

**PENGARUH KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA  
NON MEDIS DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTEVENING  
PADA RS ANNA MEDIKA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Indria Ikkasary  
201910325137**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Non Medis Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RS Anna Medika

Nama Mahasiswa : Indria Ikkasary

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325137

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2023

Jakarta, 26 Juli 2023

MENYETUJUI,

PEMBIMBING I

Ery Teguh Prasetyo, SE, MM  
NIDN. 0305037705

PEMBIMBING II

Fahmi Sahlan S.Pd.I, M.Irkh  
NIDN. 0307079303

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Non Medis Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RS Anna Medika

Nama Mahasiswa : Indria Ikkasary

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325137

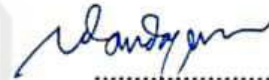
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2023

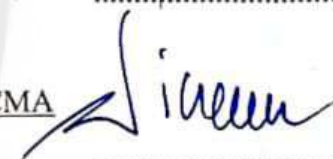
Jakarta, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN,

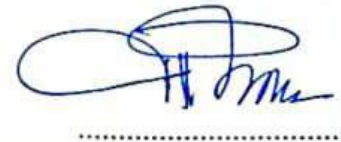
Ketua Penguji : Milda Handayani, S.E, M.M  
NIDN. 0330087504



Sekretaris Tim : Wirawan Widjanarko, SE.Ak, M.M, MBA, CMA  
Penguji NIDN. 0322086605



Penguji : Ery Teguh Prasetyo, S.E, M.M  
NIDN. 0305037705



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hadita, S.Pd., M.M  
NIDN. 0329048302



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.  
NIDN. 0310036407

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Beban kerja Terhadap Kinerja Tenaga Non Medis dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada RS Anna Medika” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 12 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Indria Ikkasary

201910325137

## ABSTRAK

**Indria Ikkasary, 201910325137.** Pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja tenaga non medis dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada rs Anna Medika.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang simultan antara kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja tenaga non medis dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rs Anna Medika. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel yang di gunakan yaitu *non probability sampling* yang berdasarkan penentuan faktor populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji outer model dan inner model dalam Scructural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) versi 4.0, dengan bantuan SEM-PLS hasil penelitian yang dilakukan terdapat variabel yang berpengaruh maupun tidak berpengaruh. Seperti pada penjelasan singkat berikut ini : 1). Variabel Kompetensi (X1) berpengaruh terhadap Kinerja (Y), 2). Variabel Beban Kerja (X2) tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Y), 3). Variabel Kompetensi (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan kerja (Z), 4). Variabel Beban Kerja (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Z), 5). Variabel Kinerja (Y) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Z), 6). Variabel Kompetensi (X1) berpengaruh terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z), 7). Variabel Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan kerja (Z).

**Kata Kunci :** kompetensi, beban kerja, kinerja, kepuasan kerja.

## ABSTRACT

**Indria ikkasary, 201910325137.** *The effect of competence and workload on the performance of non-medical personnel with job satisfaction as an intervening variable at anna medika hospital.*

*This study aims to determine the simultaneous influence between competence and workload on the performance of non-medical personnel with job satisfaction as an intervening variable at Rs Anna Medika. This study uses quantitative methods with the sampling used, namely non-probability sampling based on the determination of population factors. The number of samples in this study were 80 respondents. Hypothesis testing used in this study uses outer model and inner model tests in the Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) version 4.0, with the help of SEM-PLS the results of the research conducted have variables that have an effect or no effect. As in the following brief explanation: 1). Competency variable (X1) affects performance (Y), 2). Workload Variable (X2) has no effect on Performance (Y), 3). Competency variable (X1) affects job satisfaction (Z), 4). Workload Variable (X2) has no effect on Job Satisfaction (Z), 5). Variable Performance (Y) affects Job Satisfaction (Z), 6). Competency Variable (X1) affects Performance (Y) through Job Satisfaction (Z), 7). Workload variable has no effect on performance (Y) through job satisfaction (Z).*

*Keywords: competency, workload, performance, job satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Beban kerja Terhadap Kinerja Tenaga Non Medis dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada RS Anna Medika”. Penulisan tugas akhir skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Ekonomi dan Bisnis pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, tidaklah mudah bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr. Dewi Puspitaningtyas Faeni B. Sc. MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Novita Wahyu Setyawati, SE, MM selaku dosen akademik saya. Terimakasih atas bimbingan dan semangatnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Semoga ibu sehat selalu dan selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa
5. Bapak Ery Teguh Prasetyo, SE, MM. Dan Bapak Fahmi Sahlan S.pd.i, M.irkh selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu menyediakan waktu dan tenaga untuk selalu mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini dengan baik semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
6. Ibu Milda Handayani, SE, MM selaku ketua penguji dan Bapak Wirawan Widjanarko, SE.Ak, MM, MBA, CMA selaku penguji yang memberikan masukan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir, semoga sehat selalu dan dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
7. Seluruh Dosen serta jajaran staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi saya selama menjalani masa petkuliahan hingga penyusunan tugas akhir skripsi ini.

8. Seluruh teman-teman fakultas Ekonomi dan Bisnis prodi Manajemen (S1) Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2019.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Hanzio Riadi selaku suami penulis yang selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah, menemani dan selalu menyemangati dalam penyusunan tugas akhir skripsi penulis hingga akhir.
11. Kenzo Al Maliq Riadi, Putra penulis yang selalu dijadikan semangat dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
12. Jihan Shafira, Nandita Putri dan Indra Yolanda Pristiawati selaku sahabat bagi penulis yang selalu menemani pada masa kuliah dan menyediakan waktu bersama dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
13. Manajemen dan Seluruh karyawan RS Anna Medika yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian.
14. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang ada. Namun sebagai manusia yang mempunyai keterbatasan, penulis menyadari bahwa apa yang penulis uraikan dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, dengan itu penulis dengan lapang hati menerima segala kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 12 Juli 2023



Indria Ikkasary



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Telaah Teoritis.....	12
2.1.1 Kinerja .....	12
2.1.1.1 Pengertian Kinerja .....	12
2.1.1.2 Pengukuran kinerja .....	13
2.1.1.3 Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan .....	14
2.1.1.4 Indikator kinerja .....	15
2.1.2 Kompetensi.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi.....	16
2.1.2.2 Jenis-Jenis Kompetensi .....	17
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi .....	18
2.1.2.4 Indikator Kompetensi .....	19
2.1.3 Beban Kerja .....	20
2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja.....	20

2.1.3.2 Jenis – Jenis Beban Kerja .....	21
2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi beban kerja .....	21
2.1.3.4 Indikator beban kerja .....	22
2.1.4 Kepuasan Kerja .....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	23
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Kerja .....	24
2.1.4.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	25
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Penelitian .....	31
2.4 Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian .....	38
3.2 Tahapan Penelitian .....	39
3.3 Populasi dan Sampel .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4.1 Sumber Data .....	41
3.5 Operasional Variabel .....	42
3.6 Teknik Analisa Data .....	44
3.6.1 Outer Model .....	44
3.6.2 Inner Model .....	45
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Anna Medika .....	48
4.1.1 Sejarah RS Anna Medika .....	48
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Anna Medika .....	49
4.1.3 Struktur Organisasi .....	50
4.2 Penyebaran dan Mengumpulkan kuesioner .....	50
4.2.1 Jenis Kelamin .....	52
4.2.2 Status Karyawan .....	53
4.2.3 Lama Masa Kerja .....	54
4.3 Hasil Analisis Data .....	55
4.3.2 Pengujian <i>Outer Model</i> .....	55
4.3.3 Analisa <i>Inner Model</i> .....	60
4.4 PEMBAHASAN .....	70

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Implikasi Manajerial.....	79
<b>REFERENSI</b> .....	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>84</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Exit Interview Jasa Pelayanan Kesehatan .....	3
Tabel 1. 2 Database informasi Tenaga Non Medis RS Anna Medika .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	42
Tabel 4. 1 Hasil penyebaran dan penerimaan kuesioner .....	51
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 4 Status Karyawan .....	53
Tabel 4. 5 Lama Masa Kerja .....	54
Tabel 4. 6 Loading Factor .....	57
Tabel 4. 7 Hasil AVE Variabel Laten .....	58
Tabel 4. 8 Hasil Outer Loading.....	59
Tabel 4. 9 Nilai Combach's Alpha dan Composite Reliability.....	60
Tabel 4. 10 Nilai R- Square.....	61
Tabel 4. 11 Nilai Q -Square .....	62
Tabel 4. 12 F <sup>2</sup> untuk Effect Size .....	63
Tabel 4. 13 Hasil Path Coefficients atau Koefisien Jalur (Direct Effect) .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Specific Indirect Effects.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 4. 1 Logo Rumah Sakit Anna Medika.....	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Anna Medika .....	50
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan usia .....	52
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Karyawan .....	54
Gambar 4. 6 Responden Masa Lama Kerja .....	55
Gambar 4. 7 Model PLS 2 .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....	85
Lampiran 2 Cek Turnitin.....	86
Lampiran 3 Uji Referensi.....	87
Lampiran 4 Kuesioner.....	89
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 6 Hasil Uji SmartPLS versi 4.0 .....	99
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	103

