

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini, peningkatan kinerja dan mutu layanan kesehatan menjadi “*trending topic*” bagi setiap Rumah Sakit dan fasilitas kesehatan lainnya. Hal ini disebabkan masing-masing institusi kesehatan disamping penyediaan layanan kesehatan yang telah ditunjuk oleh pemerintah, juga harus dapat bersaing agar tetap *survive* dan berkelanjutan untuk menjalankan semua aktifitas dalam mencapai tujuan dari organisasi. Tentunya hal ini adalah sebuah ‘pekerjaan rumah’ yang tidak mudah menyelesaikannya.

Secara spesifik tantangan dan fenomena tersebut disebabkan oleh 1) perubahan demografi, 2) perubahan lingkungan sosial, 3) layanan yang efektif secara klinis namun efisien, 4) persaingan dan 5) regulasi. Perubahan demografi membawa pada kuantitas *demand* terhadap layanan kesehatan yang meningkat. Perubahan lingkungan sosial berdampak pada munculnya berbagai pola penyakit yang bervariasi dan bereskalasi. Layanan efektif secara klinis dan efisien memberikan hasil yang belum sesuai harapan dimana yang sakit semakin sakit dan sedikit yang sembuh total ditambah dengan biaya layanan kesehatan yang semakin tidak murah, (<https://manajemenrumahsakit.net/2016>)

Rumah Sakit sebagai salah satu institusi kesehatan dan menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, selalu dikaitkan

dengan mutu atau kualitas pelayanan yang diberikanya. Hal ini dikarenakan tidak semua Rumah Sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, membuat Rumah Sakit harus dapat memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut.

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan tersebut, Rumah Sakit menuntut pegawainya untuk memberikan pelayanan yang prima melalui kemampuan dan profesional kerja dengan standar kesehatan, baik secara kualitas maupun secara kuantitas agar kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau publik. Namun pada kenyataannya masih banyak Rumah Sakit kurang mampu untuk mewujudkan kinerja yang lebih tinggi, sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat baik terkait dengan kualitas maupun yang berhubungan dengan kuantitas pelayanan yang diberikan.

Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia sepanjang 3 (tiga) tahun terakhir tahun 2014 sampai dengan tahun 2016, jika dibandingkan dengan jumlah ketersediaan tempat, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Rumah Sakit
Sepanjang Tahun 2012 s/d 2016

No	Uraian	Tahun		
		2014	2015	2016
1	Jumlah Rumah Sakit	1.855	1.949	2.045
2	Jumlah Tempat Tidur	236.610	274.016	256.426

Sumber :Kementerian Kesehatan Tahun 2017

Dari data di atas terlihat, sepanjang 3 tahun terakhir jumlah Rumah Sakit yang ada di Indonesia mengalami peningkatan. Jumlah Rumah Sakit

pada tahun 2014 sebanyak 1.855 unit, tahun 2015 meningkat menjadi 1.945 unit dan tahun 2016 kembali meningkat menjadi 2.045 unit. Selanjutnya tingkat pertumbuhan jumlah ketersediaan tempat tidur sepanjang 3 tahun tersebut malah berfluktuasi dan cenderung terjadi penurunan pada tahun 2016 menjadi 256.426 unit dari tahun 2015 sebanyak 274.016 unit. Fakta ini menunjukkan, bahwa semenjak diberlakukannya program BPJS pada tahun 2010 telah terjadi tantangan dan persaingan yang ketat antar organisasi kesehatan dalam menjalankan aktifitasnya yang berdampak pada kinerja pegawai.

Mangkunegara (2006), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan bertitik tolak dari pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan pegawai didalam melaksanakan pekerjaannya baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

Hasil obeservasi awal yang peneliti lakukan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang, menemukan masih relatif belum optimal kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, sebagaimana yang tergambar pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.2
Fenomena berkenaan dengan Kinerja Karyawan
Rumah Sakit Aisyiyah Padang

No.	Pernyataan	Tanggapan Tidak Setuju	Jumlah Responden (orang)	% Tidak setuju
1.	Saya dengan senang hati mengerjakan tugas tambahan yang di berikan oleh pimpinan Rumah sakit Aisyiyah Padang	9	15	60.00
2.	Saya melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan peraturan yang berlaku.	11	15	73.33
3.	Kompetensi yang saya miliki terkait profesi kesehatan dapat mengoptimalkan pekerjaan.	11	15	73.33
4	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan waktu yang ditentukan	10	15	66.67
5	Urutan pekerjaan saya teratur sesuai dengan jadwal pencapaian target pekerjaan	9	15	60.00
6	Saya dapat menyelesaikan masalah yang di temui dalam pelaksanaan tugas yang diberikan pimpinan dengan baik	8	15	53.33
7	Saya merasa nyaman dan bersemangat bekerja di tempat saya bekerja.	12	15	80.00
	Rata – rata persentase tidak setuju	-	-	66.66

Sumber : Data observasi awal Tahun 2016

Berdasarkan hasil survey awal yang penulis lakukan terhadap 15 orang karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Padang. Secara keseluruhan jawaban karyawan terkait dengan penilaian kinerja rata-rata jawaban ketidak setujuan karyawan di atas 50%. Ini dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan yang masih belum sepenuh hati, penggunaan standar teknis dalam bekerja kompetensi dalam bekerja serta kenyamanan dalam bekerja. Hal ini dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja yang dihasilkan karyawan masih relatif rendah.

Selanjutnya penilaian kemampuan memberikan pelayanan yang efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit seperti : pemamfaatan tempat tidur, tenaga, dan penunjang medis, Depkes (2005), mengungkapkan terdapat beberapa indikator yang mudah dilihat dan

diketahui hasilnya untuk menilai kinerja Rumah Sakit yaitu berdasarkan angka BOR (*bed occupancy rate*) dan LOS (*length of stay*). Indikator ini, disamping memberikan tingkat efisiensi juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan atau kinerja dengan nilai standar yang seharusnya dicapai. Dimana menurut batas acuan kedua nilai indikator tersebut, untuk BOR berkisar dari 70-80% dan untuk nilai LOS 6-9 hari, (Depkes, 2005).

Berikut gambaran kinerja pegawai Rumah Sakit Aisyiyah Padang terkait dengan mutu pelayanan pada Tabel 1.3 :

Tabel 1.3
Nilai BOR (*Bed OccupancyRate*) dan LOS (*Length of Stay*)
Rumah Sakit Aisyiyah Padang Periode 2012 s/d 2016

No	Uraian	Tahun				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)	33%	36%	41,33%	64,41%	65,50%
2	LOS (<i>Length of Stay</i>)	4 Hari	4 Hari	4 Hari	3 Hari	3 Hari

Sumber : Rumah Sakit Aisyiyah Padang Tahun 2016

Berdasarkan data Tabel 1.3 di atas, diketahui persentase rasio BOR (*bed occupancy rate*) pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang sepanjang 5 tahun terakhir dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016, masih di bawah batasan nilai BOR yang berkisar 70% sampai dengan 80%, walaupun rasio ini sepanjang tahun mengalami peningkatan namun peningkatan ini tidak sebanding dengan batasan indikator penilaian kinerja yang ada. Fakta ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas tempat tidur yang ada masih belum sesuai dengan standar penyediaan tempat tidur yang diwajibkan bagi sebuah Rumah Sakit dalam memberikan pelayanannya.

Sebaliknya disisi rasio LOS (*length of stay*), sepanjang 5 tahun terakhir terjadi penurunan nilai rasio dari 4 hari ditahun 2012 sampai dengan tahun 2014 menjadi 3 hari ditahun 2015 dan tahun 2016. Fakta ini juga mengindikasikan bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan Rumah Sakit Aisyiyah Padang masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan standar kedua nilai rasio diatas, (Depkes, 2005).

Belum optimalnya nilai BOR suatu Rumah Sakit salah satunya disebabkan oleh, pasien yang pernah dirawat merasa kurang puas kemudian memutuskan tidak akan menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit lagi baik bagi dirinya maupun keluarganya. Mereka mengeluhkan kinerja Rumah Sakit yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya sehingga membentuk persepsi kurang baik terhadap pelayanan rawat inap Rumah Sakit tersebut.

Fakta lain yang juga mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Padang dan berdampak terhadap turunnya kunjungan pasien yang ada sepanjang 5 tahun terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4
Jumlah Kunjungan Pasien
Rumah Sakit Aisyiyah Padang Periode 2012 s/d 2016

No	Jumlah Kunjungan Pasien	Tahun				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	Pasien Poliklinik	1.705	1.713	1.274	19.236	18.313
2	Pasien UGD	2.993	3.341	3.744	5.791	5.733
3	Jumlah Pasien Perkamar	1.185	1.309	1.973	4.896	4.162
4	Laporan Operasi	190	282	282	1.763	1.694
5	Laporan Kamar Bersalin	13	146	404	1.562	1.111

Sumber : Rumah Sakit Aisyiyah Padang Tahun 2016

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat jumlah pasien pada Poliklinik, UGD, jumlah pasien perkamar, laporan operasi dan laporan kamar bersalin, sepanjang 5 tahun terakhir terjadi fluktuasi peningkatan dan penurunan. Dimana pada tahun 2016 terjadi penurunan yang umumnya terjadi pada kelima unit jenis pelayanan yang dimiliki Rumah Sakit Aisyiyah Padang. Hasil temuan ini juga menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang ada masih belum mampu memberikan kenyamanan dan harapan dari pasien dan keluarga untuk berobat ke Rumah Sakit Aisyiyah Padang.

Hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang, terkait dengan faktor-faktor yang menjadi pasien tidak ingin kembali dirawat pada suatu Rumah Sakit adalah terkait dengan dimensi mutu pelayanan yang tidak dapat dipenuhi oleh pegawai Rumah Sakit seperti dokter, perawat dan petugas kesehatan yang lain. Sedangkan dimensi yang masih belum terpenuhi adalah, dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness*, seperti masih ada dokter menjawab pertanyaan pasien dengan terburu-buru akibat banyaknya tugas dokter di luar Rumah Sakit lain, dokter juga masih ada yang datang terlambat dan tidak tepat waktu, masih ada diagnosa dokter yang kurang akurat. Selain itu masih ada perawat yang kurang ramah terutama memberi jawaban atas pertanyaan pasien. Sehingga hal ini juga berdampak pada rendahnya penilaian kinerja Rumah Sakit Aisyiyah Padang.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan dalam bekerja. Hasibuan (2012), menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor salah satunya adalah motivasi kerja dalam melaksanakan tugas. Sedangkan Anaroga (2009) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja, insentif (kompensasi), dan kepemimpinan. Pendapat lain, Handoko (2011), kompensasi merupakan bagian penting dalam manajemen perusahaan dan sangat mempengaruhi prestasi kerja (kinerja).

Telah banyak penelitian terdahulu mengenai kinerja karyawan dengan variabel yang beragam. Penelitian Ginting (2011) mengatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja Guru pada SMA Negeri 4 Kota Binjai. Penelitian Mondiani (2012), menemukan terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan transformasional dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ Semarang. Begitu juga penelitian Dhermawan dkk (2012), temuannya jugamenemukan bahwa motivasi, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali.

Berdasarkan semua hasil penelitian di atas belum ada penelitian yang menilai pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan dengan menjadikan objek Rumah Sakit sebagai tempat penelitian. Oleh karena itu Penelitian ini mencoba melakukan modifikasi penelitian Mondiani (2012) dan Dhermawan dkk (2012). Dimana

yang menjadi *Gap* dalam penelitian ini dengan dua penelitian di atas adalah terletak pada variabel yang digunakan, objek dan tahun penelitian. Dimana penelitian saat ini menggunakan variabel penelitian gaya kepemimpinan dan kompensasi sebagai variabel independen dengan variabel motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam hal ini kinerja pegawai. Objek penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Padang dengan tahun penelitian tahun 2017.

Berdasarkan fenomena serta hasil penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian terdahulu dengan memperhitungkan faktor gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.

Perubahan lingkungan eksternal yang begitu cepat dan semakin kompleks dan kompetitif, menuntut setiap organisasi untuk bersikap lebih responsif agar sanggup *survive* dan terus berkembang. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan organisasi adalah kepemimpinan, sebagai panutan dalam organisasi kepemimpinan diharapkan mampu melihat segala perubahan atau perkembangan yang terjadi pada setiap lingkungan dimana organisasi beroperasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bass dan Avilio (2003) dalam Hasibuan (2012), menyatakan bahwa kualitas dari pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Robbins (2012), menyatakan kepemimpinan adalah proses memimpin kelompok dan mempengaruhinya untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang

untuk mempengaruhi bawahan agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin para bawahannya. Perilaku para pemimpin disebut dengan gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinan sesuai kemampuan dan kepribadiannya. Kesesuaian antara gaya kepemimpinan, norma-norma dan kultur organisasi dipandang sebagai suatu prasyarat kunci untuk kesuksesan prestasi tujuan organisasi (Yukl, 2010). Melalui kesesuaian gaya kepemimpinan tersebut diharapkan dapat menciptakan produktivitas kerja pegawai yang optimal dan akhirnya dapat menciptakan kinerja yang tinggi dalam mencapai tujuan organisasi.

Fenomena kepemimpinan yang sering terjadi di lapangan adalah banyaknya kebijakan yang ditetapkan oleh atasan tanpa melibatkan bawahan. Selain itu, kurangnya peranan kepemimpinan dalam membangun komunikasi yang harmonis dapat menyebabkan hubungan antara atasan dan bawahan terlihat kaku karena kurang komunikatifnya atasan terhadap bawahan, keluhan dan masalah pegawai tidak tersampaikan kepada atasan. Dampaknya bawahan hanya bisa memendam apa yang dirasakan dan atasan terkesan menekan bawahan dengan tugas-tugas sehingga bawahan tidak merasa nyaman dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, inilah salah satu faktor yang menyebabkan tingkat kinerja pegawai rendah.

Baiknya motivasi kerja maupun kinerja seseorang juga tidak luput dipengaruhi oleh faktor kompensasi. Pemberian kompensasi yang sesuai, baik secara finansial maupun non finansial, terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja, dan juga kinerja seseorang. Menurut Devi dan Setiawan (2014) bahwa kompensasi berpengaruh dan menentukan secara langsung naik turunnya kinerja karyawan. Kompensasi sebagaimana diungkapkan oleh Notoatmodjo (2009) merupakan hak-hak yang harus diterima oleh karyawan sebagai imbalan setelah mereka menjalankan kewajibannya. Lebih lanjut juga dikatakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pemberian kompensasi sangat penting bagi pegawai karena apapun bentuk kompensasi yang diterima oleh pegawai merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan oleh pegawai itu sendiri. Notoatmodjo (2009) menyatakan bahwa pemberian kompensasi akan dapat mempengaruhi kepada kinerja, dan motivasi. Kompensasi itu harus diberikan secara tepat dan benar, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial.

Menurut pengamatan peneliti mengenai permasalahan kompensasi yang terdapat di Rumah Sakit Aisyiyah Padang, dimana kompensasi yang diterima oleh pegawai dirasakan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Faktor lain yang juga menentukan kinerja pegawai dalam organisasi adalah motivasi kerja. Motivasi dapat diartikan juga sebagai suatu upaya untuk membuat seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan

semangat, karena setiap orang ingin melakukannya. Menurut Robbins (2008), motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual.

Wahjosamidjo (2010), menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan pada diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Lebih lanjut Wahjosamidjo (2010), mengemukakan bahwa tinggi rendahnya motivasi seseorang dalam bekerja dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti ketekunan, kegairahan, semangat, kehadiran, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Seorang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan lebih tekun, memiliki gairah yang tinggi terhadap pekerjaan, semangat dan tanggung jawab yang tinggi sehingga mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Menurut Soeroso (2003), penyebab gagalnya organisasi dari sisi sumber daya manusia salah satunya adalah motivasi kerja karyawan. Mangkunegara (2010) menyatakan motivasi merupakan faktor psikologis yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Seseorang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan memiliki kinerja yang baik, karena ada tujuan yang ingin dicapai olehnya.

Mencermati latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk mendalaminya dan menganalisa lebih mendalam melalui suatu penelitian

yang penulis tuangkan dalam judul penelitian : **“Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan dengan Motivasi kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang ?.
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang ?.
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang ?.
4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang ?.
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang?
6. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui varibel motivasi kerja pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang?
7. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui varibel motivasi kerjapada Rumah Sakit Aisyiyah Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

1. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.
2. Pengaruh kompensasi terhadap terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.
3. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap terhadap motivasi kerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.
4. Pengaruh kompensasi terhadap terhadap motivasi kerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.
5. Pengaruh motivasi kerja terhadap terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.
6. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.
7. Pengaruh kompensasi terhadap terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada Rumah Sakit Aisyiyah Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat teoritis
 - a. Menguji secara empiris pengaruh variabel gaya kepemimpinan, kompensasi dan motivasi kerja serta kinerja sehubungan dengan konsep yang ada dalam teori-teori.

b. Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya terhadap temuan pengaruh gaya kepemimpinan, kompensasi dan motivasi kerja serta kinerja.

2) Manfaat Praktis

a. Sebagai bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit Aisyiyah Padang dalam mengambil kebijakan untuk kemajuan organisasi pada khususnya dan Rumah Sakit lainnya secara umum.

b. Sebagai sumbangan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia pada umumnya dan khususnya masalah kinerja karyawan.