena pimpinan dalam suatu perusahaan masih menjadi panutan para karyawan, para bawahan akan selalu meniru yang dilihatnya setiap hari. Oleh karena itu bila seorang pemimpin menginginkan tegaknya disiplin dalam perusahaan, maka ia harus lebih dulu mempraktikkan supaya dapat diikuti dengan baik oleh karyawan lainnya.

3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

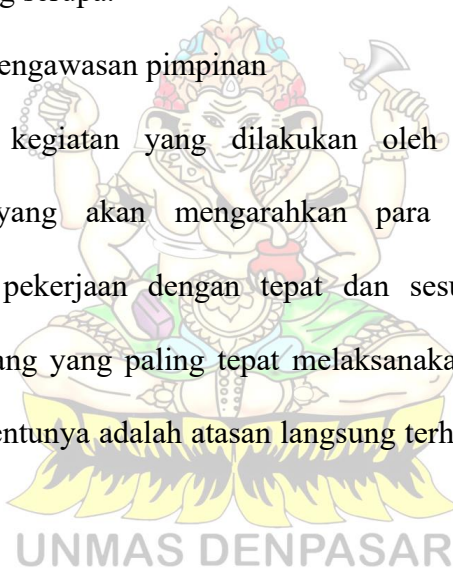
Para karyawan akan mau melakukan disiplin apabila ada aturan yang jelas dan diinformasikan kepada semua karyawan. Apabila aturan disiplin hanya menurut selera pimpinan saja atau berlaku orang tertentu saja, jangan diharap bahwa para karyawan akan mematuhi aturan tersebut.

4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap penggalangan disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa.

5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah diterapkan. Orang yang paling tepat melaksanakan pengawasan terhadap disiplin kerja tentunya adalah atasan langsung terhadap para pegawai yang bersangkutan.



D. Tujuan Disiplin Kerja

Sinambela (2018:340) menguraikan bahwa tujuan disiplin kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Agar karyawan mentaati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan baik secara tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
- 2) Mampu melaksanakan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- 3) Mampu menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.

- 4) Mampu bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.
- 5) Karyawan mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang.

E. Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin kerja menurut Hasibuan (2015:194) sebagai berikut:

- 1) Mematuhi semua peraturan perusahaan
Merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam mentaati semua peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
- 2) Penggunaan waktu secara efektif
Merupakan sikap yang tunjukan oleh karyawan dalam menggunakan waktu secara efektif dalam bekerja.
- 3) Tanggung jawab
Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan untuk selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh pimpinan.
- 4) Tingkat absensi
Absensi menyangkut tentang disiplin terhadap kehadiran, sehingga menurunkan absensi pegawai.

Menurut Agustini (2019:104) adapun indikator-indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat kehadiran, yaitu jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas kerja di perusahaan yang ditandai dengan tingkat ketidakhadiran karyawan yang rendah.
- 2) Tata cara kerja, yaitu aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi.
- 3) Ketaatan pada atasan, yaitu mengikuti apa yang diarahkan oleh atasan untuk mendapatkan hasil yang baik.
- 4) Kesadaran bekerja, yaitu sikap seseorang yang dengan sukarela melakukan pekerjaannya dengan baik, bukan karena paksaan.
- 5) Tanggung jawab, yaitu kesediaan pegawai untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakan, dan perilaku kerjanya.

2.1.4 *Quality of Work Life*

A. Pengertian *Quality of Work Life*

Nawawi (2016:23) mengungkapkan bahwa *quality of work life* yaitu suatu perusahaan yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja dimana menciptakan rasa aman dengan karyawan dan kepuasan dalam bekerja demi mewujudkan suatu tujuan dalam perusahaan tersebut. *Quality of work life* atau disebut juga kualitas kehidupan kerja merupakan pendekatan sistem manajemen atau cara pandang perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan karyawan dalam lingkungan kerjanya secara simultan dan berkesinambungan. Wayne F. Cascio menjelaskan kualitas kehidupan kerja sebagai derajat di mana karyawan dapat bekerja secara aktif dan memilih pekerjaan sesuai dengan bidang minat dan kebutuhan mereka (Yadi & Ayuningtyas, 2020). Kualitas Kehidupan Kerja atau *Quality of Work Life*

(QWL) ialah strategi sistem manajemen atau sudut pandang organisasi yang bermaksud untuk mengembangkan kapasitas hidup pegawai dalam area kerjanya secara simultan juga berkepanjangan. *Quality of Work Life* ialah usaha guna mengembangkan ketentraman, menjamin keselamatan di tempat kerja, mengembangkan kepuasan kerja, menanggapi ambisi dan keperluan keluarga, juga menciptakan kondisi untuk timbul sebagai pribadi untuk mengembangkan martabat kemanusiaan karyawan (Gunawan & Hidayatullah, 2023).

B. Unsur-Unsur *Quality of Work Life*

Menurut Marihot (2015:292) terdapat beberapa unsur-unsur penting dalam kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) yaitu :

- 1) Partisipasi kerja yaitu suatu pengikut sertaan karyawan dalam suatu operasi perusahaan dan pengambilan keputusan yang akan memberikan bukti bahwa karyawan diterima dan dihargai, dimana keputusan itu berdampak pada munculnya perasaan memiliki dan perasaan ikut bertanggung jawab pada keberhasilan tujuan perusahaan.
- 2) Pengembangan karir yaitu suatu manajemen pada semua bidang dan jenjang yang harus menaruh sikap perhatian pada pembinaan karir karyawan yang potensial dengan cara pemberian kesempatan yang sama untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan SDM, melaksanakan penilaian kinerja secara jujur dan objektif sebagai dasar dalam pemberian bonus dan insentif, pelaksanaan konsultasi karir dan promosi karyawan untuk jabatan yang lebih tinggi.

- 3) Komunikasi yaitu penciptaan dan pengembangan komunikasi yang efektif sehingga dapat menyampaikan suatu makna yang berfungsi dalam proses pertukaran informasi.
- 4) Kompensasi yang layak bisa memberikan sebuah ketenangan dan kesediaan bagi para karyawan untuk bekerja secara maksimal sebagai bentuk kontribusi bagi perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 5) Kebanggaan yaitu rasa bangga akan lahir sebagai wujud penghargaan individu karyawan dimana tugas dan tanggung jawab di perusahaan tempat ia mengabdikan.

C. Aspek-Aspek *Quality of Work Life*

Menurut Nawawi (2016:56) terdapat empat aspek yang dapat menunjang *quality of work life* pekerja maupun organisasi, diantaranya yaitu:

1) Restrukturisasi kerja

Restrukturisasi melibatkan pembatas perusahaan di bidang tenaga kerja, unit kerja atau divisi, ataupun pengurangan tingkat jabatan dalam suatu struktur organisasi dalam perusahaan.

2) Sistem imbalan

Sistem imbalan yang akan diberikan untuk karyawan memungkinkan dapat memberikan kepuasan kebutuhannya.

3) Lingkungan kerja

Terdapat lingkungan kerja yang kondusif termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, aturan yang berlaku, kepemimpinan, serta lingkungan fisik.

4) Partisipasi

Partisipasi adalah adanya peluang untuk terlibat dalam pengambilan suatu keputusan yang akan mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan.

D. Indikator *Quality of Work Life*

Menurut Cascio dalam (Yadi & Ayuningtyas, 2020) menjelaskan bahwa terdapat sembilan indikator dalam penerapan *Quality of Work Life* (QWL), yaitu :

1) Keselamatan lingkungan kerja (*save environment*)

Keselamatan kerja yang dilaksanakan oleh perusahaan yaitu: komite keselamatan, tim penolong gawat darurat, dan program keselamatan kerja (seperti asuransi kecelakaan).

2) Kompensasi yang seimbang (*equitable compensation*)

Sistem imbalan yang diberikan kepada karyawan harus layak, adil, dan memadai, artinya imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawannya harus memuaskan, sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan serta sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.

3) Komunikasi (*communication*)

Agar komunikasi antar karyawan dengan karyawan, ataupun dengan manajemen menjadi baik perlu dilakukan komunikasi secara terbuka, baik melalui manajemen langsung maupun melalui serikat pekerja ataupun pertemuan grup.

4) Penyelesaian Konflik (*conflict resolution*)

Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh anggota organisasi dalam menyelesaikan konflik adalah keterbukaan, proses penyampaian keluaran secara formal, dan pertukaran pendapat.

5) Pengembangan karir (*career development*)

Perlunya bagi perusahaan dalam mengelola karir dan mengembangkannya dengan baik agar produktivitas karyawan tetap terjaga dan mampu mendorong karyawan untuk selalu melakukan hal yang terbaik dan menghindari frustrasi kerja yang berakibat pada penurunan kinerja perusahaan. Beberapa hal yang dapat dilakukan diantaranya dengan adanya penawaran pekerjaan, pelatihan (pendidikan), mengevaluasi kinerja dan adanya promosi pekerjaan.

6) Partisipasi karyawan (*Employee participation*)

Organisasi harus mampu mempartisipasikan anggota organisasi secara optimal, tidak saja untuk menciptakan perasaan diterima, diakui dan dihargai, tetapi juga untuk memberikan peluang menyampaikan ide/gagasan, kreativitas, inovasi, saran, pendapat dan kritik-kritik. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui perbaikan dan peningkatan cara mengikutsertakan anggota organisasi melalui rapat-rapat, kerjasama dalam tim, peluang menyampaikan ide/gagasan, dan berhubungan dengan atasan.

7) Rasa aman terhadap pekerjaan (*Job security*)

Dengan adanya kepastian status kepegawaian diharapkan karyawan akan bekerja secara sungguh-sungguh. Untuk itu diperlukan kegiatan agar organisasi tetap efektif dalam mencapai tujuan dengan meningkatkan

perasaan memperoleh jaminan keselamatan kerja pada setiap anggota organisasi. Beberapa kegiatannya adalah mencari cara terbaik dalam menghindari Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sepihak, menyelenggarakan atau mengikutsertakan anggota organisasi dalam program pensiun.

8) Fasilitas yang tersedia (*Wellness*)

Fasilitas yang biasanya disediakan oleh institusi terdiri dari medical center, dental *wellness center*, *wellness center program*, *recreation program*, dan *counseling program*. Dengan adanya kegiatan tersebut akan memberikan jaminan agar kesehatan anggota organisasi selalu terpelihara. Beberapa kegiatannya adalah dengan memberikan fasilitas untuk menunjang kesejahteraan karyawan baik berupa material (fasilitas fisik diantaranya peralatan, ruangan, dan perlengkapan) ataupun non material (rekreasi dan fasilitas kesehatan).

9) Rasa bangga terhadap institusi (*Pride*)

Rasa bangga terhadap institusi dapat diimplementasikan dengan cara *company identity*, *civic participation*, *environmental concern*, dan *corporate citizenship*. Contohnya perusahaan memperkuat identitas dan citra perusahaan, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan lebih peduli terhadap lingkungan. Kebanggaan terhadap organisasi seperti itu dapat terjadi karena kehadiran diterima, dihargai dan dibutuhkan oleh masyarakat di lingkungan sekitarnya.

2.1.5 Kompetensi

A. Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016:271). Menurut Marwansyah (2016:36) kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Menurut Hutapea & Thoha (2014:28) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Fahmi (2016:45) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu diterapkan dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Menurut Sutrisno (2017:203) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

B. Jenis-Jenis Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja. Adapun jenis-jenis kompetensi, salah satunya

menurut Moeheriono (2014:14) yang menyatakan bahwa ada tiga jenis kompetensi, diantaranya :

1) Kompetensi individu

Kompetensi individu dikelompokkan menjadi dua yang terdiri dari kompetensi threshold atau kompetensi minimum yaitu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seseorang, misalnya kemampuan pengetahuan atau keahlian dasar seperti membaca atau menulis dan kompetensi *differentiating* yaitu kompetensi yang membedakan seseorang berkinerja tinggi atau berkinerja rendah dengan karyawan lainnya, misalnya seseorang yang memiliki orientasi motivasi tinggi biasanya yang diperhatikan adalah pada tujuan melebihi yang ditargetkan oleh perusahaan dalam standar kerja.

2) Kompetensi jabatan

Kompetensi jabatan (*job competency*) mempunyai peran yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen karena aspek kompetensi jabatan ini sudah banyak digunakan sebagai dasar penentu posisi jabatan calon karyawan atau calon pejabat yang akan menduduki suatu jabatan. Seseorang agar mendapatkan kinerja tinggi secara maksimal seharusnya antara kompetensi individu yang dimiliki, harus sesuai atau cocok dengan kompetensi jabatan yang diembannya, hal ini akan mengakibatkan terjadinya kecocokan (*matching*) dan kesesuaian dengan kemampuan yang dimilikinya.

3) Kompetensi organisasi

Kompetensi organisasi merupakan area karakter keahlian organisasi dan merupakan sinergi dari seluruh sumber daya seperti motivasi, usaha-usaha

karyawan, teknologi dan keahlian profesional, serta ide-ide tentang kolaborasi dari manajemen. Kemudian kompetensi organisasi tersebut dapat bekerja secara sistematis dan terstruktur serta memberikan organisasi sebagai kekuatan strategis. Kemudian kompetensi mempunyai kelebihan sulit ditiru oleh pesaing lain, sebab bersifat *distinctive* and *specific* untuk setiap individu organisasi. Salah satu pembentukan kompetensi organisasi yang baik adalah dari kompetensi individu karyawannya itu sendiri. Apabila kompetensi individu sudah sesuai dan selaras dengan kompetensi organisasi, maka akan tercipta *competence based organization* atau organisasi yang berbasis kompetensi.

C. Manfaat Kompetensi

Manfaat kompetensi menurut Sutrisno (2017:208) bahwa penggunaan konsep kompetensi manusia di dalam suatu organisasi digunakan atas dasar manfaat yang diperoleh, yaitu:

- 1) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.
- 2) Alat seleksi karyawan.
- 3) Memaksimalkan produktivitas.
- 4) Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi
- 5) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.
- 6) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Karena model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

D. Aspek- Aspek Kompetensi

Menurut Ajabar (2020:72) ada lima aspek karakteristik kompetensi, yaitu:

1) *Motives*

Adalah suatu keinginan seorang secara konsisten berpikir sehingga dia melakukan suatu tindakan. Misalnya keinginan untuk berprestasi.

2) *Traits*

Adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku dan merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya percaya diri, kontrol diri, ketabahan, dan lain-lain.

3) *Self Concept*

Adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Misalnya nilai kepemimpinan.

4) *Knowledge*

Informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Misalnya dengan tes pengetahuan tertentu untuk memposisikan seseorang pada pekerjaan tertentu

5) *Skills*

Adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Skills terdiri dari hard skills dan soft skills.

E. Indikator Kompetensi

Menurut Hutapea & Thoha (2014:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut :

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

2) Keterampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang *programmer computer*. Di samping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

3) Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Wibowo (2016:286) dalam penelitiannya menyebutkan ada lima indikator untuk mengukur kompetensi adalah sebagai berikut:

1) Keterampilan

Dalam meningkatkan kinerja seorang pegawai atau karyawan maka salah faktor penunjang adalah tingkat keterampilan pegawai atau karyawan itu sendiri.

2) Pengetahuan

Informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui akal yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki sekedar berkemampuan untuk menginformasikan.

3) Peran sosial

Suatu tingkah laku yang diharapkan dari individu sesuai dengan status sosial yang disandangnya, sehingga peran dapat berfungsi pula untuk mengatur perilaku seseorang dapat berbeda-beda ketika ia menyandang status yang berbeda peran sosial berisi tentang hak dan kewajiban dari status sosial.

4) Citra Diri

Citra diri juga merupakan kesimpulan dari pandangan kita dalam berbagai peran sebagai mahasiswa ,staff dan manager atau merupakan pandangan kita tentang watak kepribadian yang kita rasakan ada pada kita seperti setia, jujur, bersahabat dan judes.

5) Sikap

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek menyatakan bahwa sikap merupakan

kesiapan atau kesediaan untuk bertindak dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Berikut ini disajikan tentang publikasi penelitian sebelumnya yang merupakan hasil pembahasan serta tujuan yang ingin dicapai dan digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Fancha *et al.* (2024) dengan judul: *The Effect of Quality of Work Life, Work Motivation and Employee Engagement on Employee Performance*, dalam Indonesian Journal of Multidisciplinary Science, Vol. 3, No. 4, pp. 362-372. Penelitian ini dilakukan di PT. Cahaya Teknik Sukses Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Quality of Work life* mempunyai pengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan sedangkan Motivasi Kerja dan Employee Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Variabel motivasi yang mempunyai pengaruh lebih dominan. *Quality of Work life*, Motivasi Kerja dan Employee Engagement secara simultan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja PT. Cahaya Teknik Sukses Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus lebih fokus pada peningkatan *Quality of Work life* dan *Employee Engagement* untuk menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik. Adapun persamaan dengan penelitian kali ini adalah di mana sama-sama menggunakan variabel kinerja pegawai, dan *Quality of Work Life*. Adapun perbedaan dengan penelitian kali ini adalah dilakukan di lokasi penelitian yang berbeda yaitu penelitian kali ini dilakukan di rumah sakit.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari *et al.* (2024) dengan judul: Pengaruh *Quality of Work Life* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Motivasi Kerja (Studi Pada Pegawai Bank BPD Bali Cabang Negara), dalam Jurnal Cakrawala Ilmiah Vol.3, No.6. Penelitian ini dilakukan di Bank BPD Bali Cabang Negara dengan jumlah sampel sebanyak 76 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak mampu meningkatkan kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja tidak mampu meningkatkan motivasi kerja. Disiplin kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja mampu meningkatkan motivasi kerja. Motivasi kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi kerja tidak berperan dalam memediasi kualitas kehidupan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi kerja berperan dalam memediasi disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan cabang Bank BPD Bali Negara. Adapun persamaan dengan penelitian kali ini adalah di mana sama-sama menggunakan variabel disiplin kerja, *quality of work life* dan kinerja karyawan. Adapun perbedaannya di mana penelitiannya menggunakan variabel mediasi yaitu motivasi kerja. Perbedaan lainnya adalah di mana teknik analisis datanya menggunakan teknik *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS SEM). Sementara penelitian kali ini menggunakan analisis regresi linier berganda.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Wulantika & Putri (2019) dengan judul: Employee Performance Influenced by Their Quality of Work Life and Work Discipline, dalam *International Conference on Business, Economic, Social Sciences and Humanities* (ICOBEST 2018). Penelitian ini dilakukan di Saripetojo Agronesia di kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. *Quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, disiplin kerja dan *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Adapun persamaan dengan penelitian kali ini adalah di mana sama-sama menggunakan variabel disiplin kerja, dan *quality of work life* sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat. Adapun perbedaannya adalah ada pada tempat penelitian di mana penelitian kali ini dilakukan di lingkungan rumah sakit.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Hermina & Yosepha (2019) dengan judul “*The Model of Employee Performance*” dalam *International Review of Management and Marketing* Volume 9 Issue 3, pp. 69-73. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja, dan kinerja karyawan di PT. Trakindo Utama Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, hanya disiplin kerja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan gaya kepemimpinan dan motivasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaannya adalah penelitian ini adalah bahwa keduanya bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai. Adapun penelitian ini memiliki perbedaan yaitu penelitian di PT. Trakindo Utama Pontianak berfokus pada pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di sebuah perusahaan alat berat. Sementara itu, penelitian di RSUD

Sanjiwani Gianyar meneliti pengaruh disiplin kerja, kualitas kehidupan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai non-klinis di lingkungan rumah sakit.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Sirait, Suratini, Husen, Rasyid, & Pasolo (2022) dengan judul *“The Effect of Competence on Employee Performance and Organizational Commitment as a Mediation Variable (Empirical Study at the Office of PT PLN (Persero) Parent Unit for Papua and West Papua)”* , dalam Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 5, No 3, Page: 22903-22915. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel motivasi memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja. Kompetensi karyawan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor PT PLN (Persero) UIW Papua dan Papua Barat. Kompetensi karyawan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan melalui komitmen organisasi di Kantor PT PLN (Persero) UIW Papua dan Papua Barat. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam fokusnya untuk mengkaji bagaimana kompetensi karyawan mempengaruhi kinerja. Perbedaannya terletak pada konteks dan lingkungan penelitian: yang satu berfokus pada perusahaan milik negara di sektor energi di Papua dan Papua Barat, sedangkan yang lainnya berfokus pada rumah sakit di Gianyar, Bali.
- f. Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring, Azhmy, Nahrisah, Setiawan, & Pitono (2022) dengan judul *“Efforts To Improve Employee Performance Through Quality Of Work-Life And Effectively Moderated Teamwork*

Communication on PT. Rajawali Property Mandiri Medan”, dalam *International Journal Of Science, Technology & Management*, Volume 3 Issue 1, pp. 93-99.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas kehidupan kerja dan kerja sama tim memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Rajawali Properti Mandiri Medan. Kualitas kehidupan kerja dan kerja sama tim memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh efektivitas komunikasi di PT. Rajawali Properti Mandiri Medan.

- g. Penelitian yang dilakukan oleh Teli, Wayan, Supartha, & Suwandana (2021) dengan judul “*Quality of Work Life on Employee Performance with Organizational Commitments as a Mediation Variable (Empirical Study at Rafting Service Company in Bali, Indonesia)*”, dalam *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, Volume-5, Issue-4, pp-600-604. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, komitmen organisasi merupakan variabel mediasi dari pengaruh antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam tujuan utamanya untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life/QWL*). Perbedaan lainnya terletak pada konteks tempat penelitian yang diteliti: satu di perusahaan properti di Medan dan lainnya di rumah sakit di Gianyar.

- h. Penelitian yang dilakukan oleh Soythong (2023) dengan judul: *“The Effect of Quality of Work Life and Organizational Commitment to Employee Performance: A Case Study of Transportation Business in Nakhon Phanom Province of Thailand”*, dalam Journal of Roi Kaensarn Academi. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap kinerja kerja karyawan, dan komitmen organisasi merupakan variabel mediasi parsial antara kualitas kehidupan kerja dan kinerja kerja karyawan. Hasil ini menunjukkan pentingnya praktik HR yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang lebih baik cenderung lebih berkomitmen terhadap organisasi mereka, dan komitmen ini, pada gilirannya, menghasilkan kinerja kerja karyawan yang lebih baik. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengeksplorasi bagaimana kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life/QWL*) mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian di Thailand menekankan komitmen organisasi sebagai faktor kunci, sementara penelitian di Gianyar memperluas fokusnya dengan menilai disiplin kerja dan kompetensi.
- i. Penelitian yang dilakukan oleh Hartono, Muh, & Qamaruddin (2023) dengan judul: *“The Influence of Work Motivation, Work Discipline, and Career Development on Employee Performance with Organizational Culture as an Intervening Variable at the Regional V Makassar Airport Authority Office”*, dalam Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology Vol. 44 No. 5 (2023). Hasil penelitian ini menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap budaya organisasi dan kinerja karyawan. Selain itu, terdapat pengaruh signifikan dan positif dari disiplin kerja terhadap budaya

organisasi dan kinerja karyawan. Selanjutnya, pengembangan karir juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap budaya organisasi dan kinerja karyawan. Selain itu, budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan dan positif. Namun, motivasi kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui budaya organisasi. Namun, disiplin kerja dan pengembangan karir memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan melalui budaya organisasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam tujuannya untuk memahami bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi kinerja karyawan khususnya pada disiplin kerja. Perbedaan penelitian ini ada pada pendekatan dan variabel tambahan yang dianalisis. Penelitian di Kantor Otoritas Bandara Makassar Regional V menyertakan budaya organisasi sebagai variabel *intervening*, yang mempengaruhi hubungan antara motivasi kerja, disiplin kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian di RSUD Sanjiwani Gianyar tidak mencakup variabel mediasi dan lebih fokus pada pengaruh langsung disiplin kerja, QWL, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai non-klinis.

- j. Penelitian yang dilakukan oleh Abadi, Nursyamsi, & Syamsuddin (2020) dengan judul: *“Effect of Quality of Work-Life and Employee Engagement towards Job Satisfaction and Employee Performances at PT. Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk. Makassar Branch”* dalam *Global Scientific Journals*, Volume 8, Issue 8, pp.2527-2539. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan; keterlibatan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan; kepuasan kerja memiliki

pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kualitas kehidupan kerja serta keterlibatan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Penelitian ini sama-sama bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi kinerja karyawan. Keduanya menyertakan kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life/QWL*) sebagai salah satu variabel utama dalam analisis. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada variabel tambahan yang dianalisis serta konteks tempat kerja: penelitian di Indofood berfokus pada pengaruh QWL dan keterlibatan karyawan di perusahaan makanan dan minuman, sementara penelitian di RSUD Sanjiwani lebih menekankan pada disiplin kerja dan kompetensi di sektor rumah sakit.

- k. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti, Wardani, & Jaenudin (2024) dengan judul: "*The Influence of Work Discipline and Work Environment on Employee Performance*", dalam *International Journal Management and Economic*, Vol. 3 No. 2 , Page 16-24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dan secara simultan, disiplin kerja serta lingkungan kerja secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan. Penentuan menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja memengaruhi 86,2% kinerja karyawan, sedangkan 13,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada variabel tambahan yang dianalisis serta konteks tempat kerja: penelitian ini PT Bogor Samudra Media bergerak di sektor bisnis layanan informasi, sementara penelitian kali ini dilakukan di lingkungan rumah sakit. Perbedaan lainnya adalah penelitian di PT

Bogor Samudra Media menggunakan variabel lingkungan kerja. Adapun persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

- l. Penelitian yang dilakukan oleh Bintari, Kadir, Melania, & Rahmiati (2023) dengan judul: *“The Influence of Leadership, Competence, and Work Discipline on Employee Performance Effectiveness”*, dalam *International Journal of Economics, Business and Management Research* Vol. 7, No.07. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan dan Kompetensi tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tapin, sementara Disiplin Kerja memiliki pengaruh parsial yang signifikan. Variabel Kompetensi tidak memiliki pengaruh dominan yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada variabel tambahan yang dianalisis serta konteks tempat kerja: penelitian Bintari *et al.*, (2023) dilakukan di institusi pemerintahan di bidang kebudayaan dan pariwisata. Sementara penelitian kali ini dilakukan di institusi kesehatan. Perbedaan lainnya adalah penelitian kali ini tidak menggunakan variabel kepemimpinan. Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kompetensi dan disiplin dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
- m. Penelitian yang dilakukan oleh Rostina, Siahaan, Fahtin, Harefa, & Gea (2020) dengan judul: *“Influence of Leadership Style, Competence, and Work Discipline on Employee Performance in PT. Sumo Internusa Indonesia”* dalam *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* Volume 3, No 3, Page: 1961-1972. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan

bahwa secara parsial gaya kepemimpinan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sumo Internusa Indonesia. Sementara itu, kompetensi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sumo Internusa Indonesia. Secara simultan, gaya kepemimpinan, kompetensi, dan disiplin kerja bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sumo Internusa Indonesia. Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kompetensi dan disiplin dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada variabel tambahan yang dianalisis serta konteks tempat kerja: penelitian oleh Rosita *et al.*, (2020) dilakukan di lingkungan perusahaan yang bergerak di bidang media iklan luar ruang (outdoor). Sementara penelitian kali ini dilakukan di lingkungan institusi rumah sakit. Perbedaan lainnya adalah penelitian kali ini tidak menggunakan variabel gaya kepemimpinan.

- n. Penelitian yang dilakukan oleh Sumarsi & Rizal (2020) dengan judul: “*The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) With Organizational Commitment Mediation (Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees)*”, dalam *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, Volume: 02 No. 06. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada karyawan, kualitas hidup kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada karyawan, kompetensi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, kualitas hidup kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan komitmen

organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adapun persamaan dengan penelitian kali ini adalah sama-sama dilakukan di lembaga kesehatan. Sementara perbedaannya ada pada teknik analisis data yang digunakan di mana penelitian Sumarsi & Rizal (2022) menggunakan teknik analisis data dengan variabel intervening. Sementara penelitian kali ini menggunakan teknik analisis yaitu analisis regresi linier berganda.

- o. Penelitian yang dilakukan oleh Kadir, Melania, Jayen, Amrulloh, & Zariyah, (2023) dengan judul: “*The Influence of Work Competence and Work Motivation on Employee Performance at PT Hardware Clothing Area Banjarbaru*”, dalam *International Journal of Current Science Research and Review*, Volume 06 Issue 10. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja dan motivasi kerja secara simultan memengaruhi kinerja karyawan. Secara parsial, kompetensi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kompetensi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Sementara perbedaannya ada pada tempat penelitian di mana penelitian Kadit *et al.*(2023) dilakukan di lingkungan perusahaan ritel. Sementara penelitian kali ini dilakukan di lingkungan institusi rumah sakit.