

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas suatu perusahaan dapat diukur dari kinerja pegawainya, oleh karena itu, manajemen perusahaan harus memberi perhatian serius terhadap hal ini. Keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan sering kali bergantung pada seberapa baik pegawainya dalam menjalankan tugas mereka (Jamillah et al., 2023). Permatasari & Widodo (2021) menyatakan bahwa kinerja pegawai menjadi tolak ukur utama dalam mencapai tujuan perusahaan, di mana pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting. Ketika pegawai memberikan usaha terbaiknya, dukungan baik dari dalam maupun luar organisasi, serta dukungan psikologis, dapat meningkatkan kinerja mereka. Ini akan berdampak positif dalam mencapai hasil yang maksimal.

Kinerja merupakan pencapaian yang diperoleh seorang pegawai, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas, yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka (Mangkunegara dalam A. Z. Abidin & Sasongko, 2022). Rivai (2014) mengemukakan bahwa kinerja adalah sebuah perilaku yang menunjukkan hasil kerja pegawai yang sesuai dengan peran yang mereka jalankan dalam perusahaan.

Kinerja juga dapat dilihat sebagai hasil dari serangkaian proses yang diukur dalam periode waktu tertentu, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Dr. Edy Soetrisno, n.d.). Herlambang (2016) menambahkan bahwa

kinerja tidak hanya mencakup hasil akhir dari tugas yang diselesaikan, tetapi juga bagaimana proses penyelesaian tugas tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Jeremia (2023) mengungkapkan bahwa home care adalah layanan kesehatan yang diberikan secara terus-menerus dan menyeluruh kepada individu atau keluarga di rumah mereka. Tujuan dari layanan ini adalah untuk menjaga, meningkatkan, atau memulihkan kesehatan serta kemandirian, sambil mengurangi dampak buruk dari penyakit yang dialami.

Sementara itu, Warhola (1980) yang dikutip oleh Parellangi (2014), menyebutkan bahwa perawatan kesehatan di rumah adalah layanan kesehatan yang diberikan secara menyeluruh kepada individu atau keluarga di tempat tinggal mereka. Tujuan utama dari home care adalah untuk meningkatkan kemampuan klien dalam merawat kesehatan mereka, mencegah penyakit, serta mengurangi kemungkinan kekambuhan dan membantu proses rehabilitasi. Mengingat perawatan dilakukan di rumah dan melibatkan hubungan langsung antara perawat dan keluarga, kinerja perawat menjadi faktor yang sangat penting untuk diperhatikan.

*Home Care* Loesiana Lestari adalah salah satu Perusahaan perorangan di Surabaya yang berdiri dari Tahun 2012, yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan keperawatan kepada pasien di rumah mulai dari perawatan Orang Tua (lansia), perawatan pasien dengan kasus terminal, perawatan pasien dengan menggunakan alat bantu medis dan di Rumah Sakit yang tidak bisa di *weaning*, dengan rata - rata pasien yang dirawat 15 - 18 pasien per bulan.

*Home Care* yang semakin berkembang, tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya, salah satu indikator untuk mengetahui kualitas kinerja dari perawatan yang diberikan adalah dengan cara mengetahui seberapa banyak *complain* yang masuk selain itu juga dari banyaknya kejadian yang tidak diinginkan.

Berdasarkan data yang di dapat dari Penilaian Kinerja Pegawai, data *Complain* dari Keluarga / Pasien, dan *Coaching Conseling* Pegawai di *Home Care* Loesiana Lestari periode tahun 2022 – 2024 (tiga tahun terakhir), di dapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Pegawai, data *Complain* dari Keluarga / Pasien, dan *Coaching Conseling* pegawai di *Home Care* Loesiana Lestari

Kinerja		Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024	
Keterangan		104 (Pasien)	Presentase (%)	166 (Pasien)	Presentase (%)	182 (Pasien)	Presentase (%)
Jumlah Pasien		104 (Pasien)	Presentase (%)	166 (Pasien)	Presentase (%)	182 (Pasien)	Presentase (%)
1	Hasil kerja pegawai tidak maksimal (Misal Kurang maksimal dalam suction)	34	32	36	21	39	21
2	Pegawai Lamban dalam Bekerja / Laporan Kurang Cepat	43	41	38	22	40	22
3	Sikap / respon Pegawai saat ditegur tidak menyenangkan	5	4,8	5	3,0	7	3,8
4	Keluarga berpendapat pegawai kurang bekerjasama dengan Keluarga	6	5,7	7	4,2	20	5,4
5	Pegawai mengeluh tidak nyaman karena keluarga terlalu banyak intervensi	30	37	32	37	35	41
6	Pegawai yang mengeluh tentang permintaan keluarga dalam tindakan serba cepat (tuntutan keluarga berlebihan)	20	25	25	28	25	30

<b>Kinerja</b>							
<b>Keterangan</b>		<b>Tahun 2022</b>		<b>Tahun 2023</b>		<b>Tahun 2024</b>	
<b>Jumlah Pasien</b>		<b>104 (Pasien)</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>166 (Pasien)</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>182 (Pasien)</b>	<b>Presentase (%)</b>
7	Pegawai yang mengeluh saat kerja lebih lebih dari 12 Jam / Hari	15	18	17	19	17	20
8	Pegawai tidak bisa berfikir jernih saat kondisi pasien memburuk dan keluarga ingin masalah pasien segera teratasi	10	12	15	16	12	14
9	Pegawai tidak berani melakukan tindakan sendiri Saat melakukan tindakan yang sulit	16	20	18	20	25	30
10	Pegawai Kurang Percaya Diri dalam melakukan tindakan	25	31	30	33	40	48
11	Pegawai merasa sulit dalam mengambil keputusan karena keluarga terkadang tidak percaya dengan pegawai yang bertugas	10	12	15	16	15	18
12	Jumlah Pegawai yang loyal /bersedia <i>Overtime</i> saat dibutuhkan	28	35	35	39	35	42
13	Jumlah Pegawai Antusias / Tidak Menolak dalam Menerima Tugas Apapun	50	63	60	67	55	66
14	Pegawai yang Mengeluh saat ditempatkan pada pasien dengan keluarga yang banyak permintaan	34	43	30	33	36	43

Sumber : *Data penilaian kinerja tahunan dan data Complain Pasien Home Care Loesiana Lestari Surabaya*

Dari tabel data penilaian kinerja pegawai diatas dengan jumlah pasien yang setiap tahun relatif meningkat, angka kejadian yang mendapat komplain karena kinerja kurang baik relatif menetap (tidak ada perbaikan yang signifikan), masalah yang dikeluhkan oleh keluarga sama yaitu hasil kerja tidak maksimal, lamban dalam melaporkan kondisi pasien, jika ada masalah dan ditegur oleh keluarga respon tidak menyenangkan, kerja sama antar *shift* kurang baik, seperti

misalnya saat operan cepat - cepat pulang dan hasilnya operan tidak jelas, didapatkan juga bila ada masalah tentang pemberian obat yang tidak sesuai dengan instruksi dokter cenderung saling menyalahkan, hal ini mengidentifikasi adanya masalah yang harus mendapatkan penanganan segera, agar mutu pelayanan yang diberikan tetap bagus.

Selain itu dari hasil data komplain yang masuk di Home Care, data tentang tuntutan kerja terhadap pegawai Home Care dari keluarga pasien menunjukkan kenaikan yang signifikan, seperti banyaknya pegawai yang mengeluh keluarga banyak ikut intervensi dalam merawat pasien ini mencapai 41%, ada juga keluarga yang minta tindakan serba cepat padahal tidak sesuai standar operasional di Home Care, demikian juga dalam hal pelaporan pada dokter, yang minta secepat mungkin padahal kenyataan di lapangan dokter konsulan banyak yang tidak bisa segera merespon, hal ini kemungkinan besar terjadi karena kasus pasien yang ditangani dari tahun ketahun semakin sulit. Sehingga, perlu segera dipikirkan solusinya.

Sedangkan dari data hasil coaching conseling pegawai Home Care, didapatkan keluhan pegawai yang merasa kurang percaya diri dalam melakukan tindakan, dan tidak berani / sulit mengambil keputusan dari tahun 2022 sampai tahun 2024 mengalami peningkatan, hal ini bisa saja terjadi karena harapan dan tuntutan keluarga yang berlebihan sehingga berpengaruh ke psikologis para pegawai, akibatnya pegawai tidak bisa kerja secara maksimal, meskipun begitu dari penilaian kinerja didapatkan juga data jumlah Pegawai Home Care yang loyal terhadap perusahaan. Misalnya, mereka antusias untuk melakukan tugas / jaga ditempat – tempat dengan kasus yang sulit, pegawai – pegawai yang bersedia

bekerja lebih dari 8 jam, dari data tiap tahun juga meningkat akan tetapi masih juga ditemukan pegawai - pegawai yang mengeluh ditempatkan di rumah pasien yang keluarganya banyak tuntutan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut penelitian Dewi, (2022), adalah Rasa percaya diri, Motivasi, Kepuasan Kerja, menurut hasil Penelitian Jamillah, (2022) faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi work life balance, rasa percaya diri dan employe engagement sebagai variabel intervening dan menurut Rohma et al.,(2024), faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Kompetensi pegawai, Rasa percaya diri dan Pengembangan karir. Penelitian ini menekankan dua faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, yaitu tuntutan pekerjaan dan rasa percaya diri, dengan keterikatan kerja sebagai variabel yang menghubungkan keduanya. Teori dasar yang digunakan dalam studi ini adalah Job Demand Theory dari Bakker et al. (2004) dan Cognitive Social Theory dari Bandura & Wessels (1997).

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja adalah tuntutan pekerjaan, yang dijelaskan dalam Job Demand-Resource Model oleh Bakker et al. (2004). Model ini menjelaskan bagaimana berbagai elemen pekerjaan dapat memengaruhi hasil yang dicapai baik oleh individu maupun organisasi. Tuntutan pekerjaan merujuk pada tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Menurut Vanchapo & MKes (2020), jika seorang pegawai dapat mengelola dan menyelesaikan tugas dengan baik, tuntutan tersebut tidak akan dianggap sebagai beban. Namun, jika pegawai gagal menyelesaikan tugasnya, tuntutan pekerjaan akan menjadi beban yang meningkatkan stres. Penelitian oleh Batubara & Syafrinanda (2024) juga menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan memengaruhi kinerja perawat di RSUD Dr. Pringadi Medan. Di sisi lain, Harahap

& Siregar (2024) menemukan bahwa tuntutan pekerjaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di LPP TVRI Sumatra Utara. Meski demikian, Pratiwi (2023) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang memberi perspektif berbeda terkait hal ini.

Selain tuntutan pekerjaan, rasa percaya diri juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Ini sesuai dengan Cognitive Social Theory yang diajukan oleh Bandura & Wessels (1997), yang menekankan bahwa keyakinan diri berperan dalam membentuk proses kognitif, motivasi, dan perilaku individu. Ardanti & Rahardja (2017) menjelaskan bahwa rasa percaya diri adalah keyakinan seseorang dalam mengambil keputusan terkait tugas, interaksi dengan rekan kerja, serta seberapa banyak usaha yang akan dikeluarkan untuk mencapai tujuan. Rasa percaya diri yang tinggi sering kali berhubungan langsung dengan kinerja yang baik. Pegawai yang merasa yakin akan kemampuannya biasanya lebih mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan merasa puas dengan hasil yang dicapai. Penelitian Dewi (2022) juga mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara rasa percaya diri dan kinerja. Selain itu, Rokmah et al. (2024) menunjukkan bahwa rasa percaya diri berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, termasuk pada ASN di Bagian Umum Setda Kabupaten Kediri menurut penelitian M. D. T. D. Putra (2024). Namun, hasil penelitian Ali & Wardoyo (2021) serta Fauziyyah & Rohyani (2022) menunjukkan bahwa rasa percaya diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan adanya perbedaan hasil dalam penelitian tentang topik ini

Beberapa sumber menyebutkan juga bahwa selain Tuntutan Kerja dan Rasa percaya diri ada hal yang juga turut mempengaruhi Kinerja pegawai, seperti yang disebutkan oleh (Pella, 2020), menyatakan instansi pemerintahan maupun perusahaan memandang Keterikatan Pegawai sebagai suatu hasil, pegawai yang memiliki Keterikatan Pegawai menunjukkan komitmen, kesetiaan, kerja keras, memanfaatkan talenta sebaik mungkin dan mendukung nilai serta tujuan organisasi. Hal tersebut sejalan dengan *Theory Job Demand – Resource Model* Bakker et al., (2004) yang mengatakan Tuntutan Kerja dapat memberi semangat kerja dalam menyelesaikan beban kerja jika dipadukan dengan adanya motivasi tinggi. Sehingga, Tuntutan Kerja yang tinggi pada individu yang memiliki motivasi internal tinggi tetap dapat memberi dampak positif atas Keterikatan kerja.

Bagi instansi pemerintahan maupun Perusahaan Keterikatan Pegawai dipandang lebih berharga dari pada kepuasan atau motivasi pegawai. Dewi Susita & Busharmaidi (2024) menyatakan bahwa keterikatan pegawai memberikan manfaat signifikan bagi organisasi secara keseluruhan. Keterikatan ini dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan kepuasan kerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Indragini & Suharnomo (2018), yang mengungkapkan bahwa keterikatan kerja berperan sebagai mediator antara tuntutan pekerjaan, konflik pekerjaan-keluarga, dan dukungan atasan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Candra (2022), yang menemukan bahwa tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui keterikatan kerja sebagai variabel intervening.



Keterikatan kerja berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasa terhubung dan termotivasi dalam pekerjaannya. Menurut Dewi Susita & Busharmaidi (2024), salah satu komponen utama keterikatan kerja adalah dedikasi atau komitmen, yang mencerminkan keterlibatan emosional, rasa bangga, dan inspirasi yang dirasakan pegawai terhadap pekerjaannya. Dedikasi ini menunjukkan adanya keterikatan yang mendalam dengan pekerjaan, sehingga pegawai merasa pekerjaan tersebut bermakna, menantang, dan memberi mereka perasaan pencapaian. Penelitian Jamillah (2022) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa rasa percaya diri memengaruhi kinerja pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember melalui employee engagement. Hal yang serupa juga ditemukan dalam penelitian Pratomo (2022), yang menunjukkan bahwa rasa percaya diri berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi, dengan keterikatan karyawan sebagai variabel intervening. Namun, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Karimah & Astuty (2023), yang menyatakan bahwa keterikatan kerja tidak memediasi hubungan antara rasa percaya diri dan kinerja pegawai.

Seperti yang telah dikemukakan diatas setiap perusahaan harus benar - benar memperhatikan kinerja pegawainya, demikian juga di *Home Care* yang melakukan pekerjaan secara langsung didepan keluarga, sehingga keluarga atau pasien bisa secara langsung menilai kinerjanya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di *home care*, maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai **“PENGARUH TUNTUTAN KERJA DAN RASA PERCAYA DIRI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KETERIKATAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA HOMECARE LOESIANA LESTARI SURABAYA”**.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut::

1. Apakah tuntutan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya?
2. Apakah rasa percaya diri berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya?
3. Apakah tuntutan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi?
4. Apakah rasa percaya diri berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh tuntutan kerja terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh rasa percaya diri terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh tuntutan kerja terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi.
4. Menganalisis pengaruh rasa percaya diri terhadap kinerja Pegawai *Home care* Loesiana Lestari Surabaya melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

*Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :*

1. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam hal manajerial, memberikan informasi yang berguna, dan menjadi pedoman dalam mengambil tindakan yang dapat memperbaiki kinerja perawat di Home Care Loesiana Lestari Surabaya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan pemahaman baru tentang bagaimana tuntutan pekerjaan dan rasa percaya diri memengaruhi kinerja pegawai melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi. Temuan ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang yang serupa.