

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu sumber daya utama yang sangat penting dan harus ada di rumah sakit yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada (Latifah & Nurmalasari, 2018). Sumber daya manusia atau karyawan memiliki fungsi pendukung jalannya kegiatan organisasi. Efektifitas dan efisiensi karyawan dalam bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan organisasi mampu mempengaruhi tujuan organisasi. Perlu adanya kesadaran diri pada karyawan terhadap tanggung jawab utama yang diwewenaginya, sehingga hasil yang diberikan sesuai dengan standar dalam visi dan misi organisasi.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan ciri khas tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kedokteran, kemajuan teknis dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit harus terus dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau bagi masyarakat guna mencapai derajat pelayanan kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan memberikan pelayanan kesehatan perorangan yang komprehensif, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, melakukan upaya kesehatan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, menyeluruh, dan berkelanjutan dengan tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Dalam proses membentuk rumah sakit yang berkualitas untuk setiap pasien yang membutuhkan produk pelayanan rumah sakit, rumah sakit memerlukan berbagai sumber daya, hal yang harus disiapkan oleh rumah sakit ini bertujuan agar pemberian pelayanan disetiap produk pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit dapat dijalankan dengan baik. Untuk menjalankan misi ini, rumah sakit membutuhkan sumber daya yang siap digunakan, seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya (SD) teknologi, Sumber Daya (SD) logistik, Sumber Daya (SD) keuangan, Sumber Daya (SD) sistem informasi, dan Sumber Daya (SD) yang lain (Zebua, 2016).

Pada rumah rumah sakit, terdapat beberapa unit non medis yang memberikan pasokan tenaga kerja demi kelancaran operasional rumah sakit seperti unit *customer service*, unit keuangan, dan unit *purchasing*. *Customer service* pada rumah sakit memiliki tugas menanggapi setiap pertanyaan yang berhubungan dengan administrasi pasien, melakukan pengisian dokumen terkait administrasi perusahaan secara responsif dan cepat, menerima kritik dan saran pasien serta menyelesaikan masalah yang dihadapi, memastikan kepuasan dan dukungan terhadap pasien, memproses aplikasi formulir pasien, dan memberikan umpan balik terhadap efisiensi pada proses pelayanan pasien dan juga kolega, menyimpan catatan atas tanggapan maupun keluhan dari pasien (Kurniawan, 2021). *Customer service* merupakan orang-orang terpilih dengan kepribadian yang lembut, ramah, sopan santun, murah senyum dan memiliki penampilan yang rapi serta memiliki pengetahuan yang baik terhadap perusahaannya bekerja, sebab *customer service* adalah jejeran pertama di rumah sakit yang bertemu langsung dengan pengunjung rumah sakit. Unit keuangan pada rumah sakit terdiri dari kasir, *staff* penagihan, *staff* laporan AR (*account receivable*), serta *staff* kas dan *bank*. Pada unit ini memiliki fungsi yang berbeda-beda namun saling terhubung satu sama lain. *Staff* kasir sebagai *frontliner* terdepan pada unit keuangan memiliki tugas sebagai *staff* yang membantu penyelesaian administrasi serta memberikan bukti bayar kepada pasien maupun keluarga pasien. Kemudian selain itu juga kasir membuat dan menyerahkan laporan penerimaan harian kepada *staff* laporan AR, yang nantinya laporan tersebut akan diolah oleh *staff* laporan AR menjadi laporan AR rumah sakit. Pada laporan ini juga ada terdapat piutang usaha yang harus ditagih oleh *staff* penagihan. *Staff* penagihan berkewajiban membuat *invoice* tagihan, mengirimkan, mengejar serta melunaskan tagihan dari pihak penghutang. Sedangkan *staff* kas dan *bank* berkewajiban menyetorkan, membuat *cashflow* masuk dan keluar kas rumah sakit yang terpakai untuk pembelanjaan keperluan rumah sakit segi operasional maupun gudang. Setiap individu yang berada pada unit keuangan rumah sakit harus jujur, teliti, dan cekatan. Unit *purchasing* rumah sakit memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan atas permintaan dari setiap sub unit pada rumah sakit. *Purchasing* melakukan pembelian dan menyediakan *stock* kebutuhan dari kebutuhan umum dan alat kerja kantor, kebutuhan dapur rumah sakit, kebutuhan rumah tangga serta yang utama kebutuhan obat dan alat medis rumah

sakit dan lain sebagainya. Pada proses kerjanya *staff purchasing* berkewajiban menerima *PR (purchase request)*, membuat *PO (Purchase Order)*, kemudian mengkonfirmasi hutang berbentuk *invoice* dari vendor ke bagian keuangan rumah sakit untuk melakukan pembayaran, mengumpulkan bukti bayar berupa kwitansi, dan membuat *GR (Good Receive)* saat barang telah diterima. *Purchasing* sebagai *staff* gudang rumah sakit membeli kebutuhan dan permintaan dari sub unit rumah sakit dengan menyesuaikan dengan standar dari rumah sakit.

Organisasi dapat dikatakan berhasil apabila kinerja karyawannya baik, maka dari itu suatu organisasi akan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Menurut Gibson, J. L et al. (2012) bahwa kinerja organisasi tergantung dari kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang potensial agar karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik dan dapat melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi dapat dikatakan berhasil apabila kinerja karyawannya baik, maka dari itu suatu organisasi akan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Karyawan memiliki andil yang besar dalam menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi. Karyawan merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi karena mereka adalah kunci utama kesuksesan organisasi dimasa sekarang maupun masa mendatang dan merupakan aset sebuah organisasi. Karyawan tersebut harus mempunyai standar yang baik secara kualitas maupun kuantitas. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan kinerja karyawan yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai keberhasilan dari organisasi adalah melihat kinerja karyawan itu sendiri.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya berkaitan dengan suatu pencapaian, hasil atau usaha yang dilakukan karyawan sehingga dapat mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi dalam situasi tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Amir (2015) kinerja adalah suatu hasil kerja yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang

ditetapkan. Lebih lanjut Mahsun (2014) berpendapat bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi plening atau organisasi.

Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis organisasi. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada organisasi. Hasil performa karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Mathis dan Jackson (2016) kinerja karyawan adalah apa yang dilakukan oleh seorang karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yaitu dalam arti kualitas, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif. Kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah organisasi. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas. Penilaian kesuksesan sebuah organisasi bergantung pada kinerja karyawan yang selalu memberikan performa yang baik kepada organisasi. Oleh karena itu, kinerja karyawan sangat penting dalam suatu organisasi yang dapat menunjang tumbuh kembangnya organisasi tersebut.

Aspek-aspek penilaian pelaksanaan pekerjaan saat ini Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital (RS Murni Teguh MH) meliputi: a) Pengetahuan dan Pemahaman Prosedur Kerja, b) Empati, c) *Teamwork*, d) Kepemimpinan, dan e) Mutu Kerja. Unsur tersebut pada saat penilaian dicocokkan dengan standar nilai yang ada di tabel berikut.

Tabel 1.1 Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Karyawan

No	Nilai	Keterangan
1	$80 \leq x \leq 100$	Sangat Baik
2	$70 \leq x < 80$	Baik
3	$60 \leq x < 70$	Cukup
4	$40 \leq x < 60$	Kurang
5	< 40	Sangat Kurang

Sumber: RS Murni Teguh MH Medan

Tabel 1.1 merupakan tabel yang digunakan untuk mencocokkan unsur penilaian kinerja dengan standar nilai yang ada pada tabel 1.1 ini yang pada akhirnya dapat menentukan kinerja karyawan di RS Murni Teguh MH. Berikut rekapitulasi

rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan pada di RS Murni Teguh MH tahun 2021-2022.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian kinerja Karyawan pada RS Murni Teguh MH tahun 2021-2022

No.	Unsur-unsur	2021		2022	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Pengetahuan dan Pemahaman Prosedur Kerja	72	Baik	65	Cukup
2	Empati	73	Baik	67	Cukup
3	Teamwork	70	Baik	66	Cukup
4	Kepemimpinan	76	Baik	69	Cukup
5	Mutu Kerja	79	Baik	70	Baik
Jumlah		370		337	
Rata-rata		74	Baik	67,4	Cukup

Sumber: RS Murni Teguh MH

Pada Tabel 1.2 dapat di lihat bahwa rata-rata kinerja karyawan pada RS Murni Teguh MH sudah baik pada tahun 2021, akan tetapi pada tahun 2022 kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar 6,6 dari tahun 2021. Penurunan itu terlihat pada indikator Pengetahuan dan Pemahaman Prosedur Kerja, Empati, *Teamwork*, Kepemimpinan, dan Mutu Kerja, sehingga terindikasi bahwa pada tahun 2022 terdapat masalah pada kinerja karyawan. Pada kinerja karyawan indikator yang digunakan mencakup orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif kerja, kerja sama, dan kepemimpinan. Penilaian kinerja ini dilakukan satu tahun sekali pada bulan desember dan dinilai oleh pejabat penilai yakni atasan langsung karyawan tersebut.

Maka berdasarkan data rekapitulasi di atas peneliti mengambil RS Murni Teguh MH sebagai objek penelitian. RS Murni Teguh MH merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Medan. Pelayanan unggulannya yang sangat dibutuhkan masyarakat yaitu onkologi (kanker) dan jantung (kardiovaskular) yang komprehensif . RS Murni Teguh MH juga membuka kerjasama kemitraan dengan berbagai pihak baik perusahaan, asuransi swasta, asuransi pemerintah termasuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sehingga dapat di jangkau oleh seluruh masyarakat Medan sekitarnya. RS Murni Teguh MH diresmikan pada tanggal 12 Desember 2012. Terletak Jl. Jawa No.2, Gg. Buntu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.

Banyak faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah kepemimpinan, dan bagaimana mereka memimpin para karyawan. Menurut Lai et al. (2020), di tempat kerja pemimpin memengaruhi perilaku karyawan, karena mereka dipandang sebagai perwakilan organisasi dan memiliki wewenang untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam mengelola organisasi, setiap pemimpin memiliki tujuan sama, dimana pemimpin mencoba memotivasi dan mendorong bawahannya untuk bekerja sama mencapai tujuan organisasi dan menyampaikan visi perusahaan dan memberikan kesempatan bawahan untuk berpartisipasi dalam penyelesaian masalah. Menurut Sule dan Priansa (2018), kepemimpinan (*leadership*) memiliki arti perilaku seseorang dalam mengelola, memengaruhi serta mengarahkan orang lain supaya tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

Jika tipe kepemimpinan cocok diterapkan pada suatu perusahaan serta terjalin hubungan baik antara karyawan dan pimpinan, maka tingkat keterlibatan karyawan pada pekerjaan atau perusahaan akan tinggi, dan kinerja yang diberikan juga akan sangat baik. Begitu juga sebaliknya, jika tipe kepemimpinan tidak cocok diterapkan pada suatu perusahaan serta tidak ada keserasian antara karyawan dan pimpinan, maka tingkat keterlibatan karyawan pada pekerjaan atau perusahaan akan rendah dan karyawan akan menghasilkan kinerja yang buruk. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak et.al (2018) menemukan bahwa hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan dalam penelitian lain menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Saputri & Andayani, 2018).

Selain didukung dengan dari hasil penelitian terhadulu, penelitian ini juga didukung dengan hasil pra survey kepada 30 orang karyawan non medis RS Murni Teguh MH mengenai variabel kepemimpinan. Berikut ini adalah data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan hasil pra survey.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Kepemimpinan pada Karyawan Non Medis RS Murni Teguh MH

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Pemimpin mampu memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi.	11	36.7	19	63.3
2	Pemimpin selalu mengambil keputusan secara demokratis	10	33.3	20	66.7
3	Pemimpin menerima saran dan kritik dari bawahannya.	13	43.3	17	56.7
Rata-rata		11.3	37.8	18.7	62.2

Sumber : data diolah oleh peneliti, 2023

Dari hasil pra survey yang dilakukan terhadap 30 responden memperlihatkan bahwa secara keseluruhan kepemimpinan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memebrikan jawaban tidak setuju (62,2%) dari total 30 responden yang memberikan jawaban. Berdasarkan data di atas dapat terlihat bahwa karyawan non medis RS Murni Teguh MH merasa pemimpin selama ini masih belum mampu memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja, kemudian banyak juga karyawan yang merasa pemimpin mengambil keputusan secara tidak demokratis, serta lebih dari sebagian responden merasa pemimpin tidak mau menerima saran dan kritik dari bawahannya. Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa kepemimpinan masih kurang dan ini akan berdampak kepada kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH.

Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh *employee engagement*, *employee engagement* merupakan keterlibatan yang memiliki banyak unsur dengan sendirinya digabungkan dalam berbagai cara, seperti keterlibatan, komitmen, semangat, antusiasme, usaha yang terfokus dan *energy* (Imperatori, 2017). *Employee engagement* atau keterikatan karyawan sangat penting bagi perusahaan, karena secara langsung karyawan akan terlibat dengan pekerjaannya baik itu secara fisik, kognitif, maupun emosional dalam bekerja. Jika karyawan tidak memiliki rasa keterikatan terhadap perusahaan maka akan berdampak buruk kedepannya seperti kehilangan semangat dalam bekerja, kurangnya rasa antusias saat bekerja,

konsentrasi hilang dan tidak memberikan perhatian penuh pada perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Victoria dan Rahardja (2018) dan Cahyandani (2021) menemukan bahwa hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti *employee engagement* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian lain menyatakan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Rahmadalena, 2020).

Selain didukung dengan dari hasil penelitian terdahulu, penelitian ini juga didukung dengan hasil pra survey kepada 30 orang karyawan non medis RS Murni Teguh MH mengenai variabel *employee engagement*. Berikut ini adalah data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan hasil pra survey.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey *Employee Engagement* pada Karyawan Non Medis RS Murni Teguh MH

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Tugas yang diwewenangi oleh pemimpin kepada saya mampu memberikan ide-ide baru untuk meningkatkan kinerja saya.	13	43.3	17	56.7
2	Saya mendorong diri saya untuk keberhasilan perusahaan.	11	36.7	19	63.3
3	Saya bangga dengan pekerjaan saya saat ini.	16	53.4	14	46.6
	Rata-rata	13.3	44.4	16.7	55.6

Sumber : data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel di atas adalah data hasil pra survey yang dilakukan terhadap 30 responden memperlihatkan bahwa secara keseluruhan *employee engagement* belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan jawaban tidak setuju (55,6%) dari total 30 responden yang memberikan jawaban. Berdasarkan data di atas dapat terlihat bahwa karyawan non medis RS Murni Teguh MH merasa tugas yang diwewenangi oleh pemimpin kepada karyawan masih belum dapat membuat karyawan memberikan ide-ide baru dimana hal ini untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian masih banyak karyawan yang tidak mendorong dirinya saat bekerja untuk keberhasilan perusahaan, serta lebih dari sebagian responden merasa bangga dengan pekerjaannya saat ini. Dari tabel di atas

dapat dikatakan bahwa *employee engagement* masih kurang di mana hal ini akan memberikan dampak kepada kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH.

Kerjasama tim (*teamwork*) memiliki andil dalam membantu karyawan bekerja lebih efisien dan merupakan salah satu alasan utama seorang individu bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup. *Teamwork* meningkatkan kinerja kerja karyawan, meningkatkan moral, dan meningkatkan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil yang efektif dan kompetitif, organisasi atau perusahaan harus memperhatikan *teamwork* agar kompak dan teratur. *Teamwork* dapat diartikan sekelompok orang dengan talenta, pengalaman dan latar belakang yang berbeda yang berkumpul bersama-sama untuk mencapai satu tujuan dalam satu atau lebih kegiatan dan *teamwork* akan berhasil hanya jika mereka dapat melenyapkan kompetisi dan berkonsentrasi pada perbedaan pandangan dan keahlian untuk mengatasi masalah atau tantangan dengan cepat (Zamzany, Setiawan, & Permatasari, 2021). Pada pendapat lain oleh Mangkunegara dalam Suryani et al. (2022) *teamwork* terdiri dari sekumpulan pegawai yang di koordinasi oleh ketua tim dan atau seorang manajer. Tim beranggotakan orang-orang yang memiliki keahlian yang berbeda-beda dan dikoordinasikan untuk bekerja sama dengan pimpinan. Terjadi saling ketergantungan yang kuat satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas. *Teamwork* juga dapat meningkatkan kerja sama dan kinerja di dalam dan di antara bagian-bagian organisasi. Artinya dalam organisasi atau perusahaan, kinerja tim mengungguli kinerja individu. Kerja tim yang dikelola dengan baik oleh suatu organisasi mengarah pada hasil kinerja yang baik. Ketika karyawan bekerja dengan baik, mereka juga lebih produktif. Sebaliknya, ketika karyawan berkinerja buruk baik secara individu maupun sebagai bagian dari tim, mereka menjadi kurang produktif. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Simanjuntak et.al (2018) dan Suryani et.al (2022) variabel *teamwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, pada penelitian lain yang dilakukan oleh Farica & Renwarin (2022) variabel kerjasama tim (*teamwork*) tidak berpengaruh dan juga tidak signifikan terhadap kinerja kerja karyawan.

Selain didukung dengan dari hasil penelitian terdahulu, penelitian ini juga didukung dengan hasil pra survey kepada 30 orang karyawan non medis RS Murni

Teguh MH mengenai variabel *teamwork*. Berikut ini adalah data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan hasil pra survey.

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey *Teamwork* pada Karyawan Non Medis RS Murni Teguh MH

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Semua orang dalam tim bertanggung jawab atas pekerjaannya.	22	73.3	8	26.7
2	Antara anggota tim semangat membantu anggota lain untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.	12	40	18	60
3	Saya tidak merasa tersaingi dan percaya pada anggota lain di tim.	7	23.3	23	76.7
Rata-rata		13.7	45.6	16.3	54.4

Sumber : data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 1.5 di atas adalah data hasil pra survey yang dilakukan terhadap 30 responden memperlihatkan bahwa secara keseluruhan *teamwork* belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan jawaban tidak setuju (54,4%) dari total 30 responden yang memberikan jawaban. Berdasarkan data di atas dapat terlihat bahwa karyawan non medis RS Murni Teguh MH banyak karyawan berpendapat anggota lain dalam tim bertanggung jawab atas pekerjaannya. Kemudian lebih dari sebagian responden merasa anggota lain semangat untuk membantu anggota lain menyelesaikan tugas yang diberikan. Namun banyak dari responden merasa tersaingi dan tidak percaya pada anggota lain dalam tim. Dari data di atas dapat dikatakan bahwa *teamwork* masih kurang cukup yang mana hal ini akan memberikan dampak kepada kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apakah kepemimpinan, *employee engagement* dan *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh

Kepemimpinan, *Employee Engagement* dan *Teamwork* terhadap Kinerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penulisan penelitian ini, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH?
3. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH?
4. Apakah kepemimpinan, *employee engagement* dan *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y)
2. Variabel independen : Kepemimpinan (X_1), *Employee Engagement* (X_2), dan *Teamwork* (X_3).
3. Objek penelitian : Karyawan Non Medis RS Murni Teguh MH Medan pada unit keuangan, unit *customer service*, dan unit *purchasing* pada rumah sakit.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH Medan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, *employee engagement* dan *teamwork* terhadap kinerja karyawan non medis RS Murni Teguh MH Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan kepemimpinan, *employee engagement*, *teamwork*, dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Adanya manfaat praktis penelitian ini adalah :

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan yang positif bagi setiap individu medis maupun non medis RS Murni Teguh MH Medan dalam melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing sewaktu bekerja. Khususnya berkaitan dengan kepemimpinan, *employee engagement*, *teamwork* dan kinerja karyawan. Sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan medis maupun non medis RS Murni Teguh Memorial Hospital Medan pada masa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dalam suatu masalah penulisan makalah atau karya tulis lainnya dengan topik sejenis.

1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari peneliti yang dilakukan oleh Lamtiur Simanjuntak, Darwin Lie, Efendi, Ady Irawan pada tahun 2018 yang berjudul **“Pengaruh Peran Kepemimpinan dan Kerjasama tim terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pematang Siantar”**.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan 2 variabel independen yaitu kepemimpinan dan kerjasama tim (*teamwork*). Kemudian pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel *employee engagement*. Peneliti tertarik terhadap variabel *employee engagement* karena ketika karyawan *engaged* dalam pekerjaannya karyawan menghasilkan lebih banyak produktivitas, inovasi dan kinerja yang baik menurut Bakker & Demerouti (2017) dalam (Setiawan & Widjaja., 2018).
2. Objek pada penelitian sebelumnya adalah karyawan dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Pematang Siantar, sedangkan objek penelitian ini adalah karyawan non medis RS Murni Teguh MH Medan pada unit *customer service*, unit keuangan, dan unit *purchasing* rumah sakit.
3. Periode penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2023.