

## **PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA**

**Fariz Wekatama Heriansyah<sup>1</sup>, Syarif Ali<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, Fariz.wekatama@upnvj.ac.id*

<sup>2</sup>*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, Syarif.ali@upnvj.ac.id*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan mengetahui adanya pengaruh employee engagement, kompetensi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Dalam penelitian ini, menggunakan sampel sebanyak 50 karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta unit divisi customer service dengan metode sampel jenuh. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diukur melalui skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.361, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.171, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 2.693, serta employee engagement, kompetensi, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan sebesar 25,875.

**Kata kunci:** Employee Engagement, Kompetensi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

## **THE EFFECT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT, COMPETENCE AND JOB SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF ROYAL PROGRESS JAKARTA HOSPITAL**

### **Abstract**

This study aims to prove and determine the effect of employee engagement, competence, and job satisfaction on employee performance partially and simultaneously. This research is a quantitative research using primary data sources. In this study, a sample of 50 employees of the customer service division unit Royal Progress Hospital Jakarta used the saturated sample method. The data of this study were obtained using a questionnaire which was measured using a Likert scale. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that employee engagement has a positive and significant effect on employee performance of 2,361, competence has a positive and significant effect on employee performance of 2,171, and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance of 2,693, as well as employee involvement, competence, and satisfaction. work. simultaneous influence on employee performance of 25,875.

**Keywords:** Employee Engagement, Competence, Job Satisfaction, Employee Performance.

## **PENDAHULUAN**

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

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

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

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

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

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

Kepuasan pelayanannya di rumah sakit termasuk faktornya yang begitu esensial dalam memenuhi hak pasien. Kualitasnya dari pelayanan yang baik merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi kepercayaan pasien. Jangka panjangnya kepercayaan dan kepuasan pasien akan membuat hubungan baik, dimana hal itu akan membuat jadi saling memahami kebutuhan kepuasan dan harapan pasien. Tetapi pada saat ini apakah Rumah Sakit Royal Progress Jakarta dapat menjawab hal tersebut, karena pandemi ini aktifitas menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya.

Sebelum dari itu apabila para pelayan kesehatan ini memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada pasien maka sebaiknya harus dipastikan terlebih dahulu bahwa kompetensi,

employee engagement, kepuasan kerja dan kinerja dari karyawan tersebut sudah melebihi standar yang ditentukan agar dapat memberikan output yang maksimal. Dengan tambahan pandemi ini yang meningkatkan aktivitas di rumah sakit mampu atau tidaknya karyawan mempertahankan kinerjanya.

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

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

Selanjutnya ada kepuasan kerja, menurut Laurie Mullins (2016, hlm.250) kepuasan kerja adalah suatu hal yang kompleks, artinya kepuasan dari masing-masing individu berbeda-beda. Kepuasan kerja menjadi bentuk emosi individu terkait pekerjaan dimana telah diselesaikan. Kepuasan kinerja lebih ditekankan pada sikap atau kondisi internal karyawan, misalnya sebuah pencapaian yang dilakukan karyawan. Kepuasan kerja juga dapat dikatakan sebagai kondisi emosional yang dirasakan oleh individu terkait pekerjaannya, kepuasan kerja ini akan mencerminkan kepuasan atau perasaan individu pada pekerjaannya (Dadang, 2013 hlm. 15).

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

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

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

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

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

di angka 88% dan realisasi target kualitas di angka 95%. Di tahun 2020 mengalami penurunan dari segi kualitas dan terdapat pencapaian target di segi kuantitas, pada realisasi target kuantitas berada di angka 100% dan realisasi target kualitas di angka 85%. Dan di tahun 2021 mengalami penurunan dari segi kuantitas menjadi 96% dan mengalami kenaikan kualitas menjadi 87%.

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

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

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja menjadi perihal penting untuk perusahaan atau organisasinya, kinerja juga merupakan cerminan organisasi atau perusahaan baik atau tidaknya. Menurut Herman Aguinis, (2015 hlm. 88) kinerja dapat dikatakan sebagai ilmu yang mempelajari tentang perilaku yang telah diperlihatkan serta dilakukan dan tidak hanya tentang apa yang telah diberikan karyawan tersebut. Dalam hal ini terdapat dua karakteristik terkait kinerja, yaitu evaluatif dan multidimensi. Evaluatif adalah sifat bisa dilihat secara positif, negatif atau netral. Artinya berdasarkan sifat karyawan yang beragam, apakah mereka sudah memberikan kontribusi yang baik atau kontribusi buruk untuk organisasi. Untuk multidimensi merupakan sesuatu yang dilihat berdasarkan kinerja dimana terdapat banyak perilaku karyawan yang berpotensi memajukan perusahaan atau menjadi penghalang perusahaan atau organisasi demi mencapai tujuannya.

Menurut Ricardianto, (2018 hlm. 67), kinerja merupakan suatu cerminan dalam mencapai visi dan misi serta target dari organisasi yang didasarkan oleh pencapaian implementasi kegiatan yang diambil dari rencana strategis organisasi. Dalam sebuah organisasi, kinerja adalah sebuah hasil dari evaluasi kinerja karyawan, yang harus mendapatkan perhatian khusus karena kinerja dari karyawan tersebut bermuara pada kinerja organisasi. Jika kinerja karyawannya telah baik dengan demikian kinerjanya dari perusahaan maupun organisasi akan semakin baik juga.

### **Employee Engagement**

Schaufeli dalam (Akbar, 2021 hlm.230) yang menjelaskan *employee engagement* yang dijadikan kondisi pikiran secara memuaskan, positif, berkaitan terhadap pekerjaan melalui dedikasi, semangat, serta perhatiannya secara penuh. *Employee engagement* tidak sekadar sikap misalnya organisasi, komitmen namun termasuk tingkat karyawannya yang perhatian serta melebur bersama pekerjaan tersebut. *Employee engagement* begitu penting sebab termasuk perilaku sebagai titik baliknya yang mendorong kinerja karyawannya.

Ketertarikan karyawan atau employee engagement ialah komitmen emosional seorang pegawai terhadap perusahaan serta tujuannya. Karyawan dengan tingkat komitmen emosional ini sangat peduli dengan pekerjaan mereka serta organisasi tempat mereka bekerja. Mereka tidak bekerja demi gaji atau promosi; sebaliknya, mereka berusaha untuk memajukan misi perusahaan (Muliawan et al, 2017 hlm.71)

### **Kompetensi**

Wibowo, (2012 hlm. 235), menyatakan bahwa kompetensi merupakan suatu karakteristik yang mendasar yang terhubung melalui kriterianya pada kinerja secara unggul di dalam situasi maupun pekerjaannya. Dengan kata lain kompetensi merupakan sebuah kemampuan karyawan yang unggul dalam sebuah pekerjaan atau situasi. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan motivasi yang memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu pekerjaan, tugas maupun tanggung jawab tertentu berupa tindakan cerdas dan penuh tanggung jawab (Suhariadi, 2013 hlm. 41).

Kompetensi sebagai kemampuan individu dengan dilandasi keterampilan maupun pengetahuan dengan diperkuat adanya sikap kerja maupun implementasinya saat melakukan tugas maupun pekerjaan pada tempat kerja merujuk pada berbagai persyaratan kerjanya yang sudah ditentukan. Hal tersebut menjadi faktor utama dalam mengukur kinerja seorang karyawan dikarenakan terdapat kemampuan atau skill yang dapat menunjang pekerjaan dan tanggung jawabnya (Verdina et al., 2021 hlm. 259). Semakin besar kompetensi dari seorang karyawan itu merupakan tambahan poin untuk kinerjanya.

### **Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya kebutuhan manusia bermacam-macam, mencakup tingkat maupun jenisnya, manusia juga mempunyai kuantitas kebutuhannya dengan tidak dibatasi. Kebutuhannya akan terjadi penambahan seiring berjalannya waktu maupun manusia yang senantiasa berupaya dalam pemenuhan kebutuhan itu. Artinya kebutuhan manusianya menjadi suatu keinginan yang ingin dimilikinya, dinikmati serta dicapainya. Usaha individu yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dengan melaksanakan kegiatan yang dinamakan kerja. Walaupun tidak seluruh kegiatan bisa dikelompokkan ke dalam kerja (Veithzal Rivai, 2014).

Robbins & Judge (2013, hlm. 74) juga menjelaskan kepuasan kerja yang diartikan dengan perasaan positifnya melalui pekerjaannya yang diperoleh dari adanya penilaian karakteristik. Individu yang memiliki taraf kepuasan kerjanya dengan cenderung bisa memiliki perasaan secara positif pada pekerjaannya, sedangkan seseorang menggunakan tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung akan mempunyai perasaan yang negatif. Sementara kepuasan kerja menjelaskan kesesuaiannya dari harapan individu terhadap imbalan terhadap pekerjaan itu pada Sinambela, (2019 hlm. 256).

## **METODE**

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Rumah Sakit Royal Progress adalah rumah sakit swasta yang didirikan oleh Bapak Ir. Bambang Sumantri tanggal 29 Juni 1990 dan pada waktu itu nama rumah sakit adalah Rumah Sakit Medika Gria (RSMG). Pada tanggal 18 Desember 1991 diresmikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Bapak dr. Adhiyatma MPH. Rumah Sakit Royal Progress memiliki sebuah visi meningkatkan kualitas kehidupan manusia secara seimbang beserta lingkungan hidupnya dan memiliki misi mewujudkan pelayanan kesehatan yang inspiratif dan relevan, memberikan perawatan pasien yang terintegrasi dan berkomitmen, meningkatkan standar perawatan klinis untuk menjadi mitra yang terpercaya.

## Deskripsi Data Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia			
NO	Rentang Usia	Frekuensi	Presentase
1	18-25 tahun	21	42%
2	26-35 tahun	25	50%
3	36-45 tahun	4	8%
4	>46	0	0%
	Jumlah	50	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	18	36%
2	Perempuan	32	64%
	Jumlah	50	100%

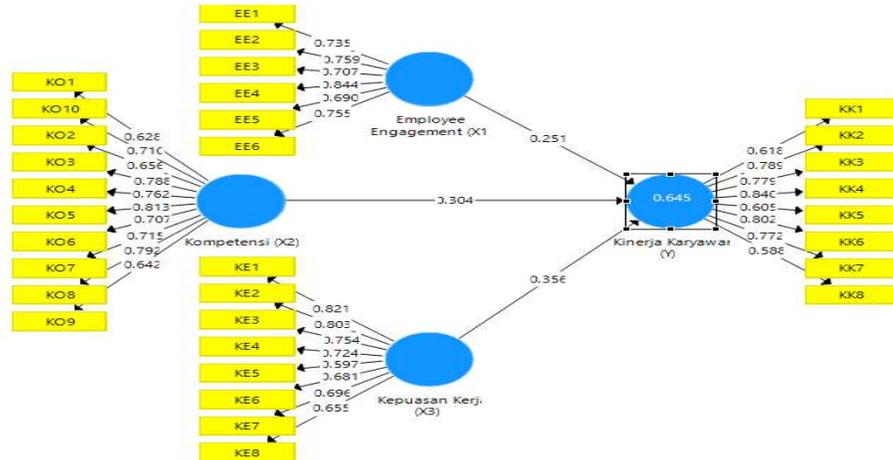
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan			
No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	30	60%
2	D3	5	10%
3	S1	15	30%
	TOTAL	50	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja			
NO	Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase
1	< 2 tahun	16	32%
2	2 - 4 tahun	7	14%
3	4 - 6 tahun	16	32%
4	>7 tahun	11	22%
	Jumlah	50	100%

Tabel 2. Deskripsi Data Responden

## Analisis dan Uji Hipotesis Uji Validitas



Gambar 1. Outer Model

Dari hasil outer loading yang telah ditetapkan, batas dari loading factor yang memiliki nilai  $>0,5$  atau memiliki rentang 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Riyanto & Hatmawan, 2020 hlm. 231).

### Uji Validitas Konvergen

	Employee Engagement (X1)	Kepuasan Kerja (X3)	Kinerja Karyawan (Y)	Kompetensi (X2)
EE1	0,735			
EE2	0,759			
EE3	0,707			
EE4	0,844			
EE5	0,690			
EE6	0,755			
KE1		0,821		
KE2		0,803		
KE3		0,754		
KE4		0,724		
KE5		0,597		
KE6		0,681		
KE7		0,696		
KE8		0,655		
KK1			0,618	
KK2			0,789	
KK3			0,779	
KK4			0,840	
KK5			0,605	
KK6			0,802	
KK7			0,772	

<b>KK8</b>	<b>0,588</b>
<b>KO1</b>	<b>0,628</b>
<b>KO10</b>	<b>0,710</b>
<b>KO2</b>	<b>0,656</b>
<b>KO3</b>	<b>0,788</b>
<b>KO4</b>	<b>0,762</b>
<b>KO5</b>	<b>0,813</b>
<b>KO6</b>	<b>0,707</b>
<b>KO7</b>	<b>0,715</b>
<b>KO8</b>	<b>0,792</b>
<b>KO9</b>	<b>0,642</b>

Tabel 3. Hasil Pengujian Outer Loading Factor

### Uji Validitas Diskriminan

	<b>Employee Engagement (X1)</b>	<b>Kepuasan Kerja (X3)</b>	<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	<b>Kompetensi (X2)</b>
<b>EE1</b>	<b>0,735</b>	0,496	0,553	0,484
<b>EE2</b>	<b>0,759</b>	0,392	0,393	0,371
<b>EE3</b>	<b>0,707</b>	0,317	0,337	0,322
<b>EE4</b>	<b>0,844</b>	0,341	0,486	0,433
<b>EE5</b>	<b>0,690</b>	0,480	0,506	0,493
<b>EE6</b>	<b>0,755</b>	0,370	0,408	0,325
<b>KE1</b>	0,437	<b>0,821</b>	0,616	0,686
<b>KE2</b>	0,412	<b>0,803</b>	0,685	0,702
<b>KE3</b>	0,406	<b>0,754</b>	0,523	0,599
<b>KE4</b>	0,369	<b>0,724</b>	0,531	0,677
<b>KE5</b>	0,342	<b>0,597</b>	0,391	0,494
<b>KE6</b>	0,493	<b>0,681</b>	0,373	0,530
<b>KE7</b>	0,358	<b>0,696</b>	0,616	0,633
<b>KE8</b>	0,359	<b>0,655</b>	0,446	0,438
<b>KK1</b>	0,210	0,478	<b>0,618</b>	0,466
<b>KK2</b>	0,616	0,578	<b>0,789</b>	0,524
<b>KK3</b>	0,470	0,541	<b>0,779</b>	0,522
<b>KK4</b>	0,533	0,666	<b>0,840</b>	0,655
<b>KK5</b>	0,337	0,474	<b>0,605</b>	0,477
<b>KK6</b>	0,506	0,659	<b>0,802</b>	0,652
<b>KK7</b>	0,522	0,545	<b>0,772</b>	0,552
<b>KK8</b>	0,256	0,349	<b>0,588</b>	0,442

<b>KO1</b>	0,369	0,572	0,540	<b>0,628</b>
<b>KO10</b>	0,317	0,632	0,443	<b>0,710</b>
<b>KO2</b>	0,441	0,572	0,498	<b>0,656</b>
<b>KO3</b>	0,319	0,682	0,551	<b>0,788</b>
<b>KO4</b>	0,470	0,623	0,590	<b>0,762</b>
<b>KO5</b>	0,451	0,685	0,538	<b>0,813</b>
<b>KO6</b>	0,453	0,595	0,439	<b>0,707</b>
<b>KO7</b>	0,453	0,551	0,615	<b>0,715</b>
<b>KO8</b>	0,382	0,589	0,553	<b>0,792</b>
<b>KO9</b>	0,335	0,565	0,536	<b>0,642</b>

Tabel 4. Hasil Nilai Cross Loadings

No	Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
1	<b>Employee Engagement</b>	0,563
2	<b>Kepuasan Kerja</b>	0,518
3	<b>Kinerja Karyawan</b>	0,533
4	<b>Kompetensi</b>	0,524

Tabel 5. Hasil Output PLS Average Variance Extracted (AVE)

#### Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Composite Reliability</i>
1	<i>Employee Engagement</i>	0,885
2	<b>Kepuasan Kerja</b>	0,895
3	<b>Kinerja Karyawan</b>	0,900
4	<b>Kompetensi</b>	0,916

Tabel 6. Hasil Output PLS Composite Reliability

#### Uji R2

	<b>R-Square</b>	<b>R-Square Adjusted</b>
<b>Kinerja Karyawan</b>	0,645	0,622

Tabel 7. Hasil Nilai R-Square

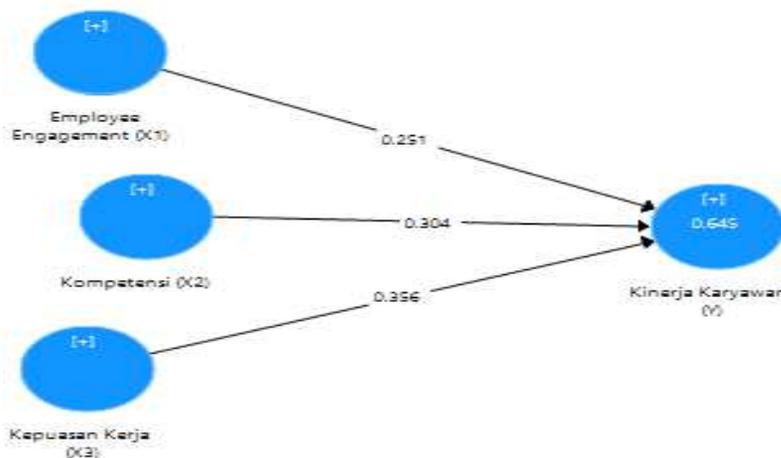
#### Uji T Statistics

	<i>Original Sampel (O)</i>	<i>Sampel Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Value</i>
<i>Employee</i>	0.251	0.274	0.106	2.361	0.019

<b>Engagement</b> →					
<b>Kinerja</b>					
<b>Karyawan</b>					
<b>Kepuasan Kerja</b>					
→ <b>Kinerja</b>	0.356	0.378	0.132	2.693	0.007
<b>Karyawan</b>					
<b>Kompetensi</b> →					
<b>Kinerja</b>	0.304	0.280	0.140	2.171	0.030
<b>Karyawan</b>					

Tabel 8. Hasil Pengujian Koefisien Analisis Jalur

Berdasarkan hasil uji t-statistic yang dilakukan dalam penelitian ini, berikut adalah gambar *inner model* yang terbentuk:



Gambar 2. Inner Model

**Uji F**

$$\frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} = \frac{0,622/3}{(1-0,622)/(50-3-1)} = \frac{0,207}{(0,378)/(46)} = \frac{0,207}{0,008} = 25,875$$

**Pembahasan**

**Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan**

Setelah dilakukan analisis, diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis variabel *employee engagement* berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai sebesar 0.251 atau sebesar 25,1%. Kemudian dapat diketahui dari hasil pengolahan uji t-statistik dengan metode *Partial Least Square* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.0* pada variabel *employee engagement* terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} 2.361 > t_{tabel} 2,013$  yang berarti variabel *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dengan nilai signifikan (P values) sebesar  $0,019 < 0,05$  yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan**

Setelah dilakukan analisis, diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai sebesar 0,304 atau sebesar 30,4%. Kemudian dapat diketahui dari hasil pengolahan uji t-statistik dengan metode *Partial Least Square* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.0* pada variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} 2.171 > t_{tabel} 2,013$  yang berarti variabel kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dengan nilai signifikan (P values) sebesar  $0.030 < 0,05$  yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Setelah dilakukan analisis, diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai sebesar 0,356 atau sebesar 35,6%. Kemudian dapat diketahui dari hasil pengolahan uji t-statistik dengan metode *Partial Least Square* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.0* pada variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} 2.693 > t_{tabel} 2,013$  yang berarti variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dengan nilai signifikan (P values) sebesar  $0,007 < 0,05$  yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, bisa diketahui jika employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta unit divisi customer service. Maka hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai employee engagement yang tinggi akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan, dapat diketahui jika kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta unit divisi customer service. Untuk itu hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi akan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui jika kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan kepada kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta unit divisi customer service. Maka hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi bisa dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui jika employee engagement, kompetensi, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Royal Progress Jakarta unit divisi customer service. Maka hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai employee engagement, kompetensi, dan kepuasan kerja yang tinggi bisa dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Aguinis, H. (2015). *Performance Management* (3rd ed). Kelley School of Business Indiana University.

- Ariko, M. F. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, Serta Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sucofindo (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 73–84. <https://doi.org/10.32502/jimn.v8i1.1558>
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dadang. (2013). *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. (2019). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119–129. <https://doi.org/10.36497/jri.v40i2.101>.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). *Human Resource Management*. Cengage Learning.
- Muliawan, Y., Perizade, B., & Cahyadi, A. (2017). Pengaruh Keterikatan Karyawan (Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Badja Baru Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 2, 69-78.
- Ricardianto, P. (2018). *Human Capital Management*. Bogor: Media.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (6th ed). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Riyanto, S., & Hatmawan, P. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2019). *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu.
- Snell, S., Morris, S., & Bohlander, G. W. (2015). *Managing Human Resources*. Boston : Cengage Learning.
- Soedirman, & Suma'mur. (2014). *Kesehatan Kerja dalam Prespektif Hiperkes dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Suhariadi, F. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sutopo, Y., & Slamet, A. (2017). *Statistik Inferensial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja* (Edisi 3). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.