

# **PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT SARI MULIA BANJARMASIN**

---

**Devi Rusvitawati**

(Program Studi Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat)

**Tinik Sugiati**

(Universitas Lambung Mangkurat)

**Maya Sari Dewi**

(Universitas Lambung Mangkurat)

## **ABSTRACT**

*This study aims to identify and to analyze the influence of achievement and action competency, helping and human services competency, impact and influence competency, managerial competency, cognitive competency, and personal effectiveness competency on job performance of the employees in Sari Mulia Hospital Banjarmasin.*

*There were 310 employees in Sari Mulia Hospital Banjarmasin as the population of the study. Probability sampling with proportional sampling technique was employed as the sampling technique. Data were collected by distributing questionnaires to the samples of 173 employees in Sari Mulia Hospital Banjarmasin. The collected data were analyzed using multiple regressions.*

*Based on the findings of the research, it was found that each variable of competencies, such as achievement and action competency, helping and human services competency, impact and influence competency, cognitive competency, and personal effectiveness competency influence employees' job performance in Sari Mulia Hospital Banjarmasin.*

### **Keywords:**

*Competency, achievement and action, helping and human services, impact and influence, managerial, cognitive, personal effectiveness, employees' job performance*

## **ABSTRAK**

*Kompetensi berprestasi dan bertindak (achievement and action), kompetensi pelayanan (helping and human services), kompetensi mempengaruhi orang lain (impact and influence), kompetensi mengelola orang lain (managerial), kompetensi kognitif (cognitive), dan kompetensi efektifitas individu (personal effectiveness) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Populasi penelitian adalah karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin sebanyak 310 orang. Pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik proportional sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket kepada sampel sebanyak 173 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa masing-masing variabel kompetensi, yaitu kompetensi berprestasi dan bertindak (achievement and action), kompetensi pelayanan (helping and human services), kompetensi mempengaruhi orang lain (impact and influence), kompetensi mengelola orang lain (managerial), kompetensi kognitif (cognitive), dan kompetensi efektifitas individu (personal effectiveness) berpengaruh terhadap*

*kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.*

**Kata Kunci:**

*kompetensi, achievement and action, helping and human services, impact and influence, managerial, cognitive, personal effectiveness, kinerja karyawan*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai organisasi swasta/pemerintah/BUMN yang bergerak pada bidang pelayanan membutuhkan modal, tenaga kerja, sarana dan teknologi sebagai sumber dayanya, sehingga besar kemungkinan juga terdapat masalah yang berhubungan dengan kesenjangan sumber daya tersebut. Salah satu sumber daya yang penting bagi setiap organisasi adalah sumber daya manusia (SDM) karena sumber daya manusia akan mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi termasuk organisasi rumah sakit. Sumber daya manusia merupakan keunggulan kompetitif yang potensial karena setiap sumber daya manusia harus memiliki kompetensi sebagai salah satu faktor pendukung kesuksesan organisasi. Oleh sebab itu pengelolaan terhadap SDM sangat penting,

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja karyawan maka tujuan organisasi akan semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik. Kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi. Kinerja karyawan adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggungjawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Rivai dan Basri, 2005:14). Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kemampuan individual, usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi (Mathis dan Jackson, 2010:156). Kompetensi merupakan salah satu faktor individual yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin merupakan salah satu rumah sakit swasta di Banjarmasin yang berorientasi pada pendapatan. Supaya dapat terus hidup, tumbuh dan berkembang, Rumah Sakit Sari Mulia harus mampu menjadi rumah sakit yang dipilih banyak pasien untuk dimanfaatkan fasilitas layanannya. Rumah Sakit Sari Mulia dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima yang lebih baik dari pesaingnya.

Masalah yang terjadi adalah jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan di tahun 2014 pada Rumah Sakit Sari Mulia. Sedangkan jumlah pasien rawat jalan pada rumah sakit

ini juga sempat mengalami penurunan di tahun 2013. Meskipun jumlah pasien rawat jalan mengalami kenaikan di tahun 2014, angka kenaikannya tidak terlalu signifikan. Jumlah karyawan yang setiap tahun bertambah sepertinya tidak mempengaruhi jumlah pasien yang mau berobat di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab turun naiknya jumlah pasien adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Selain itu, adanya tekanan persaingan yang ketat dengan rumah sakit lain dapat mengubah pilihan pasien dalam menggunakan pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, Rumah Sakit Sari Mulia harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien tertarik untuk memanfaatkan pelayanan tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, salah satunya, harus disertai dengan peningkatan kinerja karyawannya (Mulyono *et al.*, 2013).

Organisasi jasa seperti rumah sakit, upaya untuk menciptakan rumah sakit yang mempunyai citra baik di mata pasiennya sangat ditentukan oleh kualitas SDM terstandarisasi yang dimilikinya. Menciptakan SDM terstandarisasi yang berkualitas tentu saja terkait dengan kompetensi. Kompetensi, selain menentukan perilaku dan kinerja seseorang, juga menentukan apakah seseorang melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan standar kriteria yang ditentukan.

Sutrisno (2009:228) mengemukakan dukungan teori mengenai kompetensi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan prestasi atau kinerja, yaitu kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja kerja yang memuaskan. Perilaku ini biasanya dibutuhkan secara konsisten oleh para karyawan yang melakukan aktivitas kerja. Perilaku tanpa maksud dan tujuan tidak bisa dinamakan sebagai kompetensi.

Berdasarkan penelitian terdahulu diketahui bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Zaim *et al.*, 2013; Ismail dan Abidin, 2010). Akan tetapi, penelitian lain ada yang menyebutkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Tiraieyari *et al.*, 2010; Mulyono *et al.*, 2013). Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut diduga terjadi karena adanya perbedaan penguraian definisi dimensi kompetensi yang digunakan. Hal ini menimbulkan suatu kesenjangan (*gap*) yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

Variabel-variabel kompetensi yang terdapat pada penelitian terdahulu berbeda antara satu dan lainnya yang tergantung pada dasar teori yang digunakan. Berbeda dengan penelitian terdahulu, variabel kompetensi yang digunakan pada penelitian ini dibatasi pada kompetensi generik Spencer. Hasil penelitian Spencer, selama kurun waktu 20 tahun, terhadap perilaku

760 orang dari berbagai jenis pekerjaan dan jabatan pada 286 perusahaan di 20 negara (termasuk Indonesia), menemukan adanya 20 jenis kompetensi dasar yang mempengaruhi kinerja seseorang yang terbagi pada kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*), kompetensi pelayanan (*helping and human services*), kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*), kompetensi mengelola orang lain (*managerial*), kompetensi kognitif (*cognitive*) dan kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*). Kompetensi tersebut merupakan perangkat kompetensi yang sering ditemukan pada suatu bidang pekerjaan profesional tertentu dan pada berbagai organisasi.

Berdasarkan hal tersebut serta latar belakang yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pelayanan (*helping and human services*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi mengelola orang lain (*managerial*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin?
5. Apakah terdapat pengaruh kompetensi kognitif (*cognitive*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin?
6. Apakah terdapat pengaruh kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin?

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.
2. Mengetahui dan menganalisa kompetensi pelayanan (*helping and human services*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.
3. Mengetahui dan menganalisa kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.
4. Mengetahui dan menganalisa kompetensi mengelola orang lain (*managerial*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.
5. Mengetahui dan menganalisa kompetensi kognitif (*cognitive*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

6. Mengetahui dan menganalisa kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kompetensi

Spencer dan Spencer (1993:9) mengemukakan “*A competency is an underlying characteristic of an individual that is casually related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job situation.*” Memperjelas makna definisi tersebut, Spencer dan Spencer menguraikannya kata demi kata. Pertama, *underlying characteristic* bermakna kompetensi adalah sesuatu yang berada di dalam (*fairly deep*) dan merupakan bagian yang paling lama bertahan di dalam kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku dalam berbagai macam situasi dan berbagai tugas. Kedua, *causality related* bermakna bahwa kompetensi memprediksi perilaku dan kinerja. Terakhir, *criterion-referenced* bermakna bahwa kompetensi sebetulnya memprediksi siapa mengerjakan dengan baik atau dengan sangat buruk yang diukur dengan kriteria-kriteria khusus atau standar tertentu.

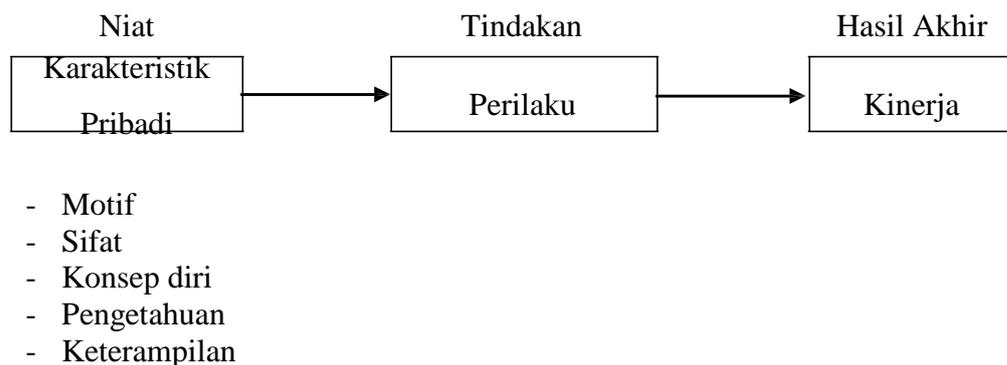
### Kinerja Karyawan

Bernardin dan Russel (2003:143) mengemukakan bahwa, “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period*”. Berdasarkan pendapat tersebut, kinerja cenderung dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Ilgen and Schneider (dalam Williams, 2002:94) menyatakan “*performance is what person or system does*”. Hampir sama dengan pendapat Mohrman *et al.* (dalam Williams, 2002:94) menyatakan “*a performance consists of a performer engaging in behavior in a situation to achieve results*”

Berdasarkan pendapat diatas, dapat kita lihat bahwa kinerja dilihat sebagai suatu proses bagaimana sesuatu dilaksanakan sehingga dalam pengukuran kinerja dilihat dari baik atau tidaknya aktifitas tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

## Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Spencer dan Spencer (1993:15) mengemukakan bahwa saat ini banyak organisasi menjadi tertarik dalam manajemen untuk menilai kompetensi “bagaimana” kinerja dilakukan. Kompetensi dapat dihubungkan dengan kinerja dalam sebuah model alur sebab akibat yang menunjukkan bahwa motif, sifat, konsep diri, dan kompetensi pengetahuan yang dirangsang oleh suatu keadaan memprediksi kompetensi meliputi niat, tindakan dan hasil, seperti terlihat pada Gambar 1. berikut ini.



Sumber: Spencer and Spencer, 1993: 15

**Gambar 1. Model Alur Kompetensi**

Berdasarkan Gambar 1. dapat dilihat bahwa kompetensi terdapat pada niat dan tindakan yang dimiliki seseorang. Niat merupakan motif yang mengakibatkan sebuah tindakan (perilaku) yang membuahkan hasil. Dengan kata lain, kinerja seseorang berasal dari tindakan seseorang yang selalu mengikutsertakan niat di dalam tindakannya. Oleh karena itu, kompetensi seseorang tidak bisa terlihat langsung dari tindakannya, tetapi terlihat dari kombinasi niat dan tindakannya.

## Penelitian Terdahulu

Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja (Spencer & Spencer, 1993:9). Beberapa penelitian terdahulu juga menyebutkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Boyatzis, 2010; Ismail & Abidin, 2010; Zaim *et al.*, 2013).

Menurut Ferdinand (2006:295), hipotesis simultan atau hipotesis mengenai uji-F adalah hipotesis mengenai kelayakan model. Hipotesis tersebut bukanlah hipotesis yang dikembangkan dalam kerangka pemikiran teoritis sehingga tidak ada hipotesis khusus yang disajikan di sini.

Perilaku proaktif didefinisikan sebagai pengambilan inisiatif dalam meningkatkan keadaan saat ini atau menciptakan suatu keadaan baru, yang diekspresikan oleh karyawan dengan berbagai cara berbeda seperti mencari umpan balik, mengambil inisiatif dalam mengejar tujuan pribadi dan organisasi, serta menerapkan ide dan menyelesaikan masalah (Crant, 2000; Grant & Ashford, 2008). Istilah perilaku proaktif merujuk kepada esensi serupa dengan kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*), yaitu dorongan/ keinginan seseorang untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau dituntut oleh pekerjaan dan berpengaruh terhadap peningkatan kinerjanya. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa perilaku proaktif atau kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and actions*) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Baba *et al.*, 2009; Grant *et al.*, 2011). Berdasarkan hal ini, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Kompetensi pelayanan (*helping and human services*) mengandung esensi sebagai kesungguhan dalam memahami keinginan, kepentingan dan kebutuhan orang lain serta termasuk kebutuhan orang yang akan dilayani. Menurut Goleman (dalam Shahzad *et al.*, 2011), kesadaran sosial (*social awareness*) adalah kemampuan memahami emosional orang lain dan keterampilan lainnya dalam memperlakukan orang lain sesuai dengan reaksi mereka. Yang termasuk ke dalam kesadaran sosial adalah empati, orientasi pada pelayanan dan kesadaran berorganisasi. Definisi ini serupa dengan istilah kompetensi pelayanan (*helping and human services*) dari Spencer & Spencer (1993). Beberapa penelitian menyebutkan bahwa kesadaran sosial atau kompetensi pelayanan (*helping and human services*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Shahzad *et al.*, 2011; Joseph & Wawire, 2015; Chughtai & Lateef, 2015).

H2: Terdapat pengaruh kompetensi pelayanan (*helping and human services*), kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*) mengandung esensi sebagai kemampuan seseorang dalam membujuk, meyakinkan, mempengaruhi, atau menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya.

Hal ini serupa dengan istilah keterampilan berpolitik (*political skill*). Pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa semakin tinggi keterampilan berpolitik karyawan, maka karyawan tersebut dinilai menunjukkan kinerja yang baik. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh keterampilan berpolitik atau kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Blickle *et al.*, 2010; Blickle *et al.*, 2011)

H3: Terdapat pengaruh kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*), kompetensi mengelola orang lain (*managerial*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Kompetensi mengelola orang lain (*managerial*) mencakup kompetensi mengembangkan orang lain, kemampuan mengarahkan, kerja kelompok dan kerjasama serta kepemimpinan kelompok. Pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa terdapat pengaruh kompetensi mengelola orang lain (*manajerial*) terhadap kinerja karyawan (Thoriq, 2010; Zaim *et al.*, 2013).

H4: Terdapat pengaruh kompetensi mengelola orang lain (*managerial*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

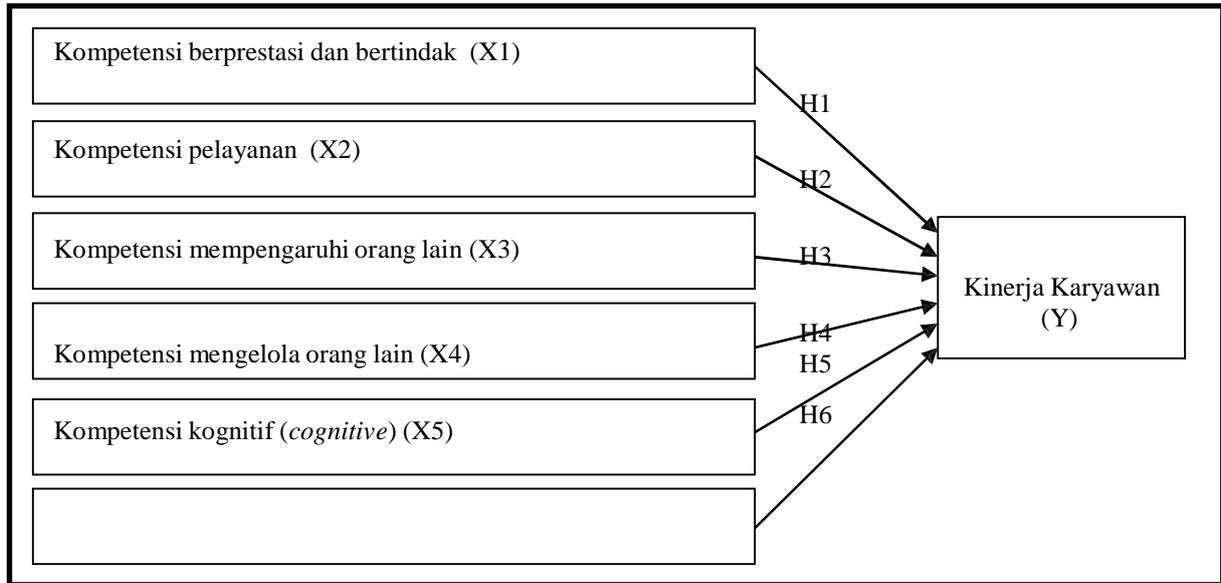
Kompetensi kognitif (*cognitive*) merupakan kemampuan sistem berpikir dan mengenali suatu pola (Boyatzis, 2010). Kompetensi ini telah ditemukan mampu menjadi prediktor umum terbaik kinerja di berbagai pekerjaan (Hunter & Schmidt dalam Palumbo *et al.*, 2005). Oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa kompetensi kognitif berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Soetadji, 2010; Boyatzis *et al.*, 2015)

H5: Terdapat pengaruh kompetensi kognitif (*cognitive*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*) atau disebut kesadaran diri (*self-awareness*) merupakan kemampuan untuk mengenali dan memahami suasana hati diri sendiri, emosi dan *drive* serta efeknya pada orang lain (Goleman dalam Joseph & Wawire, 2015). Kemampuan ini mencakup pengendalian diri, kepercayaan diri, dan fleksibilitas yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Bahmanabadi & Jafari, 2014; Joseph & Wawire, 2015; Chughtai & Lateef, 2015). Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: Terdapat pengaruh kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*) terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*) (X6)

Sumber: Spencer & Spencer (1993), dikembangkan untuk penelitian ini

## Gambar 2. Kerangka Konseptual

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan. Populasi penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin yang berjumlah 310 orang. Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *proportional to size sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket kepada sampel sebanyak 173 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi berganda.

Variabel bebas penelitian ini adalah enam kompetensi yang dimiliki oleh Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin berdasarkan model kompetensi generik Spencer (*Helping and Human Service Workers*), yaitu: Kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*) (X1) adalah keinginan untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut oleh pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dulu; Kompetensi pelayanan (*Helping and Human Service*) (X2) adalah kemampuan memahami keinginan, kepentingan dan kebutuhan orang lain, termasuk kebutuhan orang yang akan dilayani; Kompetensi mempengaruhi orang lain (*Impact and Influence*) (X3) adalah kemampuan untuk membujuk, meyakinkan, menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya; Kompetensi mengelola orang lain (*Managerial*) (X4) adalah kemampuan dan keinginan untuk mendorong pengembangan orang lain serta bekerja sama dengan orang lain dalam suatu kelompok kerja; Kompetensi kognitif (*Cognitive*) (X5) adalah kemampuan sistem berpikir dan mengenali suatu pola; Kompetensi efektifitas individu (*Personal Effectiveness*) (X6) adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami suasana hati diri sendiri, emosi dan *drive* serta efeknya pada orang lain.

Variabel terikat penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y) di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Kriteria penilaian yang digunakan menurut Gomes (2003:142) adalah (1) *Quality of work*; kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya; (2) *Quantity of work*; jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan; (3) *Job Knowledge*; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya; (4) *Cooperation*; kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi); (5) *Dependability*; kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya; (6) *Initiative*; semangat untuk

melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya; (7) *Personal Qualities*; menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

## HASIL DAN

## PEMBAHASAN

**Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Berganda**

Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi	Koefisien Beta	t hitung	Probabilitas (Sig.)	r	r <sup>2</sup>
Kompetensi Berprestasi dan Bertindak (X1)	0,935	0,312	5,446	0,000	0,389	0,151
Kompetensi Pelayanan (X2)	0,252	0,155	2,824	0,005	0,214	0,046
Kompetensi Mempengaruhi Orang Lain (X3)	0,548	0,137	2,365	0,019	0,180	0,032
Kompetensi Mengelola Orang Lain (X4)	0,610	0,287	4,757	0,000	0,346	0,120
Kompetensi Kognitif (X5)	0,315	0,137	2,110	0,036	0,162	0,026
Kompetensi Efektifitas Individu (X6)	0,289	0,272	5,068	0,000	0,366	0,134
Konstanta	16,879	Adjusted R <sup>2</sup>	0,543			
F Hitung	35,058	Sig. F	0,000			
R	0,748	SEE	3,999			
R <sup>2</sup>	0,559					

Sumber: Data Primer diolah, 2015

sebagai variabel terikat. Berdasarkan Tabel 1 dapat terlihat bahwa model regresi menunjukkan hasil yang signifikan dengan angka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $35,058 > 2,15$ ) dan atau nilai probabilitas (sig.)  $F < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga model tersebut layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Persamaan yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut.

Persamaan yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut.

$$Y = 16,879 + 0,935 X_1 + 0,252 X_2 + 0,548 X_3 + 0,610 X_4 + 0,315 X_5 + 0,289 X_6 + 3,999$$

- Dimana: Y = Kinerja Karyawan  
 X<sub>1</sub> = Kompetensi Berprestasi dan Bertindak  
 X<sub>2</sub> = Kompetensi Pelayanan  
 X<sub>3</sub> = Kompetensi Mempengaruhi Orang lain  
 X<sub>4</sub> = Kompetensi Mengelola Orang Lain  
 X<sub>5</sub> = Kompetensi Kognitif  
 X<sub>6</sub> = Kompetensi Efektifitas Individu

Pengujian hipotesis (uji parsial) dilakukan dengan menggunakan uji-t yang dilakukan untuk mengetahui variabel bebas signifikan atau tidak terhadap model regresi. Angka t hitung untuk variabel kompetensi berprestasi dan bertindak sebesar 5,446 lebih besar dari angka t tabel sebesar 1,654 dengan tingkat probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak,

artinya kompetensi berprestasi dan bertindak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Angka  $t$  hitung untuk variabel kompetensi pelayanan sebesar 2,824 lebih besar dari angka  $t$  tabel sebesar 1,654 dengan tingkat probabilitas  $0,0005 < 0,05$ . Sehingga  $H_{02}$  ditolak, artinya kompetensi pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Angka  $t$  hitung untuk variabel kompetensi mempengaruhi orang lain sebesar 2,363 lebih besar dari angka  $t$  tabel sebesar 1,654 dengan tingkat probabilitas  $0,019 < 0,05$ . Sehingga  $H_{03}$  ditolak, artinya kompetensi mempengaruhi orang lain berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Angka  $t$  hitung untuk variabel kompetensi mengelola orang lain sebesar 4,757 lebih besar dari angka  $t$  tabel sebesar 1,654 dengan tingkat probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_{04}$  ditolak, artinya kompetensi mengelola orang lain berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Angka  $t$  hitung untuk variabel kompetensi kognitif sebesar

2,110 lebih besar dari angka  $t$  tabel sebesar 1,654 dengan tingkat probabilitas  $0,036 < 0,05$ . Sehingga  $H_{05}$  ditolak, artinya kompetensi kognitif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Angka  $t$  hitung untuk variabel kompetensi efektifitas individu sebesar 5,068 lebih besar dari angka  $t$  tabel sebesar 1,654 dengan tingkat probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_{06}$  ditolak, artinya kompetensi efektifitas individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin

#### **Pengaruh kompetensi berprestasi dan bertindak terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi berprestasi dan bertindak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa kompetensi berprestasi dan bertindak mampu memprediksi atau menyebabkan kinerja yang baik (Spencer & Spencer, 1993). Kompetensi berprestasi dan bertindak merupakan semangat berprestasi yang dilakukan individu untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau dituntut oleh pekerjaan dan berpengaruh, seperti mengambil inisiatif dalam mengejar tujuan pribadi dan organisasi serta menerapkan ide dan menyelesaikan masalah yang akhirnya menyebabkan peningkatan kinerja (Spencer & Spencer; 1993, Crant, 2000; Grant & Ashford, 2008).

#### **Pengaruh kompetensi pelayanan terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti terjadi kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada sekaligus menguatkan teori bahwa kompetensi pelayanan mampu memprediksi atau menyebabkan kinerja yang baik (Spencer & Spencer, 1993). Kompetensi pelayanan merupakan kemampuan memahami emosional orang lain dan keterampilan memahami lainnya dalam memperlakukan orang lain sesuai dengan reaksi mereka (Goleman dalam

Shahzad *et al.*, 2011).

### **Pengaruh kompetensi mempengaruhi orang lain terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi mempengaruhi orang lain memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti terjadi kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada sekaligus menguatkan teori bahwa kompetensi mempengaruhi orang lain mampu memprediksi atau menyebabkan peningkatan kinerja. Karyawan yang memiliki kompetensi mempengaruhi orang lain mampu membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya dan akhirnya menghasilkan kinerja yang meningkat (Spencer & Spencer, 1993).

### **Pengaruh kompetensi mengelola orang lain terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi mengelola orang lain memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti terjadi kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada sekaligus menguatkan teori bahwa kompetensi mengelola orang lain mampu memprediksi atau menyebabkan peningkatan kinerja. Karyawan yang memiliki kompetensi mengelola orang lain dinilai memiliki keinginan mengajarkan atau mendorong pengembangan atau proses belajar orang lain serta memiliki kemauan bekerja sama dengan orang lain dalam suatu kelompok kerja yang akhirnya menyebabkan peningkatan kinerja (Spencer & Spencer, 1993).

### **Pengaruh kompetensi kognitif (*cognitive*) terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi kognitif berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hipotesis dengan data yang ada sekaligus menguatkan pandangan bahwa kompetensi kognitif merupakan kemampuan individu yang berkaitan dengan penerimaan dan penerapan pengetahuan dalam pemecahan masalah yang diindikasikan oleh dimensi berpikir analitis, berpikir konseptual serta keahlian teknis ternyata mampu memprediksi atau menyebabkan suatu kerja efektif (Spencer & Spencer, 1993; Hunter & Schmidt dalam Palumbo *et al.*, 2005).

### **Pengaruh kompetensi efektifitas individu terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi efektifitas individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti terjadi kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada sekaligus menguatkan teori bahwa kompetensi efektifitas individu, seperti kemampuan pengendalian diri, kepercayaan diri dan fleksibilitas mampu memprediksi atau menyebabkan peningkatan kinerja (Spencer & Spencer, 1993).

### **Keterbatasan Penelitian**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket yang mana responden

diminta untuk menanggapi seperangkat pernyataan tertulis yang telah disediakan oleh peneliti. Sehingga data yang dianalisis hanya sebatas pernyataan yang diperoleh dari angket tersebut. Penelitian selanjutnya sebaiknya mengkombinasikan cara pengumpulan data angket dengan wawancara untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan mendalam

### KESIMPULAN

Hasil uji statistik menggunakan regresi berganda menunjukkan bahwa masing-masing kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*), kompetensi pelayanan (*helping and human services*), kompetensi mempengaruhi orang lain (*impact and influence*), kompetensi mengelola orang lain (*managerial*), kompetensi kognitif (*cognitive*), kompetensi efektifitas individu (*personal effectiveness*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada pihak manajemen untuk; (1) memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi sebagai upaya untuk selalu memotivasi karyawan dalam meningkatkan kompetensinya; (2) memberikan pelatihan pengembangan diri dan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kompetensi pelayanan dan kompetensi efektifitas individu kepada karyawan ; (3) memperhatikan dan mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi mempengaruhi orang lain; (4) memperhatikan dan mempertahankan karyawan yang memiliki kemampuan mengelola; (5) menjadikan kompetensi kognitif sebagai bahan pertimbangan dalam rekrutmen calon karyawan pada Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin; (6) menjadikan kompetensi dasar generik Spencer sebagai salah satu kriteria penilaian kinerja karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baba, V. V., Tourigny, L., Wang, X., & Liu, W. (2009). Proactive Personality and Work Performance in China: The Moderating Effects of Emotional Exhaustion and Perceived Safety Climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences* , 26 (1), 23-37.
- Bahmanabadi, M., & Jafari, M. (2014). Emotional Intelligence and Job Performance: Evidence from Railroad Industry. *Management Science Letters* 4 , 1693-1698.
- Bernardin, H. J., & Russel, J. E. (2003). *Human Resources Management: An Experiential Approach* (3 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Blickle, G., John, J., Ferris, G. R., Momm, T., Liu, Y., Haag, R., et al. (2011). Fit of Political Skill to the Work Context: A Two-Study Investigation. *Applied Psychology: An International Review* , 1-28.
- Blickle, G., Oerder, K., & Summers, J. K. (2010). The Impact of Political Skill on Career Success of Employees' Representatives. *Journal of Vocational Behavior* , 1-8.
- Boyatzis, R. E. (2010). Competencies in the 21st Century. *Journal of Management Development* , 27 (1), 5-12.
- Boyatzis, R. E., Batista-Foguet, J. M., Fernandez-i-Marin, X., & Truninger, M. (2015). EI Competencies as A Related but Different Characteristic than Intelligence. *Frontiers in Psychology* , 6, 1-14.
- Chughtai, M. W., & Lateef, K. (2015). Role of Emotional Intelligence on Employees Performance in Customer Services: A Case Study of Telecom Sector of Pakistan. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies* , 3 (2), 101-108.
- Crant, J. M. (2000). Proactive Behavior in Organizations. *Journal of Management* , 26 (3), 435-462.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gomes, F. C. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The Dynamics of Proactivity at Work. *Research in Organizational Behavior* , 28, 3-34.
- Grant, A. M., Nurmohamed, S., Ashford, S. J., & Dekas, K. (2011). The Performance Implications of Ambivalent Initiative: The Interplay of Autonomous and Controlled Motivations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 116, 241-251.
- Ismail, R., & Abidin, S. Z. (2010). Impact of Workers' Competence on Their Performance in the Malaysian Private Sector. *Business and Economic Horizons* , 2 (2), 25-36.
- Joseph, N., & Wawire, B. P. (2015). The Influence of Emotional Intelligence on Service Delivery. *International Journal of Economics, Finance and Management* , 4 (1), 8-13.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mulyono, M. H., Hamzah, A., & Abdullah, A. Z. (2013). Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III 16.06.01 Ambon. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan* , 2 (1), 1-9.
- Palumbo, M. V., Miller, C. E., Shalin, V. L., & Steele-Johnson, D. (2005). The Impact of Job Knowledge in the Cognitive Ability-Performance Relationship. *Applied H.R.M. Research* , 10 (1), 13-20.
- Rivai, V., & Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Shahzad, K., Sarmad, M., Abbas, M., & Khan, M. A. (2011). Impact of Emotional Intelligence (EI) on Employee's Performance in Telecom Sector of Pakistan. *African Journal of Business and Management* , 5 (4), 1225-1231.
- Soetadji, R. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan Kognitif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Pendidikan* , 389-398.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Model for Superior Performance*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Thoriq, M. (2010). *Analisis Pengaruh Functional Kompetensi, Kompetensi Manajerial, dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai. Studi Kasus pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Tiraeyari, N., Idris, K., & Uli, J. (2010). Competencies Influencing Extension Workers' Job Performance in Relation to The Good Agricultural Practices in Malaysia. *American Journal of Applied Sciences* , 7 (10), 1379-1386.
- Williams, R. R. (2002). *Managing Employee Performance: Design and Implementation in Organizations*. London: Thomson Learning.
- Zaim, H., Yasar, M. F., & Unal, O. F. (2013). Analyzing The Effects of Individual Competencies on Performance: A Field Study in Services Industries in Turkey. *Journal of Global Strategic Management* , 14, 67-77.