

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya era revolusi industri 4.0 akan semakin banyak tantangan yang dihadapi di dunia pelayanan kesehatan, seperti VUCA (*volatility, uncertainty, complexity dan ambiguity*) (Farmalkes, 2020) Segala hal menjadi tanpa batas (*borderless*) dengan penggunaan daya komputasi dan data yang tidak terbatas (*unlimited*). Era ini akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia sehingga masalah sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi. Organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerja tugas (*task performance*) dan kreativitas SDM agar mampu bersaing dalam menghadapi tantangan perubahan yang begitu cepat ini.

Task performance merupakan inti suatu organisasi yang terdiri dari kegiatan mengubah bahan baku menjadi barang jadi atau kegiatan pelayanan atau mempertahankan keberlangsungan inti teknis dengan menyediakan bahan-bahan dan pelayanan (Motowidlo & Kell, 2013). Kegiatan ini mencerminkan keahlian dalam menyelesaikan tugas sehingga berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengalaman dan pelatihan (Hatrup et al., 1998).

Task performance sangat penting dalam pekerjaan dan organisasi karena merupakan tanggung jawab inti karyawan pada suatu organisasi. Tingkat kesuksesan *task performance* diukur dari hasil luaran, jasa atau produk secara kualitas dan kuantitas. *Task performance* melibatkan pola perilaku yang secara langsung terlibat dalam memproduksi barang atau jasa atau kegiatan yang memberikan dukungan tidak langsung untuk proses teknis inti organisasi. Menurut Borman dan Motowidlo (1993), *task performance* berhubungan dengan teknis organisasi melalui pelaksanaan proses teknis dan mempertahankan persyaratan teknis. *Task performance* merupakan peran (tugas dan fungsi) karyawan yang harus dilakukan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan sebagai *efficacy* keberhasilan mempertahankan kegiatan/aktivitas yang berkontribusi pada pengembangan inti teknis organisasi. Kontribusi langsung berupa penerapan bagian dari teknologi organisasi sedangkan kontribusi tidak langsung yaitu menyediakan materi atau

layanan yang diperlukan untuk melakukan proses teknis organisasi (Motowidlo & Kell, 2013).

Fisioterapis memberikan layanan kepada individu dan populasi untuk mengembangkan, mempertahankan, dan mengembalikan gerakan maksimum dan kemampuan fungsional sepanjang umur, termasuk yang disebabkan oleh faktor penuaan, cedera, penyakit, atau lingkungan. Gerakan fungsional adalah inti dari sehat. Fisioterapi berkaitan dengan mengidentifikasi dan memaksimalkan kualitas hidup dan potensi pergerakan dalam bidang promosi, pencegahan, perawatan/intervensi, dan rehabilitasi (World Confederation for Physical Therapy (WCPT), 2007). Salah satu kasus yang membutuhkan penanganan fisioterapi diantaranya adalah stroke.

Saat ini, negara Indonesia sedang mengalami pertumbuhan demografi yang semakin cepat dan juga terjadi suatu transisi epidemiologi yaitu pergeseran beban penyakit dari penyakit menular menjadi penyakit tidak menular (*non-communicable diseases/NCD*). Pergeseran epidemiologi ini menyebabkan Indonesia mengalami *double burden* beban penyakit ganda. Peningkatan penyakit tidak menular bersamaan dengan penyakit menular seperti TBC dan malaria. Terjadi peningkatan harapan hidup sehingga terjadi peningkatan jumlah lanjut usia (usi > 60 tahun) (Kementerian PPN & Bappenas, 2019). Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar tahun 2013 sampai dengan tahun 2018, tampak terjadi peningkatan prevalensi penyakit tidak menular seperti jumlah penderita stroke di Indonesia meningkat dari 7 % penduduk pada tahun 2013 menjadi sebesar 10,9 % penduduk, hipertensi naik dari 25,8% menjadi 34,1%; diabetes melitus naik dari 6,9% menjadi 8,5%. Kenaikan ini berhubungan dengan perilaku hidup yang tidak sehat (pola makan dengan gizi tidak seimbang, kurang aktifitas fisik, merokok, alkohol, dan lain – lain). Angka disabilitas pada Riset Kesehatan Dasar 2013 adalah 11% sedangkan pada tahun 2018 menjadi 22%. (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013, 2018). Proporsi fisioterapis saat ini di Indonesia, adalah 0,58 fisioterapis per 10.000 populasi, sedangkan proporsi ideal adalah 1,59 per 10.000 populasi (Physiotherapy, 2021).

Dari data tersebut dapat diketahui meningkatnya kebutuhan fisioterapi yang harus diimbangi dengan adanya tenaga fisioterapis yang memiliki *task performance*

yang baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kontribusi secara optimal terhadap peningkatan kesehatan masyarakat. Di Indonesia, Fisioterapis yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan masih belum setara kompetensinya karena masih berbeda-beda jenjang pendidikan dan pengalaman bekerjanya.

Hou et al. (2021) melakukan studi tentang pengaruh manajemen, *organizational citizenship behavior* dan *job performance* pada fisioterapis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tingkat individu, pengaruh manajemen fisioterapis secara signifikan terkait dengan *organizational citizenship behavior* dan *job performance* (Hou et al., 2021). Penelitian Alkassabi (2018) telah menunjukkan tingkat stres dan ketidakpuasan dalam bekerja yang tinggi di antara fisioterapis, memiliki dampak buruk pada tingkat retensi tenaga kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepuasan kerja dan faktor yang berpengaruh di antara fisioterapis yang bekerja di rumah sakit swasta dan pemerintah Arab Saudi dengan fokus pada gaya kepemimpinan. Semua fisioterapis, baik yang bekerja di rumah sakit pemerintah maupun swasta, tidak sepenuhnya puas dengan pekerjaan mereka. Gaya kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan fisioterapis di kerajaan Arab Saudi (Alkassabi et al., 2018).

Penelitian yang ada lebih banyak tentang fisioterapi klinik, belum banyak ditemukan penelitian terkait *task performance* fisioterapis dari sudut pandang manajemen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan masalah yang dihadapi, diperlukan penelitian terkait faktor-faktor yang dapat membantu meningkatkan *task performance* fisioterapis sehingga dapat digunakan sebagai panduan bagi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan praktisi dalam peningkatan kinerjanya. Penelitian ini menguji pengaruh variabel *empowering leadership*, *work engagement* dan *professionalism* terhadap *task performance* fisioterapis di Jakarta.

Empowering leadership akan menyebabkan adanya pemberdayaan psikologis sehingga meningkatkan kinerja (Kundu et al., 2019). Pemimpin yang mendelegasikan tugas, mengkoordinasikan dan berbagi informasi, mendorong inisiatif, mendorong fokus tujuan, memberi dukungan, inspirasi, keteladanan, dan

bimbingan dapat meningkatkan kepuasan kerja, kinerja kerja, dan kreativitas pada karyawan. (Amundsen & Martinsen, 2015).

Professionalism akan memberikan rasa standar yang lebih tinggi dan keyakinan terhadap pekerjaan dan menjadi sikap dan pola pikir perilaku, kondisi bagaimana individu berpikir dan pendekatan bekerja sehingga menghasilkan kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi dan pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja perusahaan (Kaawaase et al., 2020). Dengan adanya *professionalism*, karyawan akan merasa lebih yakin dalam bekerja karena merasa lebih ahli dan berpengalaman sehingga akan meningkatkan *task performance*.

Work engagement dapat menyebabkan karyawan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja, senang untuk berpartisipasi dan berkomitmen dalam pekerjaan sehingga diharapkan untuk meningkatkan *work performance* (kinerja), produktivitas, dan layanan yang diberikan. *Work engagement* juga akan menghasilkan rasa kebersamaan, komitmen dalam tujuan organisasi dan pengembangan profesional, dan kepekaan terhadap kebutuhan organisasi (Smith et al., 1991).

Persaingan jasa fisioterapi yang semakin meningkat dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan fisioterapi mengharuskan perubahan *task performance* fisioterapis yang lebih baik agar dapat unggul dan berdaya saing. Motivasi psikologis dengan memberdayakan fisioterapis pada *empowering leadership*, *work engagement* diharapkan dapat mempengaruhi *task performance* fisioterapis dan membangun *engagement* fisioterapis untuk bekerja semakin profesional. *Professionalism* menciptakan kepuasan dalam bekerja dan meningkatkan kompetensi fisioterapis sehingga *task performance* fisioterapis akan meningkat.

1.2 Pembatasan Penelitian

Dari identifikasi masalah yang ada pada uraian tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada variabel independen yaitu: *empowering leadership*, *work engagement* dan *professionalism*, variabel dependen yaitu *task performance*. Subjek penelitian yaitu fisioterapis dan lokasi penelitian di Jakarta.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka disusun sebagai berikut.

- i. Apakah *empowering leadership* berpengaruh terhadap *task performance*?
- j. Apakah *empowering leadership* berpengaruh terhadap *professionalism*?
- k. Apakah *empowering leadership* berpengaruh terhadap *work engagement*?
- l. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *professionalism*?
- m. Apakah *professionalism* berpengaruh terhadap *task performance*?
- n. Apakah *professionalism* memediasi pengaruh *empowering leadership* terhadap *task performance*?
- o. Apakah *work engagement* memediasi pengaruh *empowering leadership* terhadap *professionalism*?
- p. Apakah *professionalism* memediasi pengaruh *work engagement* terhadap *task performance*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan untuk menganalisis:

1. Pengaruh *empowering leadership* terhadap *task performance*.
2. Pengaruh *empowering leadership* terhadap *professionalism*.
3. Pengaruh *empowering leadership* terhadap *work engagement*.
4. Pengaruh *work engagement* terhadap *professionalism*.
5. Pengaruh *professionalism* terhadap *task performance*.
6. Pengaruh *empowering leadership* terhadap *task performance* melalui *professionalism*.
7. Pengaruh *empowering leadership* terhadap *professionalism* melalui *work engagement*.
8. Pengaruh *work engagement* terhadap *task performance* melalui *professionalism*.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

a. Mafaat Praktis

- 1) Bagi profesional fisioterapis, hasil dari penelitian diharapkan dapat memperluas dan menambah pendalaman pengetahuan dan wawasan tentang unsur-unsur manajemen, utamanya manajemen sumber daya manusia.
- 2) Bagi Human Resources Development (HRD) yang manaungi fisioterapis, hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat praktis dengan adanya informasi-informasi yang penting untuk pihak manajemen sebagai masukan untuk peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan terutama dalam manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya penelitian-penelitian pada bidang manajemen sumber daya manusia dan menambah referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya SDM fisioterapis.

1.6 Kebaruan penelitian (*state of the art*)

Penelitian sebelumnya telah ada yang meneliti tentang *job performance* di antaranya yaitu: pada karyawan di Malaysia (Lee & Ding, 2020), *job performance* pada guru sekolah menengah atas di Padang (Rivai, 2013), *job performance* pada karyawan perbankan India (Kundu et al., 2019) dan pada fisioterapis (Hou et al., 2021). Penelitian tentang *task performance* yang telah diteliti antara lain: *task performance* pada karyawan yang bekerja di sektor industri (Bacha, 2014), kinerja tugas dan kinerja konstektual pada karyawan di organisasi layanan seperti Rumah Sakit (RS) dan hotel (Ariani, 2010), *task performance* pada militer Taiwan (Liang & Steve Chi, 2013).

Penelitian Jeong et al (2016) menguji tentang hubungan kepemimpinan transformasional terhadap *work engagement* dan *professionalism* pada guru. Pada penelitian Bacha et (2014) dan Liang and Steve Chi (2013) meneliti hubungan *transformational leadership* terhadap *task performance* karyawan. Penelitian Lee et al (2018) meneliti tentang hubungan *empowering leadership* terhadap *task performance*.

Dari beberapa penelitian seperti tersebut diatas, secara metodologis dan empiris, temuan utama/new insight/black box secara empiris disertasi ini mencoba untuk menganalisis pengaruh empowering leadership, work engagement, professionalism terhadap task performance fisioterapis. Disertasi ini merupakan studi task performance fisioterapis yang meneliti fisioterapi bukan dari segi klinis tetapi dari segi manajemen dan menganalisis pengaruh variabel empowering leadership, work engagement, dan professionalism. Pada disertasi ini yang baru (novelty) adalah secara empiris penelitian tentang task performance pada fisioterapis belum ditemukan yang menganalisis dari sisi manajemen secara eksplisit.

