



**PENGARUH EFIKASI KENDIRI, PERSEPSI
SOKONGAN ORGANISASI DAN HUBUNGAN
SOSIAL DI TEMPAT KERJA TERHADAP
PRESTASI KERJA DENGAN
KESEDIAAN PERUBAHAN
SEBAGAI PENGANTARA**



RIYANTO DICKY WISNU USDEK

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2023





05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**PENGARUH EFIKASI KENDIRI, PERSEPSI SOKONGAN ORGANISASI DAN
HUBUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA
DENGAN KESEDIAAN PERUBAHAN SEBAGAI PENGANTARA**

RIYANTO DICKY WISNU USDEK



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**TESIS INI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH IJAZAH DOKTOR FALSAFAH**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2023



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



Sila tanda (✓)
Kertas Projek
Sarjana Penyelidikan
Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus
Doktor Falsafah

✓

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Perakuan ini telah dibuat pada 23 (hari bulan) Mei (bulan) 2023

i. Perakuan pelajar :

Saya, Dicky Wisnu Usdek Riyanto

No. P20182002304

Fakulti Ekonomi Dan Pengurusan

dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk PENGARUH EFIKASI KENDIRI, PERSEPSI SOKONGAN ORGANISASI DAN HUBUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN KESEDIAAN PERUBAHAN SEBAGAI PENGANTARA

adalah hasil kerja saya sendiri. Saya tidak memplagiat dan apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya

Tandatangan pelajar

ii. Perakuan Penyelia:

Saya, Dr. Rafiduraida binti Abdul Rahman dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk PENGARUH EFIKASI KENDIRI, PERSEPSI SOKONGAN ORGANISASI DAN HUBUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN KESEDIAAN PERUBAHAN SEBAGAI PENGANTARA dihasilkan oleh pelajar seperti nama di atas, dan telah diserahkan kepada Institut Pengajian Siswazah bagi memenuhi sebahagian/sepenuhnya syarat untuk memperoleh Ijazah Philosophy Doctor

23 Mei 2023

Tarikh

Tandatangan Penyelia



**INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH /
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES**

**BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/DISERTASI/LAPORAN KERTAS PROJEK
DECLARATION OF THESIS/DISSERTATION/PROJECT PAPER FORM**

Tajuk / Title: PENGARUH EFIKASI KENDIRI, PERSEPSI SOKONGAN ORGANISASI
DAN HUBUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA
DENGAN KESEDIAAN PERUBAHAN SEBAGAI PENGANTARA

No. Matrik /Matric's No.: P20182002304

Saya / I: Dicky Wisnu Usdek Riyanto
(Nama pelajar / Student's Name)

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Kedoktoran/~~Sarjana~~)* ini disimpan di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perpustakaan Tuanku Bainun) dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

acknowledged that Universiti Pendidikan Sultan Idris (Tuanku Bainun Library) reserves the right as follows:-

1. Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek ini adalah hak milik UPSI.
The thesis is the property of Universiti Pendidikan Sultan Idris
2. Perpustakaan Tuanku Bainun dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan dan penyelidikan.
Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of reference and research.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Tesis/Disertasi ini sebagai bahan pertukaran antara Institusi Pengajian Tinggi.
The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.
4. Sila tandakan (✓) bagi pilihan kategori di bawah / Please tick (✓) for category below:-

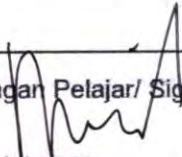
☐ **SULIT/CONFIDENTIAL**

Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Rahsia Rasmi 1972. / Contains confidential information under the Official Secret Act 1972

☐ **TERHAD/RESTRICTED**

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan ini dijalankan. / Contains restricted information as specified by the organization where research was done.

☒ **TIDAK TERHAD / OPEN ACCESS**


(Tandatangan Pelajar/ Signature)
Tarikh: 23 Mei 2023


(Tandatangan Penyelia / Signature of Supervisor)
& (Nama & Cop Rasmi / Name & Official Stamp)

DR RAFIDURAI DA ABDUL RAHMAN
SENIOR LECTURER
FACULTY OF MANAGEMENT AND ECONOMICS
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

Catatan: Jika Tesis/Disertasi ini **SULIT @ TERHAD**, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan sebagai **SULIT** dan **TERHAD**.

Notes: If the thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach with the letter from the organization with period and reasons for confidentiality or restriction.



PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Allah yang maha pengasih dan penyayang kerana dengan IzinNya, dengan rahmat dan redhaNya, maka tesis ini berjaya disiapkan bagi memenuhi penganugerahan Ijazah Doktor Falsafah, Universitas Pendidikan sultan Idris Malaysia. Penulis ingin merakamkan setinggi-tingginya penghargaan dan terima kasih kepada penyelia, Dr Rafiduraida Abdul Rahman, Dr Raja Muhammad Yusof bin Raja aziz Dan Prof Dr Che Mohd Zulkifli Che Omar (almarhum) atas nasehat, bimbingan dan sokongan yang diberikan sepanjang tempoh penyediaan tesis ini. Dalam usaha mengumpulkan bahan-bahan kajian, pembangunan perisian dan dokumentasi, penyelidikan telah mendapat bantuan secara langsung dan tidak daripada berikut; semua pejabat dan kaki tangan hospital Muhammadiyah jawa timur yang terpilih untuk kajian kerana memberi keizinan dan kerjasama untuk menjayakan kejian ini, para pensyarah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi yang telah membrikan ilmu dan tunjuk ajar, semua kakitangan Fakulti Pengurusan dan ekonomi yang banyak membantu mempermudah semua urusan saya selama menuntut di fakulti ini, semua pejabat dan kakitangan Hospital Muhammadiyah jawa timur Indonesia, yang terlibat dalam kajian ini, rekan-rekan sepengajian yang banyak memberikan bantuan dan semangat, semua pensyarah dan kakitangan Universiti Muhammadiyah Malang, dan tidak lupa juga kepada keluarga saya yang telah memberikan sokongan padu untuk menyelesaikan pengajian ini. Akhir sekali penulis ingin mengucapkan sekali lagi ribuan terima kasih kepada semua pihak sama ada yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penyempurnaan pengujian ini. Semoga Allah S.W.T. membalas budi baik semua pihak yang terlibat di dalam menyempurnakan tesis ini. Sekian terima kasih. Wassalam.





ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti pengaruh efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi dan hubungan sosial di tempat kerja terhadap prestasi kerja hospital di mediasi oleh kesediaan perubahan. Reka bentuk kajian ini adalah kajian tinjauan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian. Sampel yang terdiri daripada 333 orang kakitangan daripada lima Hospital Muhammadiyah berkelas C dan lima Hospital Muhammadiyah berkelas D di Jawa Timur dipilih menggunakan teknik pensampelan rawak berstrata berkadar. Data dianalisis menggunakan teknik Pemodelan Persamaan Struktural (SEM). Dapatan kajian menunjukkan bahawa efikasi sendiri ($\beta=0.573$, $p<0.05$), persepsi sokongan organisasi ($\beta=0.017$, $p<0.05$), hubungan sosial di tempat kerja ($\beta=0.237$, $p<0.05$), dan kesediaan perubahan ($\beta=0.195$, $p<0.05$) mempengaruhi prestasi kerja secara signifikan dan positif. Dapatan juga menunjukkan kesediaan perubahan sebagai pengantara yang signifikan ($p<0.05$) dalam hubungan antara efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan hubungan sosial di tempat kerja dengan prestasi kerja. Kesimpulannya dari penelitian menunjukkan bahawa efikasi sendiri, dan hubungan sosial di tempat kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Persepsi sokongan organisasi tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja. Kesediaan perubahan menjadi pemboleh ubah mediator pengaruh efikasi sendiri. Implikasinya, dapatan kajian ini berupaya menjadi rujukan bagi tadbir urus pengurusan Hospital Muhammadiyah di Jawa Timur bagi meningkatkan prestasi kerja di hospital, iaitu dengan memberi penekanan kepada aspek efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, hubungan sosial di tempat kerja dan kesediaan perubahan.





**THE INFLUENCE OF SELF- EFFICACY, PERCEPTION OF
ORGANIZATIONAL SUPPORT AND SOCIAL
RELATIONSHIP IN THE WORKPLACE
ON WORK PERFORMANCE
WITH CHANGE READINESS
AS A MEDIATOR**

ABSTRACT

This study aimed to identify the influence of self-efficacy, perception of organizational support and social relationship in the workplace on the work performance of hospital staff with change readiness as a mediator. The research design is a survey study using a questionnaire as an instrument. The sample comprising 333 staff from five C class Muhammadiyah Hospitals and five D-class Muhammadiyah Hospitals in East Java was selected using a proportional random sampling technique. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) technique. The findings showed that self-efficacy ($\beta=0.573$, $p<0.05$), perception of organizational support ($\beta=0.017$, $p<0.05$), social relationship in the workplace ($\beta=0.237$, $p<0.05$), and readiness for change ($\beta=0.195$, $p<0.05$), significantly and positively affect work performance. The findings also showed a willingness to change as a significant mediator ($p<0.05$) in the relationship between self-efficacy, perception of organizational support, and social relationships in the workplace with work performance. In conclusion, self-efficacy, and social relationship in the workplace are significant in improving work performance and perception of organizational support not significant in improving work performance. Readiness for change are needed to improve understanding of the relationships. In mplication, the findings provide guidance for the management of the Muhammadiyah Hospital in East Java to improve the work performance in hospitals, namely by emphasising the aspects of self-efficacy, perception of organizational support, social relationship in the workplace and change readiness.





KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	6
1.3 Pernyataan Masalah	15
1.4 Kerangka Kajian	19
1.4.1 Kerangka Teoritikal	19
1.4.1.1 Teori Efikasi Kendiri	19
1.4.1.2 Teori Persepsi Sokongan Organisasi	20
1.4.1.3 Teori Hubungan Sosial di Tempat Kerja	22
1.4.1.4 Teori Kesiediaan Perubahan	22



1.5	Tujuan Kajian	24
1.6	Objektif Kajian	25
1.7	Soalan Kajian	26
1.8	Hipotesis Kajian	27
1.9	Kerangka Konseptual Kajian	28
1.10	Definisi Operasional Kajian	34
1.10.1	Prestasi Kerja	34
1.10.2	Efikasi Kendiri	34
1.10.3	Persepsi Sokongan Organisasi	34
1.10.4	Pengaruh Sosial di Tempat Kerja	35
1.10.5	Kesediaan Perubahan	35
1.11	Batasan Kajian	36
1.12	Kepentingan Kajian	37
1.13	Rumusan	38

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	40
2.2	Teori Kognitif Sosial (Social Cognitive Theory)	41
2.3	Efikasi Kendiri	45
2.3.1	Pengertian Efikasi Kendiri	45
2.3.2	Ukuran Efikasi Kendiri	48
2.3.3	Sumber Efikasi Kendiri	50
2.3.4	Proses Efikasi Kendiri	52
2.4	Persepsi Sokongan Organisasi	53
2.4.1	Pengertian Persepsi Sokongan Organisasi	53

2.4.2	Ukuran Persepsi Sokongan Organisasi	57
2.5	Pengaruh Sosial di Tempat Kerja	60
2.5.1	Pengertian Pengaruh Sosial di Tempat Kerja	60
2.5.2	Sifat Pengaruh Sosial	63
2.5.3	Aspek Pengaruh Sosial	64
2.5.4	Model Pengaruh Sosial di Tempat Kerja	65
2.6	Kesediaan Perubahan	66
2.6.1	Pengertian Kesediaan Perubahan	66
2.6.2	Keadaan Kesediaan Perubahan	68
2.6.3	Ukuran Kesediaan Perubahan	69
2.7	Prestasi Kerja	72
2.7.1	Pengertian Prestasi Kerja	72
2.7.2	Penilaian Prestasi Kerja	76
2.7.3	Pihak yang Melakukan Penilaian Prestasi Kerja	80
2.8	Kajian Terdahulu	80
2.8.1	Kajian Terdahulu di Luar Negeri	80
2.8.2	Kajian terdahulu di Dalam Negeri	85
2.9	Menghuraikan Hipotesis Penelitian	87
2.10	Jurang Kajian	100
2.11	Rumusan	106

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	107
3.2	Reka Bentuk Kajian	109
3.3	Responden Kajian	111

3.4	Instrumen Kajian	116
3.5	Kajian Rintis	126
3.6	Prosedur Kajian	150
3.6.1	Tinjauan Awal	151
3.6.2	Prosedur Menjalankan Kajian	151
3.6.3	Perancangan Kajian	153
3.6.4	Tatacara Pemerolehan Data	154
3.7	Tatacara Penganalisaan Data	155
3.7.1	Analisis Deskriptif	155
3.7.2	Pengujian Instrumen Kajian	158
3.7.3	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	160
3.7.4	Pengujian Hipotesis	168
3.8	Kesimpulan Objek Kajian, Soalan Kajian, Hipotesis dan Analisa Data	171
3.9	Rumusan	174

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	175
4.2	Kadar Responden Kajian	176
4.3	Profil Responden Kajian	178
4.4	Analisis Deskriptif	179
4.5	Analisis Awal	181
4.5.1	Penilaian Andaian Structural Equation Modeling	181
4.5.2	Pengujian Andaian Normaliti	181
4.5.3	Pengujian Andaian Outliers	183
4.5.4	Pengujian Linieriti	184

4.6	Structural Equation Modeling (SEM)	186
4.6.1	Model Pengukuran	187
4.6.2	Ujian Kebolehlaksanaan Model	188
4.6.3	Pengujian Instrumen Kajian	189
4.6.3.1	Pengujian Kesahan Konstruk	189
4.6.3.2	Pengujian Reliabiliti	193
4.6.4	Model Berstruktur (Pengujian Hipotesis)	196
4.6.4.1	Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	196
4.6.4.2	Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	201
4.6.5	Konversi Rajah Jalur ke dalam Model Struktural	204
4.6.6	Pengaruh Dominan	206
4.7	Pengujian Hipotesis dan Dapatan Kajian	207
4.8	Rumusan	208

BAB 5 RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	210
5.2	Perbincangan Keputusan kajian	211
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	212
5.3.1	Pengaruh antara Efikasi Kendiri dengan Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	212
5.3.2	Pengaruh Persepsi Sokongan Organisasi terhadap Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	218
5.3.3	Pengaruh antara Pengaruh Sosial di Tempat Kerja dengan Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	221
5.3.4	Pengaruh antara Kesediaan Perubahan dengan Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	226

5.3.5	Kesediaan Perubahan merupakan Mediasi Pengaruh antara Efikasi Kendiri dengan Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	231
5.3.6	Kesediaan Perubahan merupakan Mediasi Pengaruh antara Persepsi Sokongan Organisasi dengan Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	235
5.3.7	Kesediaan Perubahan merupakan Mediasi Pengaruh antara Pengaruh Sosial di Tempat Kerja dengan Prestasi Kerja Kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur	238
5.4	Implikasi Penyelidikan	241
5.4.1	Implikasi Teori	241
5.4.2	Implikasi Praktikal	245
5.5	Batasan Penyelidikan	247
5.6	Cadangan Penyelidikan	248
5.6.1	Cadangan Penyelidikan	248
5.6.2	Cadangan untuk Penyelidikan Lanjutan	249
5.7	Penutup	250
RUJUKAN		252
LAMPIRAN		284

**SENARAI JADUAL**

No. Jadual		Muka Surat
1.1	Jenis Amal Usaha Muhammadiyah	2
1.2	Senarai Hospital Muhammadiyah Berasaskan Kelas di Jawa Timur	4
2.1	Kajian Terdahulu tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja di Hospital	105
3.1	Bilangan Populasi Kakitangan Hospital berasaskan Kategori	115
3.2	Jumlah Sampel Kakitangan Hospital berdasarkan Kategori Kakitangan	116
3.3	Bilangan Item Soal Selidik	118
3.4	Pengukuran, Ukuran dan Sumber Pemboleh Ubah Setiap Bahagian Soal Selidik	118
3.5	Kesalahan Kandungan Konstruk Efikasi Kendiri	129
3.6	Validiti Konten Konstruk Persepsi Sokongan Organisasi	130
3.7	Validiti Konten Konstruk Pengaruh Sosial di TempatKerja	131
3.8	Validiti Konten Konstruk Kesiediaan Perubahan	132
3.9	Validiti Konten Konstruk Prestasi Kerja	133
3.1	Pekali Cronbach Alpha	135
3.11	Hasil Uji Reliabiliti Pemboleh Ubah Kajian Rintis (n = 145)	136
3.12	Uji Validiti Instrumen Pertanyaan Pemboleh Ubah	137
3.13	Cut Off Value Factor Analysis	140
3.14	Hasil KMO dan Bartlett's test	141





3.15	Hasil Measure of Sampling Adequacy (MSA)	142
3.16	EFA untuk Konstruk Efikasi Kendiri	143
3.17	EFA untuk Konstruk Persepsi Sokongan Organisasi	144
3.18	EFA untuk Konstruk Pengaruh Sosial di Tempat Kerja	144
3.19	EFA untuk Konstruk Kesiediaan Perubahan	145
3.20	EFA untuk Konstruk Prestasi Kerja	145
3.21	Kesimpulan Explanatory Factor Analysis (EFA)	146
3.22	Kesimpulan Pengukuran Akhir	146
3.23	Nilai Indeks Kesesuaian SEM	167
3.24	Kesimpulan Hipotesis yang Diusulkan terkait dengan Pengaruh Langsung	170
3.25	Kesimpulan Hipotesis yang Diusulkan terkait dengan Pengaruh Mediasi	171
3.26	Kesimpulan Objek Kajian, Soalan Kajian, Hipotesis dan Analisa Data	171
4.1	Kadar Respon Pengumpulan Data	178
4.2	Profil Responden Kajian	179
4.3	Skor Min dan sisihan piawai Pemboleh ubah Kajian	180
4.4	Keputusan Pengujian Normaliti Multivariate	182
4.5	Keputusan Pengujian Asumsi Outlier	183
4.6	Keputusan Pengujian Lineariti	185
4.7	Standardized Regression Weights (Loading Factor)	187
4.8	Keputusan Pengujian Kebolehlaksanaan Model SEM	189
4.9	Keputusan Pengujian Convergent Validity	190
4.10	Keputusan Pengujian Discriminant Validity	192
4.11	Keputusan Pengujian Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability	193



4.12	Dapatan Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	196
4.13	Dapatan Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	202
4.14	Dapatan Pengujian Model Secara Langsung mahupun Tidak Langsung	205
4.15	Dapatan Pengujian Total Koefisien	206
4.16	Rumusan Hasil Pengujian Hipotesis (H1-H7)	208

**SENARAI RAJAH**

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Kerangka Konseptual Kajian	32
1.2	Kerangka Konseptual Kajian	33
2.1	Triadic Reciprocal Determinism	42
2.2	Model pengaruh Efikasi Kendiri dengan Prestasi Kerja	89
2.3	Pengaruh Efikasi Kendiri dengan Prestasi Kerja	90
2.4	Pengaruh Persepsi Sokongan Organisasi dengan Prestasi Kerja	91
2.5	Pengaruh Sosial di Tempat Kerja dengan Prestasi Kerja	92
2.6	Pengaruh Kesediaan Perubahan dengan Prestasi Kerja	93
2.7	Pengaruh Efikasi Kendiri dengan Kesediaan Perubahan	96
2.8	Pengaruh Persepsi Sokongan Organisasi dengan Kesediaan Perubahan	98
2.9	Pengaruh Sosial di Tempat Kerja dengan Kesediaan Perubahan	100
2.10	Ringkasan Jurang Kajian	101
3.1	Alur Kajian Bab III	108
4.1	Alur Kajian Bab IV	176
4.2	Kesan Langsung Efikasi Kendiri terhadap Kesediaan Perubahan	197
4.3	Kesan Langsung Efikasi Kendiri terhadap Prestasi Kerja	197
4.4	Kesan Langsung Persepsi Sokongan Organisasi terhadap Kesediaan Perubahan	198
4.5	Kesan Langsung Persepsi Sokongan Organisasi terhadap Prestasi Kerja	199



4.6	Kesan Langsung Pengaruh Sosial di Tempat Kerja terhadap Kesediaan Perubahan	199
4.7	Kesan Langsung Pengaruh Sosial di Tempat Kerja terhadap Prestasi Kerja	200
4.8	Kesan Langsung Kesediaan Perubahan terhadap Prestasi Kerja	201
4.9	Output Sobel Test	202
4.10	Output Sobel Test	203
4.11	Output Sobel Test	203
4.12	Full Model Diagram Laluan Dapatan Kajian	204
4.13	Diagram Laluan Dapatan Kajian	205

SENARAI LAMPIRAN

- A Peratusan penilaian pakar terhadap kesesuaian isi soal selidik
- B *Reliability Coefficients*
- C Correlation Coefficient Amongst Variables
- D Profil Responden Kajian Rintis
- E Analisis Faktor
- F Soal Selidik (Indonesia Version)
- G Surat Izin Menyebar Soal Selidik
- H Profile Responden
- I Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah
- J *Penilaian Linearity*
- K Analisis SEM
- L Model Berstruktur

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Muhammadiyah adalah sebuah organisasi bukan kerajaan yang didedikasikan untuk mempraktikkan nilai-nilai Islam secara individu atau alam. Ciri-ciri ini terdapat dalam Muhammadiyah, yang dikatakan sebagai gerakan sosial moden dan tersebar di seluruh Indonesia (Huda and Kusumawati 2019; Jinan, 2015; Siregar, 1993). Gerakan ini dicirikan oleh minat yang kuat untuk membina rangkaian sistem sosial dan pendidikan dalam masyarakat yang lebih maju (Elhady, 2017; Kamal *et al.*, 1976).

Kewujudan Hospital, Rumah Anak Yatim dan Pusat Pendidikan yang tersebar hampir di seluruh pelosok Indonesia merupakan antara usaha dari gerakan dinamik organisasi ini (Purba and Ponirin 2013; Fathah 2019). Sebagai gerakan sosial yang progresif, Muhammadiyah giat membangunkan Rumah Sakit (hospital)

Muhammadiyah yang didirikan di Jawa atau di luar Jawa, dengan perkhidmatan kesihatan yang diberikan oleh para doktor dan jururawat secara profesional, dan juga perkhidmatan kesihatan lain yang ditawarkan. (Jawatankuasa Pembangun Kesihatan Muhammadiyah 2018),

Jadual 1.1

Jenis Amal Usaha Muhammadiyah

Bil.	Jenis Amal Usaha	Bilangan Item
1	Tadika	4,623
2	Sekolah Dasar	2,604
3	Sekolah Menengah Pertama	1,772
4	Sekolah Menengah Atas	1,143
5	Pondok Pesantren	67
6	Perguruan Tinggi Muhammadiyah	172
7	Hospital, Rumah Bersalin, Balai Kesihatan Ibu dan Anak, Balai Pengobatan	457
8	Rumah Anak Yatim, Santunan, Asunan Keluarga	318

Sumber: Pimpinan Pusat Muhammadiyah(2018)

Mengikut rajah di atas, Muhammadiyah memiliki 457 hospital yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia, hal ini sebagai upaya membantu kerajaan Indonesia untuk meningkatkan perkhidmatan kepada masyarakat secara luas, dengan memandang bahawa kesihatan merupakan hak bagi setiap warga negara (Adonara, 2016).

Sebagai lembaga dakwah yang juga sebagai penggerak utama bagi terwujudnya pertalian antara kumpulan sosial yang mendukung masyarakat sihat dan mandiri, maka untuk mencapai matlamat tersebut Majelis Pembina Kesihatan Awam Pimpinan Pusat Muhammadiyah telah merumuskan tiga visi yang dicapai dalam masa lima tahun terakhir (tahun 2014-2019) yang meliputi, (1) penggerak terwujudnya infrastruktur kesihatan dan penggerak kumpulan sosial; (2) penggerak terwujudnya masyarakat sihat, dan (3) penggerak utama terwujudnya pertalian antara kumpulan sosial yang



mendukung masyarakat sihat dan mandiri (Majelis Pembina Kesihatan Awam Pimpinan Pusat Muhammadiyah, 2019). Untuk mewujudkan visi tersebut, Muhammadiyah senantiasa berupaya berperanan aktif dalam mewujudkan masyarakat yang menyedari akan kesihatan dan perlu selalu memunafatkan perkhidmatan kesihatan yang berkualiti dan menggerakkan terwujudnya kemudahan kesihatan yang berkualiti serta pergerakan kumpulan sosial yang berterusan.

Demi mewujudkan infrastruktur kesihatan yang berkualiti, Muhammadiyah telah membina Hospital di pelbagai pulau dan wilayah yang meliputi seluruh daerah dan negeri di Indonesia. Adapun di Jawa Timur, penyebaran Hospital Muhammadiyah terdapat di pelbagai daerah iaitu di Banyuwangi, Blitar, Bojonegoro, Gresik, Jombang, Kediri, Lamongan, Madiun, Malang, Mojokerto, Nganjuk, Ponorogo, Probolinggo, Sidoarjo, Surabaya, Tuban dan Tulungagung (Jaringan Hospital Muhammadiyah Jawa Timur, 2019). Dari segi jenis Hospital, Hospital Muhammadiyah dibahagikan menjadi dua bahagian, iaitu jenis Hospital awam dan Hospital ibu dan anak. Manakala dari segi kelas, Hospital Muhammadiyah memiliki tiga kelas iaitu kelas B, kelas C dan kelas D.

Menurut Peraturan Menteri Kesihatan Republik Indonesia Nomor 986/Menkes/Per/11/1992, pembahagian tersebut berasaskan jenis perkhidmatan yang sedia ada. Sementara melalui hospital kelas A tersedia perkhidmatan khas termasuk bilik yang luas dan memiliki keistimewaan dalam perkhidmatan (VIP). Hospital kelas B pula memiliki perkhidmatan dengan minimum sebelas kategori dan beberapa ciri khas kepakaran yang tersenarai. Sementara di hospital kelas C memiliki minimum empat ciri kepakaran (pakar bedah, pakar penyakit dalam, kebidanan dan pakar anak), sedangkan hospital kelas D hanya terdapat perkhidmatan perubatan asas.





Jadual 1.2

Senarai Hospital Muhammadiyah Berasaskan Kelas di Jawa Timur

Kelas Hospital Muhammadiyah	Nama Hospital Muhammadiyah di Jawa Timur
Kelas B	Hospital Muhammadiyah Lamongan Hospital Muhammadiyah Siti Aisyah Madiun
Kelas C	Hospital Islam Aisyiyah Malang Hospital Muhammadiyah Malang Hospital Aisyiyah Bojonegoro Hospital Siti Khodijah Sepanjang Hospital Islam Hasanah Mojokerto Hospital Aisyiyah dr Soetomo Hospital Muhammadiyah Ponorogo Hospital Islam Aisyiyah Aminah Blitar Hospital Aminah Blitar Hospital Anak dan Ibu Aisyiyah Probolinggo Hospital Muhammadiyah Gresik Hospital Islam Fatimah Banyuwangi Hospital Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri
Kelas D	Hospital Muhammadiyah Surabaya Hospital Muhammadiyah Babat Hospital Islam Muhammadiyah Sumberejo Hospital Anak dan Ibu Tuban Hospital Islam Aisyiyah Nganjuk Hospital Muhammadiyah Jombang Hospital Anak dan Ibu Muhammadiyah Jombang Hospital Islam Aisyiyah Muhammadiyah Rogojampi Hospital Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Hospital Muhammadiyah Surya Melati Hospital Muhammadiyah Tulungagung Hospital Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital Muhammadiyah Kalitidu Hospital Muhammadiyah Sekapuk

Sumber: Jaringan Hospital Muhammadiyah Jawa Timur (2019)

Hasil penilaian ke atas Amal Usaha Muhammadiyah ternyata menunjukkan kenyataan yang berbeza. Walaupun secara kuantiti amal usaha kesihatan ini kelihatan hebat dan maju, tetapi secara kualiti, kemajuan tadi tidaklah memadai. Tindak balas pesakit dalam menilai perkhidmatan hospital secara relatifnya sama, iaitu pernyataan mereka tidak berpuas hati dengan perkhidmatan perubatan di hospital (Nurrahmi & Al Fikri, 2018). Perbezaan kualiti di antara Amal Usaha Kesihatan tersebut sangat nyata, yang memberi impak terhadap prestasi kerja dan daya saingnya. Keadaan tersebut



antara lain disebabkan adanya sikap profesional yang kurang terbina secara kukuh dan berkesan dalam kalangan staf di Muhammadiyah, dan merasa berpuas hati dengan keadaan semasa.

Ada beberapa perkara yang perlu mendapat perhatian dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kesihatan pada Hospital Muhammadiyah. Rancangan Strategik Majelis Kesihatan dan Kebajikan Masyarakat Pengurus Pusat Muhammadiyah (MKKM PPM) Tahun 2005-2010, telah mengenalpasti hal-hal sebagai berikut: (1) Bidang pengurusan dan pentadbiran: Pengurusan korporat dan pengurusan klinik kurang ditadbir dengan baik; selain itu hospital juga berkembang secara masing-masing, walaupun kepemilikan ada pada Muhammadiyah; belum adanya kemajuan di hospital masing-masing; belum dikenal; pemasaran secara syar'i belum dikembangkan; dan belum adanya kontrak kedua yang jelas dan mengikat; (2) Kualiti perkhidmatan: secara am kualiti perkhidmatan masih dibawah rata-rata atau kurang memuaskan; belum ada sistem kualiti yang memadai; kualiti perkhidmatan belum fokus; dan panduan perkhidmatan secara Islami dikembangkan masing-masing cawangan; Kemudian bidang (3) Teknologi: kemudahan perubatan kurang mendapat perhatian kerana permasalahan kewangan; kemajuan teknologi maklumat belum dimanfaatkan dengan baik; (4) Sumber Daya Insani: kompetensi Sumber Daya Insaniah (SDI) perlu dikembangkan segera; pola rekrutmen dan remunerasi belum berbasis kompetensi (pola pengambilan dan pemberian imbuhan tidak berdasarkan kompetensi); program pelatihan dan pendidikan berkesinambungan belum menjadi prioriti; dan belum ada sistem pertukaran kakitangan antara hospital, dan (5) Kewangan, perakaunan, sistem pembiayaan: pada permasalahan-permasalahan seperti pedoman perakaunan dan kewangan syariah belum berjalan dengan baik; sistem pengurangan cukai tidak semua



ada di hospital, pengembangan hospital dan sumber daya insaniahnya belum memanfaatkan sumber kerjasama sama ada dalaman mahupun luaran dan bantuan kaum lemah atau kemanusiaan belum dikembangkan dengan baik (Albana dan Susanto, 2016).

1.2 Latar Belakang Kajian

Hospital adalah salah satu organisasi kesihatan yang dengan semua kemudahan kesihatannya diharapkan dapat membantu pesakit dalam meningkatkan kesihatan mereka dan mencapai penyembuhan yang maksimum sama ada dari segi fizikal, psikologi mahupun sosial. Di samping itu, hospital juga diminta untuk menunjukkan usaha keras untuk meningkatkan kualiti dan pencapaian perkhidmatan, seiring dengan meningkatnya persaingan dan teknologi. Perkembangan organisasi tentu sahaja merujuk pada kemampuan sumber daya manusia di dalamnya, biasanya dalam prestasi kerja kakitangan yang memenuhi syarat seperti yang diharapkan oleh organisasi. Meskipun tidak dapat dinafikan bahawa perkembangan organisasi dapat berlaku pada bila-bila masa, kestabilan suatu organisasi akan dapat dipertahankan selagi sumber manusia atau kakitangan di dalam organisasi masih berusaha untuk menunjukkan prestasi kerja secara maksimum (Elhady, 2017).

Kajian dari Naseem, Sikander, Hameed, dan Khan (2012); Ulfa *et al.*, 2020) menjelaskan bahawa tolak ukur prestasi kerja kakitangan merujuk kepada seberapa baik seseorang menyelesaikan kakitanganannya. Kakitangan dengan prestasi kerja yang optimum akan memberi sumbangan kepada penggubalan strategi dan memastikan



bahawa organisasi tetap berada di kedudukan yang produktif dengan beberapa ciri penunjuk pengukurannya, iaitu: (1) bilangan kakitangannya yang merupakan bilangan kakitangannya yang dilakukan dalam jangka masa tertentu; (2) kualiti kakitangannya dalam bentuk bilangan kerja dan tanggungjawab yang dapat dihasilkan kakitangan sesuai dengan tujuan yang ditentukan; dan (3) ketepatan masa merujuk kepada kesesuaian masa yang digunakan untuk bekerja dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pada peringkat paling asas, seseorang dapat membezakan antara aspek proses seperti aspek perilaku dan prestasi kerja (*Borman & Motowidlo, 1993; Campbell et al., 1993; Okorie, 2019; Roe, 1999; Shaju & Subhashini, 2017; Pradhan & Jena, 2017*). Aspek perilaku merujuk kepada apa yang dilakukan orang dalam satu kerja pada satu masa (*Campbell, 1990; Dajani & Mohamad, 2017; Fogaça et al., 2018*). Prestasi kerja mencakupi perilaku tertentu seperti percakapan antara penjual dan pembeli. Konseptual tersebut memberi tanda secara tidak langsung bahawa hanya tindakan yang dapat diskalakan dan dianggap sebagai prestasi kerja (*Campbell et al., 1993; Ehioghae et al., 2020; Sen & Dulara, 2017*). Malahan, konsep prestasi kerja ini hanya mencerminkan dengan jelas perilaku yang bertujuan pada capaian, iaitu perilaku yang digunakan oleh organisasi atau kakitangan yang bekerja dengan baik (*Campbell et al., 1993; Dajani & Mohamad, 2017; Ehioghae et al., 2020; Salman et al., 2016*). Hal-hal yang perlu dipertimbangkan lebih lanjut ketika mempelajari prestasi kerja kakitangan adalah *anteseden* atau dalam hal ini faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja kakitangan.

Efikasi sendiri yang dinilai menjadi salah satu keutamaan prestasi kerja kakitangan yang optimum merupakan simbol psikologi secara intra-peribadi yang

bermaksud keyakinan seseorang mengenai kemampuannya untuk kemudian berkonsekuensi terhadap cara berpikir, respon afeksi/emosional, serta perilaku yang saling terhubung dalam situasi tertentu bagi mencapai pelbagai tujuan yang bersifat membina (Ozyilmaz *et al.*, 2017; Bandura, 1997). Efikasi sendiri adalah konsep umum yang merujuk kepada sejauh mana orang percaya mereka mempunyai kecekapan untuk menghadapi tugas atau tekanan (Bandura, 2006). ia memerlukan bukan sahaja kemahiran tetapi juga kepercayaan yang kuat terhadap seseorang keupayaan untuk mengawal motivasi dan tingkah laku. Kepercayaan orang ramai tentang keupayaan mereka secara langsung mempengaruhi apa yang mereka lakukan, berapa banyak usaha mereka menolak, dan berapa lama mereka menolak untuk mengambil langkah berjaga-jaga tindakan (Bandura, 1990). Efikasi sendiri mempengaruhi cara orang jatuh, berfikir, dan bertindak mengenai tingkah laku mengambil risiko (Wong & Yang, 2020). Melalui efikasi sendiri yang tinggi, seseorang cenderung memiliki kemampuan pendekatan yang baik terhadap kerja-kerja yang sukar sekalipun. Hal ini juga berlaku dalam konteks persekitaran kerja bahawa efikasi sendiri erat kaitannya dengan keupayaan dan kesungguhan dari kakitangan untuk mempelajari dan menyelesaikan kerja-kerja sukar yang mereka dapatkan dari pada organisasi. Lebih jauh lagi, efikasi sendiri adalah suatu sebab atau faktor penentu yang melalui proses kemampuan kognitif, motivasional dan afektif yang berakibat pada suatu tindakan-tindakan atau perilaku kakitangan agar tetap bertahan dalam tekanan sekalipun yang menuntutnya untuk terus bekerja secara optimum (Lunenburg, 2011; Rennesund & Saksvik, 2010; Wood & Wilson, 2012; Yu, Wang, Zhai, Dai, & Yang, 2015).

Sementara itu, kajian lain telah menghubungkan efikasi sendiri dengan prestasi kerja kakitangan dan ini termasuk kemampuan untuk menyesuaikan diri



dengan penggunaan kemajuan teknologi di tempat kerja (Park & Jung, 2015; Na-Nan & Sanamthong, 2019), kemampuan untuk mengatasi cabaran dalam perubahan kerjaya (Gardner *et al.*, 2013; Ingusci *et al.*, 2019), kemampuan untuk merumuskan idea-idea baru dan perkembangan organisasi pada peringkat pentadbir (Chong & Ma, 2010; Lunenburg, 2011), kemampuan untuk memberikan prestasi kerja yang lebih baik semasa kerja berkumpulan, kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan prestasi kerja (Cherian & Jacob, 2013; Salanova *et al.*, 2003), dan keterlibatan kerja (Bang & Reio, 2017). Selanjutnya, efikasi sendiri juga dianggap sebagai unsur penting yang mempengaruhi motivasi seseorang untuk belajar dan merupakan alat pengukur bagi sesuatu kejayaan (Shin & Bolkan, 2021, D W Ariani, 2021. Bartimote-Aufflick *et al.*, 2015; De Feyter *et al.*, 2012).



Kajian tentang peranan efikasi sendiri pada bidang usaha perkhidmatan kesihatan juga telah dilakukan, dan secara ringkasnya dikatakan bahawa kakitangan hospital yang memiliki efikasi sendiri mampu menyelesaikan kakitangan mereka dengan penuh percaya diri, bersedia menerima cabaran atas kakitangan yang lebih sukar, bertahan lebih lama dalam menyelesaikan segala bentuk permasalahan, serta menunjukkan perkhidmatan yang lebih cekap dan maksimum kepada pesakit (Ghadamgahi *et al.*, 2011; Lee & Ko, 2010; Malik *et al.*, 2015). Di samping itu, Yao, Wang, Wang, & Yao, (2014) serta Guo *et al.*, (2020) dalam kajian mereka menyatakan bahawa efikasi sendiri memberi sumbangan positif terhadap perkhidmatan kesihatan mental dan menggalakkan kakitangan untuk mengembangkan pengetahuan tentang perkhidmatan kesihatan unik mereka dalam menjalankan fungsi mereka sebagai kakitangan hospital.





Salman, Khan, Draz, Javaid Iqbal, dan Aslam (2016) pula telah mengkaji pengaruh efikasi sendiri pada prestasi kerja kakitangan di bahagian kesihatan di Pakistan. Data yang diperoleh dari kakitangan perubatan termasuk doktor, jururawat, paramedik dan kakitangan pentadbiran di beberapa hospital awam di Pakistan. Kajian ini menyimpulkan bahawa ada pengaruh positif antara efikasi sendiri dan komitmen kerja dalam kaitannya dengan representasi prestasi kerja kakitangannya. Juga didapati bahawa peringkat ketidakhadiran cukup rendah ketika mereka memiliki efikasi sendiri yang tinggi. Oleh kerana itu, dapat disimpulkan bahawa efikasi sendiri kakitangan perubatan dan pentadbiran di hospital sangat mempengaruhi prestasi kerja mereka dalam melayani pesakit.

Kemudian kajian lain yang dilakukan oleh Garcia (2015) menunjukkan bahawa peranan efikasi sendiri dalam peringkat komitmen perawat jantung terhadap pesakit mereka. Berasaskan kajian sebelumnya, dapat diringkaskan, efikasi sendiri merupakan sebab penting yang mempengaruhi prestasi kerja kakitangan di bidang perawatan kesihatan. Selain itu, beberapa kajian (Ghadamgahi *et al.*, 2011; Lee & Ko, 2010; Malik *et al.*, 2015; Salman *et al.*, 2016; Yao *et al.*, 2014; Guo *et al.*, 2020) telah menunjukkan bahawa efikasi sendiri kakitangan memberi sumbangan pada perkara-perkara yang berkaitan dengan prestasi kerja kakitangan di persekitaran organisasi.

Faktor lain dalam persekitaran yang mempengaruhi prestasi kerja kakitangan adalah persepsi sokongan organisasi. Kajian Gillet, Colombat, Michinov, Pronost, & Fouquereau (2013), Chiang & Hsieh (2012), dan Arshadi, (2011) menunjukkan bahawa persepsi positif kakitangan tentang sokongan organisasi pada asasnya terkait rapat dengan prestasi kerja kakitangan. Hal ini kerana organisasi memiliki matlamat dan



orientasi positif terhadap kakitangan mereka, yang pada hakikatnya menyumbang kepada sumbangan dan kebajikan bagi kakitangan, itulah sebabnya kakitangan sesuatu organisasi terus berusaha untuk mempertahankan sikap positif terhadap prestasi kerja yang optimum (Guan *et al.*, 2014; Jabbarian & Chegini, 2016). Gillet *et al.* (2013) dan Paruntu (2016) pula menyatakan bahawa persepsi perseorangan atau kakitangan tentang sokongan organisasi merujuk pada sejauh mana organisasi menghargai sumbangan mereka dan mempertahankan kesejahteraannya. Jika kakitangan merasa bahawa sokongan daripada organisasi yang mereka terima terbilang tinggi, maka mereka akan bekerja lebih gigih untuk membina atau memberi sumbangan kepada organisasi. Persepsi tentang sokongan organisasi juga dianggap dipengaruhi oleh polisi dan prosedur organisasi yang tidak memudaratkan jawatan mereka (Paruntu, 2016).

Beberapa kajian di atas memberikan pemahaman bahawa sokongan organisasi yang tepat dan pandangan positif kakitangan dapat memberi sumbangan terhadap prestasi kerja kakitangan yang optimum (Hafidhah *et al.*, 2019). Persepsi sokongan organisasi dianggap positif termasuk aspek keadilan (prosedur terbahagi), kehadiran atasan dan penghargaan dari bawahan secara bersamaan, serta adanya penghargaan dari pihak organisasi untuk pelbagai kakitangan yang berkualiti. Hasil meta-analisis dari Eisenberger & Stinglhamber (2011) juga menyatakan bahawa sokongan untuk taraf kedudukan, keadilan, penghargaan dan persekitaran kerja adalah penentu utama persepsi sokongan organisasi. Persepsi terhadap sokongan organisasi menjadi satu perkara yang sangat penting adalah penting bagi kakitangan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi. Kakitangan juga akan memberikan maklum balas maklum balas positif. Maklum balas adalah seperti yang dirasakan oleh kakitangan terdapat ikatan yang kuat terhadap organisasi di mana mereka bekerja. Individu akan

memberikan maklum balas positif apabila organisasi memberi ganjaran sesuai dengan prestasi mereka (Moorhead & Griffin, 2013).

Christyasarani (2017) dalam kajiannya mengungkapkan bahawa peranan persepsi sokongan organisasi dan efikasi sendiri dalam meramal kerja kolaboratif adalah penting. Kajian ini menunjukkan bahawa kehadiran sokongan dari persekitaran dan kemampuan orang termasuk efikasi sendiri dapat memberikan petunjuk yang baik dari kebergantungan kakitangan dalam memberikan prestasi kerja terbaik. Sebuah kajian yang dilakukan oleh Mete, Zincirkiran, dan Tiftik (2014) menyimpulkan bahawa ada pengaruh yang signifikan secara statistik antara persepsi sokongan kerja dengan peringkat efikasi sendiri yang dilakukan oleh kakitangan di sektor logistik. Data yang diperoleh menunjukkan bahawa kakitangan memiliki komitmen yang tinggi terhadap kakitangan mereka. Ketika peringkat persepsi sokongan organisasi naik, maka peringkat efikasi sendiri dalam aspek tenaga kerja juga menjadi naik. Di sisi lain, ketika persepsi sokongan organisasi menurun, peringkat efikasi sendiri dalam hal kepercayaan dan keterlibatan kakitangan juga mengalami penurunan (Ayuningtias *et al.*, 2019).

Aspek lain dari dimensi persekitaran yang memberi peranan pada prestasi kakitangan iaitu pengaruh sosial yang dibina dalam organisasi. Kajian dari Ariani (2015) menunjukan bahawa pengaruh sosial antara kakitangan, baik secara vertikal (bawahan) dan horizontal (atasan, dan bawahan) mempengaruhi keterlibatan kerja kakitangan yang kemudian menghasilkan capaian yang optimum dalam konteks organisasi. Secara teori, Fiske (1992) melalui model pengaruh menjelaskan bahawa pada asasnya pengaruh sosial dikemukakan, baik dalam konteks kehidupan masyarakat mahupun dalam konteks organisasi (persekitaran kerja) yang mengarahkan



perseorangan ke pelbagai unsur yang terkait, serta motif individu utama untuk menunjukkan produktiviti di tempat kerja. Model pengaruh Fiske (1992) terdiri daripada empat dimensi iaitu (1) Penggunaan Bersama; (2) Komando Otoriti; (3) Asas Ekualiti, dan (4) Penerapan Logik Pasar.

Beberapa penjelasan di atas terkait dengan kajian sebelumnya yang menyatakan bahawa aspek peribadi, iaitu efikasi sendiri dan aspek persekitaran (sokongan organisasi dan pengaruh sosial) memiliki dampak dan sumbangan terhadap prestasi kerja kakitangan yang tercermin dalam ruang lingkup organisasi. Sementara di sisi lain, pengkaji melihat konsep kesediaan perubahan sebagai salah satu pemboleh ubah mediasi yang dapat memperkuat pengaruh efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan pengaruh sosial yang bekerja pada prestasi kerja kakitangan. Ini tidak terlepas dari beberapa kajian yang menunjukkan bahawa efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan pengaruh sosial di tempat kerja berhubung erat dengan kesediaan perubahan (Andrew & Mohankumar, 2017; Chomsri *et al.*, 2018; Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017; Jabbarian & Chegini, 2016; Mahat *et al.*, 2012). Ertinya, semakin tinggi efikasi sendiri, semakin positif persepsi sokongan organisasi, dan semakin kondusif pengaruh sosial di tempat kerja, maka, semakin positif kesediaan perubahan kakitangan di persekitaran kerja. Demikian pula dengan kesediaan perubahan yang juga mempunyai impak kepada prestasi kerja kakitangan, semakin positif kesediaan perubahan, semakin baik prestasi kerjanya (Iqbal & Asrar-ul-Haq, 2018). Bagaimanapun, penyelidik mendapati bahawa terdapat hasil kajian terdahulu yang bertentangan. Ada yang menyatakan bahawa persepsi sokongan organisasi mempengaruhi prestasi kerja (Ansari *et al.*, 2007; Nazir *et al.*, 2019a) dan ada yang menyatakan bahawa ianya tidak memberi pengaruh (Wu Wann-Yih & Htaik, 2011).





Konsep kesediaan perubahan pada dasarnya adalah tindak balas yang ditunjukkan, sama ada secara perseorangan mahupun kolektif. Representasi respon dari kesediaan perubahan ibarat dua sisi mata wang. Respon secara destruktif perseorangan/kumpulan sangat mudah untuk berubah, sementara secara konstruktif perseorangan/kumpulan benar-benar siap untuk berubah bahkan telah menunjukkan perilaku yang mengarah pada perubahan berkelanjutan bagi organisasi /institusinya Holt *et al.*, (2007). Gigliotti *et al.*, (2019), kesediaan perubahan adalah suatu hal yang perlu ditinjau sebelum melakukan perubahan organisasi. Kesediaan adalah kepercayaan kakitangan bahawa mereka mampu melaksanakan perubahan yang diinginkan (efikasi sendiri), perubahan yang diusulkan tepat untuk dilakukan organisasi (*appropriateness*), pemimpin berkomitmen dalam perubahan yang diusulkan (*management support*) dan perubahan yang diusulkan akan memberikan keuntungan bagi anggota organisasi (*personal benefit*).

Berasaskan pernyataan tersebut kesediaan perubahan akan menunjukkan perilaku menerima, merangkul, dan mengadopsi rencana perubahan, yang dilakukan. Sebelum kakitangan berada pada keadaan bersedia, kakitangan merefleksikan kandungan konteks, proses dan simbol seseorang untuk mempersepsikan dan mempercayai perubahan yang akan dilakukan oleh organisasi Miake-Lye *et al.*, (2020). Kesediaan perubahan dapat ditunjukkan bahawa ketika perubahan dilakukan akan muncul dua sikap iaitu positif dan negatif. Sikap positif akan ditunjukkan dengan adanya kesediaan perubahan manakala sikap negatif pula ditunjukkan dengan adanya penolakan terhadap perubahan (Pramadani & Fajrianthi (2012). Menciptakan sikap positif dalam kakitangan dapat dilakukan dengan menciptakan kesediaan perubahan



pada diri kakitangan sehingga perubahan yang dilakukan dapat mencapai kejayaan yang diharapkan (Asbari *et al.*, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) No. 56 tahun 2014 mengenai "Klasifikasi dan Pelesenan Hospital". Jenis perkhidmatan dikategorikan kepada 2 jenis, iaitu Hospital Umum (Kelas / Jenis A, B, C, D (D dan D Primer)) dan Hospital Khas (Kelas / Jenis A, B, C). Dalam penentuannya, klasifikasi atau jenis hospital biasanya dilihat dalam empat aspek, iaitu perkhidmatan, sumber manusia, peralatan, bangunan dan infrastruktur yang dimiliki oleh hospital. Oleh itu, penyelidik ingin mengkaji pengaruh efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan pengaruh sosial di tempat kerja terhadap prestasi kerja kakitangan Hospital Muhammadiyah Jawa Timur serta peranan kesediaan perubahan sebagai perantara.

1.3 Pernyataan Masalah

Masalah topik ini ialah bagaimana pengaruh efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan hubungan sosial di tempat kerja terhadap prestasi kakitangan yang di mediasi kesipan berubah di hospital. Ini adalah masalah penting untuk diketahui kerana prestasi kakitangan amat penting untuk kejayaan dan keberkesanan sesebuah organisasi terutamanya dalam sektor kesihatan seperti hospital. Oleh itu, memahami bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi prestasi kakitangan boleh membantu dalam meningkatkan keberkesanan dan kualiti perkhidmatan di hospital.

Isu prestasi kerja rakan sejenayah yang tidak cekap boleh mengakibatkan kejadian yang tidak dijangka yang akan memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan rakan sejenayah. Ejen mestilah berkebolehan memberikan penjagaan mengikut piawaian kompetensi jururawat (Hutahaean, 2020). Hal ini boleh didorong oleh tahap keupayaan diri yang tinggi supaya rakan sejenayah mempunyai sifat pantang menyerah dan yakin dengan kebolehannya. Kakitangan yang mempunyai prestasi kerja kurang baik adalah terlebih kakitangan yang baru bekerja yang baru lulus dan langsung bekerja di Rumah Sakit tanpa pengalaman dari rumah sakit lain, kurang percaya diri dimana kakitangan pelaksanaan kurang berani melakukan tindakan keperawatan secara mandiri, kakitangan lebih banyak diam saja dan hanya melihat kakitangan yang lain melakukan tindakan.

Manakala dari segidimensi persekitaran, persepsi sokongan organisasi dan pengaruh sosial di persekitaran kerja juga memberikan sumbangan terhadap prestasi kerja kakitangan. Persepsi sokongan organisasi memiliki peranan penting dalam pembentukan kualiti kehidupan kerja yang baik. Kajian Rozaini, Norailis, dan Aida (2014), mendapati bahawa kakitangan yang memiliki persepsi positif terhadap sokongan organisasi juga memiliki peringkat kualiti kehidupan kerja yang tinggi. Eisenberger & Stinglhamber (2011) juga menyebutkan bahawa persepsi sokongan organisasi juga mampu membentuk afeksi positif terhadap kepuasan kerja kakitangan.

Dari kajian Rosales (2017), Ardi, Astuti, & Sulisty (2017), Noviawati (2016), Hochwarter, Witt, Treadway, & Ferris (2006) dijelaskan sebelumnya, ada banyak masalah yang berkaitan dengan prestasi kerja kakitangan yang meliputi faktor perilaku perseorangan (motivasi diri dan motivasi kerja) dan faktor persekitaran (sokongan



organisasi). Berasaskan masalah ini, perlu untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja kakitangan baik pada peringkat peribadi mahupun persekitaran. Lebih khas lagi, kajian ini akan dilakukan di Hospital Muhammadiyah yang dalam konteks dan pengaruh organisasi sosial yang memiliki ciri persekitaran kerja yang berbeza dengan sektor awam.

Isu fenomena dalam kajian ini mungkin melibatkan bagaimana efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, dan kesediaan untuk berubah mempengaruhi prestasi kakitangan hospital. Kajian ini mungkin menunjukkan bahawa tahap efikasi sendiri kakitangan hospital mempengaruhi tahap produktiviti dan kepuasan kerja mereka. Ia juga mungkin menunjukkan bagaimana persepsi kakitangan terhadap tahap sokongan yang diterima daripada organisasi mereka mempengaruhi prestasi mereka. Penyelidikan juga boleh menangani bagaimana hubungan sosial di tempat kerja mempengaruhi prestasi kakitangan hospital, termasuk bagaimana tahap sosialisasi, kerjasama dan sokongan dalam kalangan kakitangan mempengaruhi prestasi mereka.

Fenomena ini mungkin ada kaitan dengan cara kakitangan di hospital memandang dan mempercayai kebolehan diri sendiri untuk menghadapi tugas dan situasi yang sukar. Bagaimana kakitangan di hospital melihat dan percaya bahawa mereka menerima sokongan dan bantuan daripada persekitaran kerja kakitangan. Hospital berinteraksi dan berkomunikasi dengan rakan sekerja yang lain, dan bagaimana ini mempengaruhi prestasi kerja mereka. Hospital bertindak balas dan bertindak balas terhadap perubahan persekitaran kerja mereka.





Fenomena yang berkaitan dengan isu efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan hubungan sosial di tempat kerja terhadap prestasi kakitangan hospital termasuk:

1. Prestasi kerja yang tidak optimum: kakitangan yang merasakan mereka tidak mempunyai efikasi sendiri yang tinggi dan tidak berasa disokong oleh hospital tempat mereka bekerja sering mengalami prestasi yang tidak optimum.
2. Tekanan kerja dan kelesuan: Kakitangan hospital yang tidak berasa disokong oleh hospital dan mempunyai hubungan sosial yang lemah dengan rakan sekerja sering mengalami tekanan kerja dan keletihan yang berlebihan.
3. Kadar pusing ganti yang tinggi: kakitangan hospital yang tidak merasa dihargai dan disokong oleh hospital sering meninggalkan kakitangan mereka dan menyertai organisasi lain.
4. Kurang motivasi dan komitmen: kakitangan yang tidak mempunyai efikasi sendiri yang tinggi dan berasa tidak disokong oleh hospital selalunya mempunyai motivasi dan komitmen yang rendah terhadap kerja mereka.
5. Kualiti perkhidmatan yang rendah: Prestasi kerja yang tidak optimum dan motivasi yang rendah boleh menyebabkan kualiti perkhidmatan yang rendah untuk pesakit.

Akhir sekali, penyelidikan mungkin menunjukkan bagaimana tahap kesediaan kakitangan hospital untuk berubah mempengaruhi prestasi mereka dan cara mereka bertindak balas terhadap perubahan. Isu fenomena dalam kajian ini membantu memahami bagaimana faktor ini berinteraksi dan mempengaruhi prestasi kakitangan



hospital, yang boleh membawa kepada tindakan yang boleh diambil untuk meningkatkan prestasi mereka.

1.4 Kerangka Kajian

1.4.1 Kerangka Teoritik

1.4.1.1 Teori Efikasi Kendiri

Teori efikasi sendiri ialah teori yang menerangkan bagaimana individu memahami dan mempercayai keupayaan mereka untuk mencapai matlamat mereka. Teori ini dibangunkan oleh Albert Bandura (1977) dan menjadi salah satu teori asas dalam psikologi sosial. Mengikut teori efikasi sendiri, individu mempunyai persepsi tentang kebolehan mereka untuk mengatasi tugas dan cabaran sedia ada. Persepsi ini mempengaruhi cara individu bertindak balas dan menghadapi situasi baharu dan menentukan cara mereka menilai keupayaan mereka untuk mencapai matlamat mereka.

Terdapat beberapa sumber efikasi sendiri yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kebolehannya, antaranya: pengalaman berjaya atau gagal, pemerhatian orang lain, pujukan lisan, dan emosi. Setiap individu mempunyai tahap efikasi sendiri yang berbeza dan boleh berubah mengikut pengalaman dan persekitaran mereka. Efikasi sendiri mempunyai implikasi yang signifikan terhadap pelbagai aspek

kehidupan seseorang, seperti prestasi akademik, kerja dan kewangan. Orang yang mempunyai tahap efikasi sendiri yang tinggi cenderung lebih optimistik dan bersemangat untuk mencapai matlamat mereka, manakala orang yang mempunyai tahap efikasi sendiri yang rendah cenderung berasa tidak pasti dan meragui kebolehan mereka.

Dalam literatur, efikasi sendiri telah dikaji dalam konteks pelbagai situasi, termasuk prestasi akademik, kakitangan dan kesihatan. Penyelidikan telah menunjukkan bahawa tahap efikasi sendiri mempunyai pengaruh positif terhadap pencapaian dan kesejahteraan individu. Secara keseluruhan, teori efikasi sendiri membantu kita memahami bagaimana persepsi individu terhadap kebolehan mereka mempengaruhi cara mereka menghadapi situasi dan mencapai matlamat mereka. Dengan memahami teori ini, kita boleh membangunkan strategi untuk meningkatkan tahap efikasi sendiri dan membantu individu mencapai potensi mereka.

1.4.1.2 Teori Persepsi Sokongan Organisasi

Teori sokongan organisasi yang dirasakan ialah teori yang menerangkan bagaimana individu melihat dan mempercayai tahap sokongan yang mereka terima daripada persekitaran kerja mereka. Teori ini menekankan kepentingan persepsi sokongan dalam mempengaruhi prestasi individu di tempat kerja.

Mengikut teori ini, individu mempunyai persepsi tentang tahap sokongan yang mereka terima daripada pihak atasan, rakan sekerja, dan organisasi secara keseluruhan.

Persepsi ini mempengaruhi cara individu bertindak balas terhadap situasi di tempat kerja, seperti tekanan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

Terdapat beberapa sumber sokongan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap tahap sokongan yang mereka terima, termasuk: komunikasi, penyertaan dan sokongan instrumental. Setiap individu mempunyai tahap persepsi yang berbeza terhadap sokongan organisasi dan boleh berubah mengikut pengalaman dan persekitaran mereka. Persepsi sokongan organisasi mempunyai implikasi yang signifikan terhadap prestasi individu di tempat kerja, seperti produktiviti, kualiti kerja dan komitmen organisasi. Orang yang mempunyai persepsi tinggi terhadap sokongan organisasi cenderung berasa lebih bersepadu dan setia kepada organisasi mereka, manakala orang yang mempunyai persepsi rendah terhadap sokongan organisasi cenderung berasa tidak dihargai dan tidak bersepadu (Allen et al, 1990), (Staw et al, 1985), (Tyler et al, 2000).

Dalam literatur, persepsi sokongan organisasi telah dikaji dalam konteks pelbagai situasi, termasuk prestasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Penyelidikan telah menunjukkan bahawa persepsi sokongan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi dan komitmen individu di tempat kerja.

Secara keseluruhannya, teori persepsi sokongan organisasi membantu kita memahami bagaimana persepsi individu terhadap sokongan yang mereka terima mempengaruhi cara mereka bertindak balas terhadap situasi di tempat kerja dan mencapai matlamat mereka. Dengan memahami teori ini, organisasi boleh

membangunkan strategi untuk meningkatkan tahap sokongan organisasi dan membantu individu mencapai potensi mereka di tempat kerja (Liden & Graen, 1980).

1.4.1.3 Teori Hubungan Sosial di Tempat Kerja

Teori hubungan sosial di tempat kerja membincangkan bagaimana interaksi dan perhubungan antara kakitangan dalam sesebuah organisasi mempengaruhi prestasi dan kebajikan kakitangan. Rangka kerja teori bagi kesediaan perubahan untuk prestasi menekankan bahawa tahap kesediaan seseorang atau organisasi untuk berubah mempengaruhi prestasi mereka. Teori kesediaan perubahan membantu memahami cara individu atau organisasi bersedia untuk perubahan dan memahami cara mereka bertindak balas terhadap perubahan (Luthans, 2007).

1.4.1.4 Teori Kesediaan Perubahan

Beberapa faktor yang mempengaruhi tahap kesediaan individu atau organisasi untuk berubah, seperti pecutan, kapasiti, dan motivasi, juga mempengaruhi prestasi mereka. Jika individu atau organisasi mempunyai tahap kesediaan yang tinggi untuk berubah, mereka berkemungkinan akan lebih berjaya dalam menghadapi perubahan dan mencapai matlamat mereka (Lewin, 1951).

Rangka kerja teori bagi kesediaan perubahan untuk prestasi menekankan bahawa tahap kesediaan seseorang atau organisasi untuk berubah mempengaruhi



prestasi mereka. Teori kesediaan perubahan membantu memahami cara individu atau organisasi bersedia untuk perubahan dan memahami cara mereka bertindak balas terhadap perubahan, Prochaska & DiClemente (1983). Beberapa faktor yang mempengaruhi tahap kesediaan individu atau organisasi untuk berubah, seperti pecutan, kapasiti, dan motivasi, juga mempengaruhi prestasi mereka. Jika individu atau organisasi mempunyai tahap kesediaan yang tinggi untuk berubah, mereka berkemungkinan akan lebih berjaya dalam menghadapi perubahan dan mencapai matlamat mereka.

Rangka kerja teori kesediaan perubahan untuk prestasi juga menekankan kepentingan memahami bagaimana individu atau organisasi boleh bersedia untuk berubah. Model kesediaan perubahan menangani beberapa peringkat persediaan untuk perubahan, seperti memahami keperluan perubahan yang mendesak, membentuk pasukan peneraju, mewujudkan visi dan strategi, mengukuhkan asas sokongan, memimpin perubahan, mengukuhkan keputusan dan memastikan keputusan adalah mampan. Ini menunjukkan bahawa tahap kesediaan untuk perubahan mempengaruhi prestasi individu atau organisasi dan memahami bagaimana mereka boleh bersedia untuk perubahan adalah penting untuk mencapai hasil yang diinginkan. Oleh itu, rangka kerja teori kesediaan perubahan untuk prestasi adalah penting untuk memahami bagaimana individu atau organisasi boleh bersedia untuk perubahan dan meningkatkan prestasi mereka (Kotter, 1996),.

Teori kesediaan perubahan tidak dicipta oleh satu individu atau organisasi tunggal. Ia adalah hasil daripada banyak kajian dan sumbangan daripada pelbagai disiplin, seperti psikologi, pengurusan dan organisasi. Beberapa nama yang sering



dikaitkan dengan teori kesediaan perubahan termasuk Lewin (1951), Kotter (1996), Prochaska dan DiClemente (1983), dan Bridges (1991). Setiap daripada mereka mempunyai pemahaman yang berbeza tentang bagaimana perubahan berlaku dan apa yang mempengaruhi tahap kesediaan individu atau organisasi untuk berubah, tetapi semuanya menyumbang kepada pemahaman bersama tentang teori kesediaan perubahan.

1.5 Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini terbahagi kedalam dua bahagian. Tujuan pertama adalah untuk mengkaji pengaruh langsung efikasi sendiri terhadap prestasi kerja kakitangan, persepsi sokongan organisasi terhadap prestasi kerja kakitangan, pengaruh sosial di tempat kerja terhadap prestasi kerja kakitangan dan kesediaan perubahan terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur. Kedua, untuk mengetahui apakah kesediaan perubahan merupakan pemboleh ubah mediasi pada pengaruh antara efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi dan pengaruh sosial di tempat kerja terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.

1.6 Objektif Kajian

Berasaskan tujuan kajian di atas, secara khas objektif kajian ini adalah sebagai berikut:

- i. Menganalisis pengaruh langsung efikasi sendiri terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.



- ii. Menganalisis pengaruh langsung persepsi sokongan organisasi terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.
- iii. Menganalisis pengaruh langsung pengaruh sosial di tempat kerja terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.
- iv. Menganalisis pengaruh langsung kesediaan perubahan terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.
- v. Menganalisis pengaruh kesediaan perubahan sebagai mediasi yang signifikan terhadap pengaruh antara efikasi sendiri dengan prestasi kerja di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.
- vi. Menganalisis pengaruh kesediaan perubahan sebagai mediasi yang signifikan terhadap pengaruh antara persepsi sokongan organisasi dengan prestasi kerja di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.
- vii. Menganalisis pengaruh kesediaan perubahan sebagai mediasi yang signifikan terhadap pengaruh antara pengaruh sosial di tempat kerja dengan prestasi kerja di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur.





1.7 Soalan Kajian

Berasaskan latar belakang yang dijelaskan, kajian ini menjawab soalan kajian berikut:

- i. Adakah efikasi sendiri memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?
- ii. Adakah persepsi sokongan organisasi memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?
- iii. Adakah pengaruh sosial di tempat kerja memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?
- iv. Adakah kesediaan perubahan memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?
- v. Adakah kesediaan perubahan merupakan mediasi pengaruh antara efikasi sendiri dengan prestasi kerja kakitangan pada Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?
- vi. Adakah kesediaan perubahan merupakan mediasi pengaruh antara persepsi sokongan organisasi dengan prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?
- vii. Adakah kesediaan perubahan merupakan mediasi pengaruh antara pengaruh sosial di tempat kerja dengan prestasi kerja kakitangan pada Hospital Muhammadiyah Jawa Timur?



1.8 Hipotesis Kajian

- H1: Efikasi sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja kakitangan.
- H2: Persepsi sokongan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja kakitangan.
- H3: Pengaruh sosial di tempat kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja kakitangan
- H4: Kesiediaan perubahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja kakitangan.
- H5: Kesiediaan perubahan berfungsi sebagai mediasi antara pengaruh efikasi sendiri dengan prestasi kerja kakitangan.
- H6: Kesiediaan perubahan berfungsi sebagai mediasi antara pengaruh persepsi sokongan organisasi dengan prestasi kerja kakitangan.
- H7: Kesiediaan perubahan berfungsi sebagai mediasi antara pengaruh sosial di tempat kerja dengan prestasi kerja kakitangan.





1.9 Kerangka Konseptual Kajian

Kerangka kerja konseptual dalam kajian ini dimaksudkan sebagai panduan untuk melakukan kajian dalam menyelesaikan masalah kajian. Kerangka konseptual harus berisi idea-idea dasar yang dipelajari, serta pemboleh ubah yang terlibat dan sampel kajian (Sekaran, 2017). Pada bahagian ini, pengkaji menjelaskan kerangka kerja konseptual kajian yang telah dikembangkan bagi memastikan bahawa tujuan kajian dapat dipenuhi dengan pelbagai teori dan model.

Prestasi kerja kakitangan di Hospital Muhammadiyah Jawa Timur adalah pemboleh ubah bersandar bersandar yang akan dianalisis dengan mencari pengaruh pemboleh ubah tidak bersandar bersandar yang mencakupi efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi dan pengaruh sosial tempat kerja. Dimana untuk menguji pengaruh antara pemboleh ubah tidak bersandar, bersandar kesediaan perubahan digunakan sebagai alat perantara prestasi kerja kakitangan. Menurut Sutrisno (2011), prestasi kerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan kegiatan kerjanya, dan bangga akan dirinya. Jadi pencapaian didefinisikan sebagai tahap kecekapan seseorang dalam tugas yang dilakukannya yang merangkumi aspek hasil kerja, pengetahuan kakitangan, ketangkasan mental, inisiatif, sikap, dan disiplin masa.

Prestasi kerja kakitangan dapat diukur melalui pengukuran kuantiti, kualiti, ketepatan masa, keberkesanan, dan kehadiran (Mathis & Jackson, 2006). Nilai penting dari penilaian prestasi kerja adalah berkaitan dengan penentuan peringkat sumbangan perseorangan atau prestasi kerja yang dinyatakan dalam penyelesaian kerja-kerja yang



menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan untuk menilai prestasi kerja kakitangan dalam lingkup organisasi di bidang perkhidmatan publik seperti Hospital, maka pengukuran penilaian yang dipakai adalah produktiviti, kualiti perkhidmatan, responsif, tanggungjawab, dan akauntabiliti (Dwiyanto, 2006). Prestasi kerja juga boleh dilihat sebagai gabungan kebolehan fizikal dan mental seseorang kakitangan yang diaplikasikan ke atas sesuatu tugas yang telah diberikan kepada mereka. Ia terdiri daripada elemen kuantiti dan kualiti yang dianggap sebagai kapasiti kakitangan untuk mencapai tahap produktiviti (Nurlila, 2018). Prestasi kerja yang tinggi sering dikaitkan dengan orang yang berkualiti, dan kedua-dua sektor awam dan swasta amat memerlukan (Alri & Lena, 2015). Kakitangan yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi akan sentiasa sedar akan tanggungjawab masing-masing dan berusaha untuk menyelesaikan segala tugas yang diberikan dengan betul dan sesuai dengan kebolehan mereka agar dapat mencapai hasil kerja yang terbaik. Sebaliknya, kakitangan yang berprestasi rendah hanya akan mencerminkan diri mereka sendiri dan organisasi tempat mereka bekerja (Alri & Lena, 2015).

Efikasi sendiri merupakan persepsi diri sendiri tentang seberapa mampu seseorang untuk menghadapi situasi tertentu serta melakukan tindakan yang diharapkan. Dalam dunia kerja, efikasi sendiri berpengaruh dengan kemampuan untuk menilai diri dalam melakukan kerja-kerja yang dianggap sukar. Pengukuran penilaian efikasi sendiri terdiri dari orientasi matlamat, pembelajaran, kegigihan, daya tahan dan tekanan kerja (Bandura, 1997).

Pada pemboleh ubah sokongan organisasi, sokongan organisasi yang diberikan dapat berupa pemberian gaji dan tunjangan yang layak, menciptakan pengaruh baik

antara atasan dan bawahan, pemberian kemudahan yang memadai sehingga tercipta keadaan kerja yang baik. Persepsi sokongan organisasi dapat diukur melalui pengukuran penghargaan, sokongan atasan, keadaan kerja, dan kesejahteraan kakitangan Robert Eisenberger et al., (1986). Pengukuran untuk penilain persepsi sokongan organisasi meliputi keadilan, sokongan penyelia, ganjaran dari organisasi dan keadaan keadaan persekitaran kerja Cools et al., (2008); Rhoades & Eisenberger, (2002); Hameed *et al.*, (2019); Rezaei, (2019); Santhanam *et al.*, (2021)

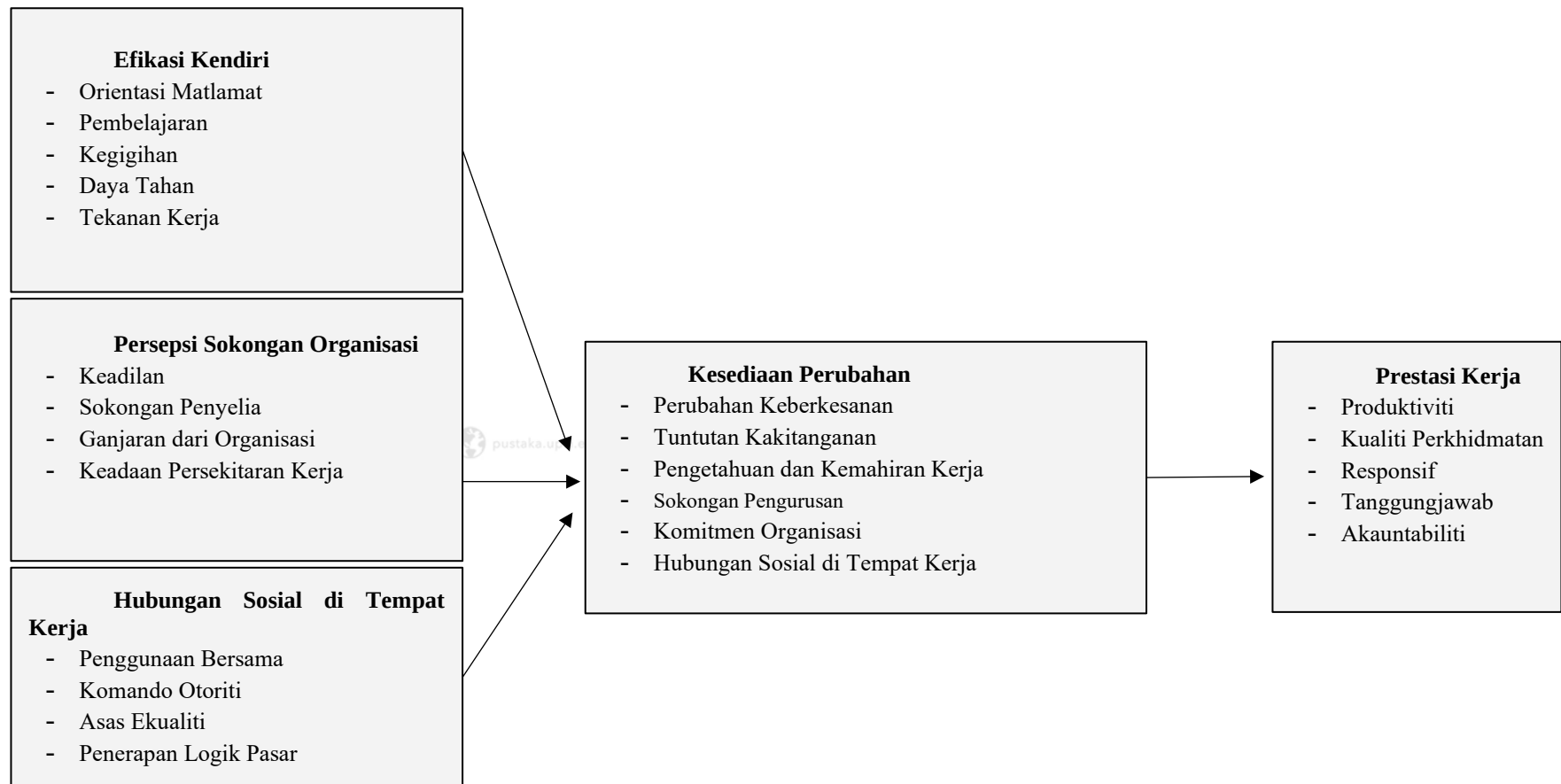
Pemboleh ubah bebas lainnya iaitu pengaruh sosial di tempat kerja. Pengaruh sosial merupakan pengaruh antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kumpulan, kumpulan dengan kumpulan yang saling mempengaruhi dan saling tergantung sehingga dapat merubah perilaku seseorang yang lain. Pengukuran yang dipakai dalam kajian ini iaitu empat model pengaruh yang dikemukakan oleh (Fiske, 2011; Haslam & Fiske, 1999) yang meliputi penggunaan bersama, komando otoriti, asas ekualiti, dan penerapan logik pasar.

Rafferty & Simons (2006); Ramanan & Mohamad, (2020) menyebutkan banyak peramal seperti peranan ejen perubahan, ketepatan proses, keperluan untuk berubah, kemampuan organisasi, partisipasi, kultur, kepercayaan, persekitaran, dan komitmen, telah ditemukan berpengaruh dengan kesediaan perubahan pada kakitangan. Peramalan ini dapat dikategorisasikan oleh seseorang, psikologis, tempat bekerja, faktor persekitaran, kultur, dan faktor sosial. Pada intinya, kesediaan perubahan sangat terkait dengan transformasi kognitif seseorang pada para kakitangan Armenakis *et al.*, (1993). Pengukuran kesediaan perubahan pada kajian ini terdiri dari perubahan keberkesanan, tuntutan kakitangan, pengetahuan dan kemahiran kerja, sokongan pengurusan,

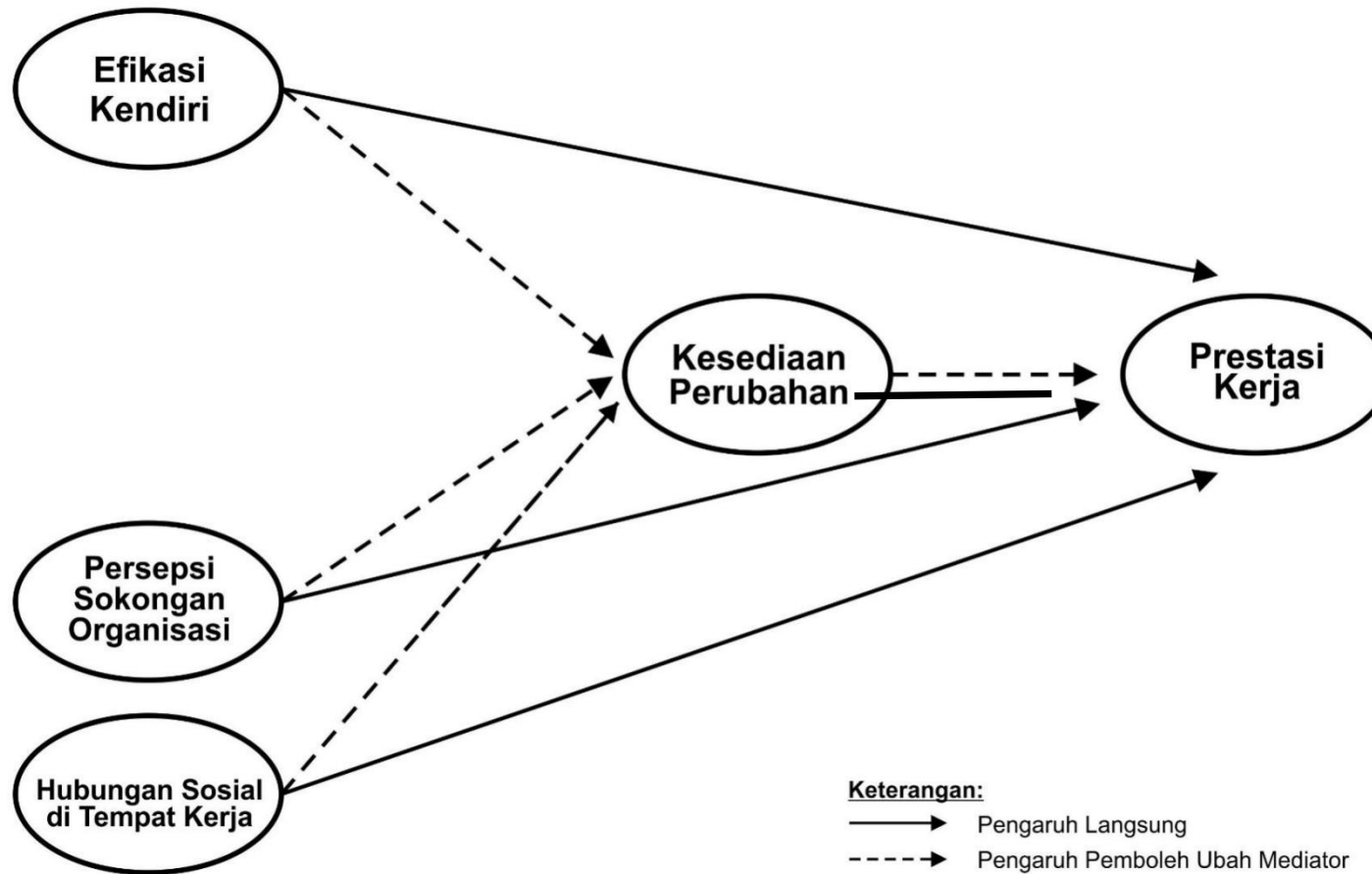


komitmen organisasi, dan pengaruh sosial di tempat kerja Armenakis & Harris, (2009); Naudeau *et al.*, (2008); Rafferty & Simons, (2006). Pengaruh antara pemboleh ubah *exogenous* dengan pemboleh ubah *endogenous* secara empirik adalah seperti berikut:





Rajah 1.1. Kerangka Konseptual Kajian



Rajah 1.2. Kerangka Konseptual Kajian

1.10 Definisi Operasional Kajian

1.10.1 Prestasi Kerja

Prestasi kerja kakitangan yang dimaksudkan adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja kakitangan yang diukur dari segi capaian kerja atau capaian kegiatan dalam jangka masa tertentu, khasnya dalam sisi hospital. Pengukuran prestasi kerja : produktiviti, kualiti perkhidmatan, responsif, tanggung jawab, akauntabiliti Dwiyanto (2006); Jonsa & Salwan (2018); Kadir & Pane (2018); & Kusnadi (2018)

1.10.2 Efikasi Kendiri

Efikasi kendiri adalah keyakinan kakitangan terhadap keupayaannya untuk mencapai matlamat dan melaksanakan tugas dengan baik di hospital. Pengukuran penilain efikasi kendiri terdiri dari orientasi matlamat, pembelajaran, kegigihan, daya tahan dan tekanan kerja (Bandura, 1997).

1.10.3 Persepsi Sokongan Organisasi

Pandangan sokongan organisasi dianggap sebagai sebuah keyakinan bersifat am yang dibentuk oleh setiap kakitangan mengenai penilaian mereka terhadap dasar dan prosedur hospital. Keyakinan ini dibentuk berasaskan kepada pengalaman kakitangan

terhadap kebijakan dan prosedur dalam hospital, penerimaan sumber daya insaniah, pengaruh dengan ejen organisasinya (seperti penyelia), dan pandangan mereka mengenai perhatian hospital terhadap kebajikan kakitangan. Pengukuran untuk penilain persepsi sokongan organisasi meliputi keadilan, sokongan penyelia, ganjaran dari organisasi dan keadaan keadaan persekitaran kerja Cools et al., (2008); Rhoades & Eisenberger, (2002); Hameed *et al.*, (2019); Rezaei, (2019); Santhanam *et al.*, (2021).

1.10.4 Pengaruh Sosial di Tempat Kerja

Pengaruh sosial di tempat kerja adalah interaksi yang berlaku antara kakitangan dalam hospital. Hubungan sesama kakitangan, atasan dan bawahan. Pengukuran yang dipakai dalam kajian ini iaitu empat model pengaruh yang dikemukakan oleh (Fiske, 2011; Haslam & Fiske, 1999) yang meliputi penggunaan bersama, komando otoriti, asas ekualiti, dan penerapan logik pasar.

1.10.5 Kesediaan Perubahan

Kesediaan perubahan ialah tahap keinginan atau kesanggupan kakitangan atau hospital untuk bertindak balas, mengatasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan. Pengukuran kesediaan perubahan pada kajian ini terdiri dari perubahan keberkesanan, tuntutan kakitangan, pengetahuan dan kemahiran kerja, sokongan pengurusan, komitmen organisasi, dan pengaruh sosial di tempat kerja Armenakis & Harris, (2009); Naudeau *et al.*, (2008); Rafferty & Simons, (2006).



1.11 Batasan Kajian

Ada beberapa batasan pada kajian yang dapat dikenalpasti dalam kajian ini. Kajian ini adalah kajian terhad dan tidak dapat disebarluaskan ke pelbagai Hospital lain di Indonesia, kerana responden dipilih hanya dari sepuluh Hospital yang diidentifikasi oleh pengkaji. Responden dari kajian ini adalah kakitangan Hospital Muhammadiyah, Jawa Timur yang dibahagikan menjadi empat kategori iaitu pengurus operasi, tenaga perubatan (dokter, jururawat, fisioterapi dan bidan (nurse), tenaga pembantu perubatan (farmasi, nutrisi, makmal, *central supply sterile department & laundry*, catatan perubatan & Penerimaan pesakit dan Radiologi) dan tenaga bukan perubatan (perkhidmatan, kewangan, pendidikan dan pelatihan, perpengaruh masyarakat & klien, *casemix*, perkhidmatan asas, infrastruktur dan arahan).



Kajian ini menggunakan 325 kakitangan sebagai responden, pemilihan sampel menggunakan persampelan kebarangkalian iaitu persampelan rawak berstrata berkadar menggunakan rumus *slovin*. Menurut (Sekaran & Bougie, 2017). Persampelan kebarangkalian adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap elemen (ahli) dari masyarakat untuk dipilih sebagai ahli sampel. Persampelan rawak berstrata berkadar adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk populasi yang memiliki ahli yang tidak homogen dan berstatus secara sama, dalam hal ini sampel yang berstatus sama diolah kembali sehingga sampel yang diperolehi cukup memadai (Sekaran & Bougie, 2017).



1.12 Kepentingan Kajian

Matlamat dari kajian ini adalah untuk: (1) Menganalisis gambaran efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, pengaruh sosial di tempat kerja, dan kesediaan perubahan kakitangan Hospital Muhammadiyah, Jawa Timur; (2) Mengidentifikasi penunjuk efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, pengaruh sosial di tempat kerja, kesediaan perubahan kakitangan Hospital Muhammadiyah Jawa Timur, dan (3) Menguji model pengaruh efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, pengaruh sosial di tempat kerja, kesediaan perubahan dan prestasi kerja kakitangan Hospital Muhammadiyah, Jawa Timur.

Dari matlamat ini diharapkan bahawa kajian ini akan memberi sumbangan secara teoritis untuk memperluas konsep teoritikal faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja di organisasi perubatan atau Hospital serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peranan penting faktor internal dan eksternal kakitangan untuk meningkatkan prestasi kerja di Hospital swasta. Dapatan penyelidikan ini akan menjelaskan pengaruh efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, dan pengaruh sosial di tempat kerja terhadap prestasi kerja melalui kesediaan perubahan sebagai perantara di persekitaran Hospital. Sehingga, dapat diprediksi bahawa faktor internal kakitangan iaitu efikasi sendiri dan faktor eksternal kakitangan yang meliputi persepsi sokongan organisasi dan pengaruh sosial di tempat kerja melalui kesediaan perubahan sebagai perantara dapat mendorong kakitangan untuk meningkatkan prestasi kerja yang tercermin dari peningkatan prestasi kerja secara signifikan, dan (2) membuktikan konsep teori perilaku Lewin yang membentuk fungsi persamaan psikologi perilaku,

iaitu: $B = f(P, E)$ yang menjelaskan bahawa perilaku adalah fungsi dari orang dan persekitaran (Frey *et al.*, 2013).

Secara praktikal, kajian ini diharapkan dapat memberi sumbangan dalam pengelolaan Hospital Muhammadiyah, iaitu: (1) Untuk organisasi, khususnya Amal Usaha Muhammadiyah di bidang perubatan akan mendapatkan maklumat penting tentang bagaimana kesediaan perubahan memberi pengaruh kepada prestasi kerja ketika organisasi mengalami perubahan. Oleh sebab itu, hasil kajian ini dapat digunakan sebagai asas bagi pembuatan polisi yang berkaitan dengan peningkatan prestasi kerja dan kesediaan dalam menghadapi perubahan organisasi, dan (2) bagi kakitangan, sama ada ketua pelaksana, tenaga perubatan, tenaga penunjang perubatan dan tenaga selain perubatan di Hospital akan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang peranan mereka sebagai ejen perubahan yang dapat menyokong peningkatan organisasi dan memahami apa yang lazimnya disediakan dalam mengelola perubahan organisasi yang khas di setiap struktur kepengurusan.

1.13 Rumusan

Bab ini menghuraikan tentang latar belakang, pernyataan masalah, kerangka konseptual kajian, objektif kajian, tujuan kajian, soalan kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, batasan kajian dan definisi operasional. Diharapkan bahawa kajian ini akan memberi sumbangan kepada Pentadbir Hospital dalam membuat polisi terutamanya berkaitan peningkatan prestasi kerja dan kesediaan bagi perubahan organisasi pada bila-bila masa. Ketika ini, kajian tentang prestasi kerja kakitangan



berdasarkan kesediaan perubahan di hospital masih kurang dijalankan di Indonesia. Oleh kerana itu, kajian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh antara prestasi kerja kakitangan, efikasi sendiri, persepsi sokongan organisasi, pengaruh sosial di tempat kerja dan kesediaan perubahan di Hospital Muhammadiyah, Jawa Timur.

