

PROPOSAL
PERMOHONAN PENELITIAN
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DI PUSKEMAS SIDOARJO



ANGGITA FITRIANAH RAMADHANI
1212000371

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

PROPOSAL PENELITIAN

“EMOTIONAL INTELLIGENCE UNTUK MENINGKATKAN INTERNAL SERVICE PERFORMANCE MELALUI ORGANIZATIONAL CULTURE KARYAWAN ORGANISASI”

Nama : Anggita Fitrianah Ramadhani
NIM : 1212000371
Program Studi : Manajemen
Semester : VIII (Tujuh)
Program : S1

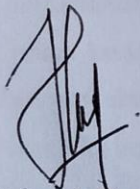
Telah diketahui dan disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 07 November 2023

Mengetahui,

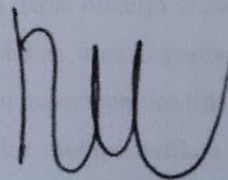
Peneliti

Dosen Pembimbing



(Anggita Fitrianah Ramadhani)

NIM. 1212000371



(Prof. Dr. Amiartuti Kusmanityas, SH.MM)

NIDN. 0024076001

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



(Dr. Ulfi Pristiana, M.Si)

NIDN. 0714126301

I. PENDAHULUAN

Penelitian skripsi dalam dunia perkuliahan merupakan salah satu tahapan akhir yang harus ditempuh oleh mahasiswa agar bisa lulus dari Perguruan Tinggi dan mendapatkan gelar Sarjana. Hal ini juga sekaligus menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mencoba membantumu memecahkan masalah dalam perusahaan dengan mengaplikasikan pengetahuan teori yang dimiliki dan pembelajaran yang telah diterima di bangku kuliah. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap permasalahan yang ada dalam organisasi.

II. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi setiap organisasi akan berusaha meningkatkan dan mengembangkan produktivitas melalui sistem atau program yang akan membantu mendorong kinerja sumber daya manusia di dalamnya. Setiap organisasi memiliki karyawan atau sumber daya manusia yang membantu untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci kelancaran aktivitas suatu organisasi. Dengan pertimbangan ini maka tidak dapat dipungkiri bahwa suatu organisasi harus mengontrol karyawan dengan baik. Dunia bisnis atau industri modern, efisiensi serta produktivitas adalah dua aspek yang menjadi kunci untuk dapat membedakan antara kesuksesan dan kegagalan sebuah organisasi.

Salah satunya adalah aspek yang signifikan dari efisiensi organisasi adalah *internal service performance* yang berkaitan dengan sejauh mana karyawan dapat bekerja secara efisien dengan rekan kerja mereka. Kegiatan kerja sama tim yang diadakan oleh organisasi dapat menambah produktivitas karyawan secara menyeluruh. Akan tetapi hubungan tim tidak terjalin dengan erat, jika implementasi kegiatan kerja sama tim tersebut tidak memperhatikan apa yang karyawan rasakan, sehingga interaksi kerja sama tim dalam pekerjaan sangat penting untuk diperhatikan. Organisasi harus mampu memberikan kepercayaan atas kebutuhan karyawan sehingga komitmen karyawan untuk bekerja terhadap perusahaan akan tumbuh.

Setiap karyawan memegang peran penting dalam kontribusi terhadap keseluruhan layanan dan kinerja di dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan elemen penting bagi organisasi mencapai tujuan bersama (Jati dkk, 2021). Pendapat yang dikemukakan oleh Noor dkk (2021) juga menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah diselesaikan, baik berupa fisik atau material maupun non fisik dan non material. Menurut Wawan Setiawan (2021) kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan kriteria pekerjaan yang telah diberikan. (Suparjo, Yohana, dan Akbar 2020) menyatakan bahwa setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya disebut dengan pelayanan. Organisasi yang mempersiapkan kinerja layanan internal berkualitas tinggi dapat menghasilkan tingkat

kepuasan dan komitmen karyawan yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan (Abdullah et al. 2021)

Prentice et al. (2020) mengemukakan bahwa kinerja karyawan yang dinilai berdasarkan kualitas layanan internal yang menitikberatkan pada interaksi kerja dengan rekan kerja selama pertemuan internal dan tugas-tugas wajib didalam perusahaan. Di antara berbagai peran tersebut, konsep '*Internal Service Performance*' mendapatkan perhatian khusus dalam konteks pelayanan internal dan efisiensi operasional. Salah satu aspek yang sering kali terabaikan namun memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi adalah optimalisasi peran dari *Internal Service Performance*. *Internal Service Performance*, atau karyawan yang memberikan dukungan layanan internal, memiliki peran penting dalam memastikan roda operasional perusahaan berjalan dengan lancar.

Dalam dunia manajemen, pemahaman tentang sumber daya dan kinerja karyawan menjadi pilar penting dalam menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini menggunakan *Teory Resource-Based View* (RBV), teori ini berfokus pada pentingnya sumber daya internal perusahaan, seperti kapabilitas khusus, pengetahuan, prosedur, dan aset lainnya, sebagai dasar untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan. Pendapat yang dikemukakan oleh Xie (2021) menyatakan bahwa sumber daya merupakan elemen saham yang dimiliki ataupun dikendalikan oleh suatu organisasi. Menurut Arifin et al. (2020) ditinjau dari teori *resource base view*, kinerja ialah sumber daya yang berbentuk kekuatan dan kelemahan, dan menjadi batasan organisasi atau perusahaan. Pendekatan teori ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Barney (1991), yang mengungkapkan bahwa keunggulan bersaing melalui *resource based view* (RBV) berasal dari sumber daya strategis organisasi (Lubis 2023). Model RBV adalah teori sumber daya yang memiliki peran yang penting dalam membantu organisasi mencapai kinerja organisasi yang lebih unggul (Cahyadi Putra et al. 2021)

Resource based view dapat berbentuk berwujud (*Tangible Resource*) dan tidak berwujud (*Intangible Resource*). *Tangible Resource* yang mencakup sumber daya berwujud yang biasanya tercatat dalam laporan keuangan perusahaan, seperti tanah, pabrik, kendaraan, bahan baku, dan mesin. *Intangible Resource* yang mencakup sumber daya tidak berwujud yang mungkin sulit untuk dicatat dalam buku perusahaan, seperti kemampuan karyawan, *organizational culture*, bentuk struktur organisasi, pandangan keseluruhan anggota organisasi, dan prosedur di dalam organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya tidak berwujud sulit untuk ditiru, atau dengan kata lain *intangible resources* merupakan aset strategis, khususnya di masa intelektual saat ini.

Berdasarkan *Resource base view theory*, maka kinerja karyawan dengan rekan kerja akan efisien (*internal service performance*) apabila karyawan memiliki kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) yang baik, sehingga hal ini akan menciptakan budaya organisasi (*organizational culture*) yang kondusif. (Ritonga et al. 2023) mengartikan bahwa kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*), merupakan keunggulan mengetahui perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain serta menggunakan perasaan tersebut guna menuntun pikiran dan perilaku seseorang. Kecerdasan emosional merupakan keahlian mengetahui emosi diri, mengatur emosi, mengenali emosi seseorang, dan membina hubungan dengan orang lain (Rangkuti 2022)

Mirson dkk (2022) menyatakan seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) yang tinggi (berhubungan dengan kemampuan mengidentifikasi emosi diri, mengatur emosi, mengenali emosi seseorang dan membina hubungan dengan orang lain) maka karyawan mempunyai kecerdasan dan kinerja yang unggul dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan pendapat Purwanto dan Dewi (2020) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki kaitan erat dengan berbagai aspek seperti tindakan moral, metode berpikir kritis, pemecahan masalah, hubungan sosial, kesadaran emosional, serta keberhasilan dalam dunia akademik dan profesional. Karyawan yang cerdas secara emosi dalam suatu organisasi akan mampu menumbuhkan suatu budaya organisasi yang kondusif

Khan et al. (2020) menyatakan *organizational culture* ialah karakter, nilai, kepercayaan yang mengarah pada perilaku individu dalam suatu organisasi. *Organizational culture* memungkinkan atasan untuk menilai perilaku karyawan terutama pada *Internal Service Performance*. *Organizational culture* adalah komponen penting didalam organisasi yang telah memunculkan penelitian untuk mengetahui keterkaitan hubungan dengan kinerja dan keberlangsungan organisasi. Akpa et al. (2021) hal ini akan memiliki perubahan yang mendalam serta penting terhadap kelanjutan proses organisasi, karyawan dan kinerjanya adalah aspek penting untuk menyatukan berbagai *organizational culture* dalam struktur perusahaan.

Menurut Jarihi (2019) *organizational culture* adalah sekumpulan petunjuk, adat istiadat, konsep, nilai, serta perilaku antara anggota suatu kelompok manusia yang diwariskan dalam pengalaman hidup dari generasi ke generasi untuk membentuk tatanan organisasi, mengintegrasikan keunggulan organisasi, membuat solusi dalam menghadapi sebuah masalah dan menciptakan hambatan atau mempermudah untuk mencapai tujuan organisasi. Sabuhari et al. (2020) menyatakan bahwa *organizational culture* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, *organizational culture* dapat membantu organisasi atau perusahaan mengantisipasi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan mengenai dengan kinerja yang tinggi untuk meraih kemenangan persaingan.

Variabel *Emotional Intelligence* dan *organizational culture* yang digunakan dalam penelitian ini dengan berdasar pada Resource Based View Theory merupakan replikasi dan modifikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Khan et al. Tahun 2020 dan penelitian Prentice et al. Tahun 2020. Variabel-variabel yang telah diuraikan selanjutnya akan dibentuk menjadi model kerangka konsep yang merupakan pengembangan dalam penelitian ini. Model kerangka konsep tersebut selanjutnya akan diujikan pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.

Adapun yang menjadi alasan diujikan pada karyawan Puskesmas Sidoarjo adalah karena sebagai karyawan dirumah sakit perlu adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja. Kecerdasan emosi sendiri penting untuk karyawan rumah sakit karena dengan kecerdasan emosi yang tinggi membuat lebih mudah untuk memahami emosi mereka sendiri dan emosi rekan kerja. Semakin mampu seseorang dalam mengendalikan emosi (cerdas secara emosional) terlebih dalam lingkungan rumah sakit, maka akan semakin cepat tercipta budaya organisasi yang kondusif. Pada akhirnya akan meningkatkan kinerja layanan internal diantara karyawan itu sendiri

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti berniat untuk melakukan penelitian skripsi di Puskesmas Sidoarjo dengan mengangkat judul “Emotional Intellegence Untuk Meningkatkan Internal Service Perfomance Melalui Organizational Culture Karyawan Pada Organisasi”

III. NAMA KEGIATAN

Kegiatan ini dinamakan Penelitian Skripsi dengan “Emotional Intellegence Untuk Meningkatkan Internal Service Perfomance Melalui Organizational Culture Karyawan Pada Organisasi”

IV. TUJUAN dan MANFAAT

1. Tujuan

Kegiatan penelitian ini merupakan kegiatan yang harus ditempuh setiap mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendapatkan pemahaman dan pengalaman untuk mengembangkan perspektif yang lebih komprehensif terkait dengan disiplin ilmu yang ada di organisasi.
- b. Untuk mendapatkan pemahaman penting tentang bagaimana konsep dan teori yang dipelajari selama kuliah, yang kemudian diterapkan di lapangan serta dapat membandingkannya dengan situasi yang ada di dunia nyata.
- c. Agar dapat memberikan solusi untuk masalah yang ada dalam perusahaan

2. Manfaat

Hasil penelitian akan menjadi bahan pertimbangan dalam melatih karyawan terkait pentingnya kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* didalam lingkup rumah sakit. Hal ini penting karena instansi rumah sakit merupakan tempat di mana emosi dan stres sering terjadi, baik pasien maupun karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu menciptakan budaya organisasi yang kondusif, sehingga akan mampu pula dalam meningkatkan kinerja layanan internal di Puskesmas Sidoarjo.

V. POLA KEGIATAN (METODE PENELITIAN)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik observasi dan wawancara, dengan mengumpulkan data dan sampel yang akan diambil dari populasi beberapa karyawan Puskesmas Sidoarjo. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengisi kuisioner sebagai sumber data penelitian. Pengambilan data disesuaikan dengan penetapan yang telah ditetapkan oleh kepala/pimpinan instansi.

VI. TEMPAT dan WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan penelitian ini akan dilakukan pada waktu yang telah direncanakan, dan lokasi kegiatan penelitian yang akan dituju:

Nama Instansi : Puskemas Sidoarjo

Alamat : Jl. Dr. Soetomo No.14 Gajah Timur, Magersari, Kec Sidoarjo, Kab. Sidoarjo

Objek : Karyawan Puskesmas Sidoarjo

Lama Penelitian: 13 November – 24 November 2023 (2 Minggu)

VII. PESERTA

Mahasiswa yang akan melakukan penelitian dari Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya:

Nama : Anggita Fitriana Ramadhani

NIM : 1212000371

Semester : VII (Tujuh)

Fakultas/ Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen

Alamat : Jl. Raya Dungus RT 16 RW 04 Kec.Sukodono Kab. Sidoarjo

Telepon : 0818-0343-5777

Email : Anggita.12ramadhani@gmail.com

Objek yang diteliti : Karyawan Puskesmas Sidoarjo

VIII. PENUTUP

Demikian proposal permohonan penelitian skripsi ini saya buat untuk memenuhi persyaratan pengajuan permohonan penelitian di Instansi yang bapak/ibu pimpin. Selama melakukan penelitian saya akan selalu menaati peraturan yang sudah diberlakukan oleh perusahaan, serta menjaga rahasia instansi yang tidak boleh diketahui oleh pihak luar. Untuk data yang sudah didapat akan saya pergunakan untuk keperluan akademis. Serta hasil penelitian ini akan saya berikan kepada pihak instansi Puskesmas Sidoarjo dalam bentuk hardcopy.

Saya sangat mengharapkan bantuan dan kerjasama dari pihak instansi Puskesmas Sidoarjo, agar saya dapat melakukan penelitian yang langka dan berharga ini. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya dan bantuan dari **Puskesmas Sidoarjo**

Surabaya, 08 November 2023

Hormat Saya

(Anggita Fitrianah Ramadhani)
NIM. 1212000371