

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI RUMAH SAKIT HASANAH GRAHA AFIAH
DEPOK**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:
Raden Shavira Zahra Hainidar
6031901099

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Unggul oleh BAN-PT No. 2034/SK/BAN-PT/AK-ISK/III/2022
BANDUNG
2023

**THE EFFECT OF WORK MOTIVATION AND
EMPLOYEE ENGAGEMENT ON EMPLOYEE
PERFORMANCE IN HASANAH GRAHA AFIAH
HOSPITAL IN DEPOK**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By:
Raden Shavira Zahra Hainidar
6031901099

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Excellent Accredited by BAN-PT No. 2034/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022
BANDUNG
2023

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT HASANAH
GRAHA AFIAH DEPOK**

Oleh:

Raden Shavira Zahra Hainidar
6031901099

Bandung, Januari 2023

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA., CPM.

Pembimbing Skripsi

Angela Teressia, S.IP., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Raden Shavira Zahra Hainidar
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 1 Juli 2002
NPM : 6031901099
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Motivasi Kerja dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok”

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan, Pembimbing :
Angela Teressia, S.IP., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal 20 Januari 2023
Pembuat pernyataan :



(Raden Shavira Zahra Hainidar)

ABSTRAK

Setiap rumah sakit berkewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk para pasien. Untuk menghasilkan pelayanan yang terbaik, para karyawan perlu memberikan kinerja yang baik pula. Berdasarkan hal tersebut, penulis melihat adanya fenomena terkait tingkat motivasi kerja dan *employee engagement* yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok. Berdasarkan *preliminary research* yang penulis lakukan dengan 2 kepala instalasi, ditemukan bahwa terdapat fenomena pada 2 aspek, yaitu rekan kerja dan disiplin. Dimana para karyawan merasa kurangnya koordinasi antar rekan kerja, upah yang belum sesuai dengan beban kerja, dan rendahnya peluang untuk mendapatkan promosi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi kerja (X1) beserta dimensinya (balas jasa, kondisi kerja, fasilitas kerja, prestasi kerja, pengakuan dari atasan, dana pekerjaan itu sendiri), tingkat *employee engagement* (X2) beserta dimensinya (*vigor*, *absorption*, dan *dedication*), tingkat kinerja karyawan (Y) beserta dimensinya (kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif), pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok. Penelitian ini merupakan *applied research* yang dilakukan dengan metode *explanatory* dan bersifat kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok. Penulis melakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data, ditemukan bahwa tingkat motivasi kerja, *employee engagement*, dan kinerja karyawan pada Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok berada di kategori tinggi. Selain itu, variabel *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan untuk variabel motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

Kata kunci: rumah sakit, motivasi kerja, *employee engagement*, kinerja karyawan

ABSTRACT

Every hospital is obliged to provide the best health services for patients. Employee performance is equally important for producing the best service. Based on this, the author's goal in this research is to identify the level of work motivation and employee engagement that affects employee performance at Hasanah Graha Afiah Hospital in Depok. Based on the preliminary investigation that the author did with the 2 installation heads, it was discovered that there are 2 main aspects that affect employee performance; colleagues and discipline. Employee performance is affected when employees perceive that there is a lack of cooperation among coworkers, inadequate wages with heavy workload, and low prospects to get a promotion that affect employee performance.

The purpose of this study is to determine the level of work motivation (X1) and its dimensions (remuneration, working conditions, work facilities, work performance, recognition from supervisor, and the work itself), the level of employee engagement (X2) and its dimensions (vigor, absorptions, and dedication), the level of employee performance (Y) and its dimensions (work quality, work quantity, responsibility, cooperation, and initiative), the effect of work motivation on employee performance, and the effect of employee engagement on employee performance at Hasanah Graha Afiah Hospital in Depok. This is a quantitative applied study that employs an explanatory method. Purposive sampling was used to collect data by distributing questionnaires to employees of Hasanah Graha Afiah Hospital in Depok. The author analyzed the data using descriptive analysis methods and multiple linear regression.

Based on the test results and data analysis, it was found that the levels of work motivation, employee engagement, and employee performance at Hasanah Graha Afiah Hospital in Depok were in the high category. Furthermore, variable employee engagement has a positive effect on employee performance. Meanwhile, work motivation has no positive effect on employee performance variables.

Keywords: hospital, work motivation, employee engagement, employee performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran kepada Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT HASANAH GRAHA AFIAH DEPOK”**. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua peneliti, yaitu Almarhum Ayahanda Raden Dadang Haidar dan Almarhumah Ibunda Christiani Dewi yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang kepada penulis. Yang selalu mendoakan serta mendukung dalam doa dan nasihat kepada penulis dalam segala hal, khususnya memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melanjutkan studi di perguruan tinggi.
2. Kakak dan Nenek penulis, yaitu Kakak Rayqa Wildan Andhika dan Nenek Yoyoh sebagai pengganti kedua orang tua yang telah tiada, yang selalu memberikan doa untuk kelancaran selama kegiatan studi perguruan tinggi, memberikan kesempatan bagi penulis untuk tetap melanjutkan studi perguruan tinggi setelah berpulangan orang tua dari penulis
3. Kakak penulis, yaitu Almarhumah Kakak Raden Sasqia Winda Hainidar yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menggapai cita-cita secara tidak langsung.
4. Ibu Angela Teressia selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar dan tulus selama bimbingan, memberikan banyak masukan ataupun kritik serta memberikan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

5. Ibu Natalia Christi selaku Dosen Wali yang selalu mendukung, membimbing serta memberikan pengarahan seluruh kegiatan studi penulis dari awal hingga akhir di perguruan tinggi.
6. Ibu Dr. Budiana Gomulia selaku Dekan Fakultas Ekonomi
7. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi selaku Ketua Jurusan Ilmu Manajemen
8. Ibu Dr. Istiharini selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh dosen pengajar dan staf tata usaha yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama penulis kuliah di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
10. Pihak Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
11. Azka selaku teman dekan penulis yang telah menjadi *support system* selama studi di perguruan tinggi, yang selalu menemani penulis selama pengerjaan skripsi, memberikan motivasi, menyemangati, serta mendoakan penulis selama pengerjaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Nurin Amalia, Rafida Hapsari, Siti Vanya, Salsabila Aulia, Safira Aulia, Shahnaz Hudaya, Rizky Amalia, dan Audy Lanaya selaku sahabat penulis yang selalu menemani, memberikan dukungan, memotivasi, serta mendoakan penulis selama pengerjaan skripsi.
13. Nabilla Devianti, Shelda Zachra, Alya Ghina, Nabilla Shafa, Sarah Adilla, Tasya Aprilia, Aimee De Mont, Shalya Rayhan, Bunga Putriany, M. Ilhami, Noreen Ardhia, Azzahra Kasih, Difa Abudan, M. Rizardhiardi, Fedrian Ibrahim, Rayna Paramitha, dan Cornelius Kenneth selaku sahabat penulis yang telah menemani penulis, memberikan semangat, dan mendukung penulis selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
14. Haechan dan Jungwoo beserta anggota NCT lainnya serta Joshua, Jeonghan, Hoshi, dan DK beserta anggota Seventeen lainnya yang secara tidak langsung telah memberikan dukungan dan motivasi, serta menjadi penyemangat penulis selama menyelesaikan skripsi.

15. Semua teman-teman dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan masukan selama penyelesaian skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dan kesalahan. Ka adari itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diterima dengan terbuka agar dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis selanjutnya dan para pembaca.

Bandung, Januari 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'V' shape with a horizontal line extending to the right, and a smaller, more complex scribble below it.

Raden Shavira Zahra Hainidar

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Motivasi Kerja.....	13
2.1.1 Pengertian Motivasi Kerja	13
2.1.2 Faktor-Faktor Motivasi Kerja	13
2.1.3 Indikator Motivasi Kerja.....	14
2.1.4 Aspek Motivasi Kerja	16
2.2 <i>Employee Engagement</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i>	17
2.2.2 Aspek <i>Employee Engagement</i>	18
2.2.3 Faktor <i>Employee Engagement</i>	19
2.2.4 Indikator <i>Employee Engagement</i>	21
2.3 Kinerja Karyawan	23
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	23
2.3.2 Perencanaan dan Peningkatan Kinerja.....	23
2.3.3 Jenis dan Ukuran Kinerja.....	25
2.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	26
2.3.5 Penilaian Kinerja.....	26
2.3.6 Indikator Kinerja Karyawan	27
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	31

3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Operasionalisasi Variabel	34
3.5 Pengukuran Variabel.....	40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.7 Teknik Analisa Data.....	46
3.7.1 Analisis Deskriptif	46
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.7.4 Uji Simultan (Uji F)	49
3.7.5 Uji Parsial (Uji T)	49
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.8 Objek Penelitian.....	51
3.8.1 Unit Analisis	51
3.8.2 Profil Rumah Sakit.....	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Kerja	53
4.1.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja	53
4.1.2 Dimensi Balas Jasa	54
4.1.3 Dimensi Kondisi Kerja	56
4.1.4 Dimensi Fasilitas Kerja.....	57
4.1.5 Dimensi Prestasi Kerja.....	58
4.1.6 Dimensi Pengakuan dari atasan	60
4.1.7 Dimensi Pekerjaan itu sendiri	61
4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Employee Engagement</i>	63
4.2.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i>	63

4.2.2 Dimensi <i>Vigor</i>	64
4.2.3 Dimensi <i>Dedication</i>	65
4.2.4 Dimensi <i>Absorption</i>	67
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	68
4.3.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	68
4.3.2 Dimensi Kualitas Kerja.....	69
4.3.3 Dimensi Kuantitas Kerja.....	71
4.3.4 Dimensi Tanggung jawab	72
4.3.5 Dimensi Kerjasama	73
4.3.6 Dimensi Inisiatif.....	75
4.4 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok	76
4.5 Analisis Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok.....	77
4.6 Uji Asumsi Klasik	77
4.6.1 Uji Normalitas.....	77
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	79
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.8 Uji Simultan (Uji F)	82
4.9 Uji Parsial (Uji T)	83
4.10 Excluded Variables	85
4.11 Persamaan Regresi	86
4.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.13 Pembahasan.....	88
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X1.....	35
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel X2.....	37
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Y.....	38
Tabel 3.4 Skala Likert.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja.....	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas <i>Employee Engagement</i>	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	44
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 3.9 Interpretasi Rata-rata Hitung Variabel X dan Y	47
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel X1 (Motivasi Kerja).....	54
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Dimensi Balas Jasa	54
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Dimensi Kondisi Kerja	56
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Dimensi Fasilitas Kerja.....	57
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Dimensi Prestasi Kerja	59
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Dimensi Pengakuan dari atasan	60
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Dimensi Pekerjaan itu sendiri.....	61
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel X2 (<i>Employee Engagement</i>)	63
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi Vigor	64
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Dedication</i>	66
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Absorption</i>	67
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	68
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Kerja.....	70
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Dimensi Kuantitas Kerja.....	71
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Dimensi Tanggung jawab	72
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Dimensi Kerjasama.....	74
Tabel 4.17 Analisis Deskriptif Dimensi Inisiatif	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.20 Tabel Variables Entered/Removed	82
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	83

Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	85
Tabel 4.23 <i>Excluded Variables</i>	85
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi.....	86
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.26 Hasil Analisis Deskriptif dan Regresi Linear Berganda	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Penelitian	12
Gambar 3.1. Bagan Organisasi Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok	52
Gambar 4.1. Histogram Uji Normalitas	78
Gambar 4.2. <i>Normal Probability Plot</i> (P-Plot)	78
Gambar 4.3. <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	81
Gambar 4.4. Model Regresi Penelitian	87

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	100
LAMPIRAN 2 HASIL REKAPITULASI KUESIONER.....	104
LAMPIRAN 3 HASIL UJI VALIDITAS	112
LAMPIRAN 4 HASIL UJI RELIABILITAS	115

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semua jenis organisasi perlu memiliki kemampuan untuk selalu mempertahankan dan terutama meningkatkan kualitasnya. Salah satunya adalah organisasi pada industri kesehatan seperti yang umum dikenal oleh masyarakat yaitu Rumah Sakit. Rumah Sakit merupakan institusi yang memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat, seperti apa yang sudah dituliskan dalam Pasal 29 ayat (1) huruf d Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Shafira, 2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 (2018), tertulis peran dan kewajiban Rumah Sakit sebagai penyedia fasilitas kesehatan. Dituliskan peran dan kewajibannya antara lain adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, anti diskriminasi, aman, efektif, hingga memprioritaskan kepentingan dari pasien, memberikan informasi yang terpercaya, melaksanakan fungsi sosial, memberikan pelayanan kesehatan secara rutin dan aktif, melindungi hak pasien, melaksanakan program pemerintah dalam bidang kesehatan dll.

Seiring berjalannya waktu, jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia pun kian bertambah banyak karena dipengaruhi juga oleh faktor seperti pertumbuhan penduduk yang tinggi sehingga permintaan akan kebutuhan fasilitas layanan kesehatan juga semakin meningkat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Trisnantoro dan Listyanni (2018) tercatat bahwa jumlah RS swasta masih lebih sedikit jika dibandingkan dengan RS pemerintah. Kendati demikian pertumbuhan tempat tidur RS swasta dengan rata-rata sebesar 10% menjadi lebih tinggi daripada pertumbuhan tempat tidur RS pemerintah yang hanya sebesar 4%. Dari tahun 2012 sampai sekarang, terdapat peningkatan sebesar rata-rata 5.2%. Walaupun jumlah rumah sakit di Indonesia terus meningkat, hal yang tetap perlu untuk diawasi adalah akreditasi dari rumah sakit tersebut. Prestasi dari sebuah rumah sakit diakui oleh Kementerian Kesehatan melalui lembaga independen KARS dalam bentuk sertifikasi akreditasi (Berliana & Widowati, 2019). Pada penelitian yang sama juga disebutkan bahwa penentuan kelulusan akreditasi bagi suatu rumah sakit ditentukan

berdasarkan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 tahun 2017. Mandawati (2018) menyatakan pentingnya akreditasi dari rumah sakit karena dapat memberikan pengaruh positif seperti meningkatnya kepedulian perawat terhadap indikator keselamatan pasien, serta dari 2.776 total jumlah rumah sakit di Indonesia, tercatat sebanyak 53,35% sudah terakreditasi dan sebesar 46,65% lainnya belum terakreditasi.

Suatu organisasi memiliki banyak sumber daya seperti modal, manusia, hingga teknologi. Rumah sakit sendiri bergerak di bidang pelayanan kesehatan, maka dari itu sangat penting untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten berupa karyawan seperti dokter, perawat, apoteker, tenaga ahli, sekuriti, dll. Karyawan disini memiliki tugas dalam pengelolaan, meningkatkan kinerja, dan mengawasi jalannya kegiatan di rumah sakit hingga mengawasi kebutuhan dari setiap karyawan di rumah sakit tersebut (Rachdiansyah & Tesmanto, 2021). Maka dari itu, rumah sakit membutuhkan karyawan yang profesional, sehingga dapat menjadi salah satu faktor penggerak yang kuat untuk suatu organisasi mencapai tujuannya (Husaini & Abdullah, 2017). Sumber daya manusia hanya bisa dikendalikan oleh manusia itu sendiri. Dalam mengendalikan sumber daya manusianya, organisasi menggunakannya sebagai pemikir, perencana, dan penggerak dalam upaya pencapaian tujuan dari organisasi. Penting bagi suatu organisasi melakukan penilaian bagi sumber daya manusia untuk meninjau kinerja masing-masing karyawan dalam mempertanggung jawabkan pengerjaan tugasnya. Sehingga sumber daya manusia dari rumah sakit dinilai sebagai salah satu aspek utama agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen.

Motivasi pegawai menjadi hal yang penting dalam pelayanan kepada konsumen. Ada 2 jenis pendekatan motivasi yang dapat digunakan organisasi untuk tetap memotivasi karyawannya, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Kedua bentuk motivasi ini sangat bersinggungan dengan bagaimana cara organisasi untuk memenuhi kebutuhan dari karyawannya. Orocomna et al. (2018) menyatakan bahwa ketika organisasi memberikan penghargaan baik berupa status, gaji, hingga perkataan yang membangun maka karyawan akan merasa lebih baik dan termotivasi untuk melakukan seluruh tugas yang diberikan dengan optimal

sehingga baik hubungan antara organisasi dengan karyawan hingga kinerja dapat terus ditingkatkan.

Ketika karyawan termotivasi maka mereka akan dapat melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja. Selain motivasi, dibutuhkan komitmen serta keterlibatan yang tinggi dari setiap karyawan demi pencapaian tujuan organisasi tersebut. Keterlibatan karyawan (*employee engagement*) disini didefinisikan sebagai sejauh mana kesediaan seorang karyawan untuk menginvestasikan dirinya baik dari segi mental, emosional, hingga fisik ke dalam peran atau tanggung jawab yang mereka miliki di tempat kerjanya (Reed, 2022). *Employee engagement* yang merupakan suatu konsep psikologis dari perilaku seorang karyawan akan mempengaruhi hasil kerja yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustika dan Rahardjo (2017) mengenai *employee engagement* menghasilkan bahwa konsep *employee engagement* dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al. (2022) pada Rumah Sakit Taman Harapan Baru menghasilkan bahwa ketika suatu rumah sakit memiliki tingkat *employee engagement* yang tinggi, maka kinerja dari rumah sakit tersebut juga akan menjadi baik.

Motivasi dan *employee engagement* pada akhirnya perlu diukur dalam kinerja karyawan. Kinerja sendiri merupakan perwujudan/hasil dari sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang karyawan yang seringkali dipakai organisasi sebagai dasar dari penilaian terhadap karyawan atau organisasi (Sulastri, 2017). Kinerja dari karyawan, terutama dalam penyedia jasa pelayanan sangat menentukan kesuksesan pencapaian tujuan dari organisasi. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa ketika karyawan berhasil mencapai sasaran baik secara individu maupun organisasi maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat dinilai baik (Cahyandani, 2021). Kinerja juga ditentukan oleh sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2021) di Rumah Sakit Umum Jampangkulon menghasilkan bahwa ketika diuji secara bersamaan, kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di rumah sakit tersebut, yang artinya ketika nilai kompensasi dan

kepuasan kerja meningkat, maka kinerja karyawan ikut meningkat, begitupun sebaliknya.

Penerapan penilaian kinerja dalam upaya peningkatan kinerja karyawan sudah banyak dilakukan oleh organisasi pelayanan kesehatan, salah satunya adalah Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah (HGA) Depok yang merupakan sebuah rumah sakit swasta yang berada dibawah naungan PT Hasanah Graha Afiah. Rumah Sakit HGA sendiri sampai saat ini sudah memiliki kurang lebih 16 unit, salah satunya adalah instalasi gizi dan instalasi rekam medik. instalasi gizi yang terdiri dari 15 orang ini setiap harinya bertanggung jawab untuk mengelola seluruh kegiatan pelayanan gizi di rumah sakit seperti pelayanan makanan rawat inap, terapi diet, hingga konsultasi gizi. Selain itu, instalasi rekam medik yang terdiri dari 16 orang yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan rekam medis pasien sebagai salah satu informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh rumah sakit yang meliputi persiapan, pelaksanaan, pelaporan, dan evaluasi. Kedua instalasi ini dan instalasi lainnya memerlukan pengelolaan yang baik agar setiap karyawan dapat memberikan kinerja yang sama. Ketika ada beberapa karyawan yang memberikan kinerja dibawah standar, tentu hal ini akan berpengaruh kepada pencapaian tujuan organisasi. Hal yang sama juga terjadi ketika mayoritas karyawan tidak merasa terikat dengan perusahaan. Survey tahap awal yang dilakukan pada kepala instalasi dan 12 staf instalasi gizi serta kepala instalasi dan staff dari rekam medik Rumah Sakit HGA menunjukkan bahwa kedua keadaan tersebut dapat terjadi ketika karyawan merasa tidak dihargai oleh perusahaan sehingga membuat mereka tidak bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.

Dalam sebuah organisasi seperti rumah sakit, ketepatan hasil kerja sangatlah penting. Pada Rumah Sakit HGA, ketika ada kesalahan dalam pekerjaan baik dalam tindakan maupun administrasi akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Maka dari itu, kualitas kerja merupakan salah satu prioritas bagi para staf Rumah Sakit HGA. Tetapi, ditemukan pada instalasi rekam medik Rumah Sakit HGA, terjadi penurunan kualitas kerja yang dihasilkan oleh para karyawan ketika sedang tidak diawasi oleh atasannya. Hal ini jika dibiarkan akan mempengaruhi kualitas tindakan medis yang akan dilakukan berdasarkan hasil rekam medik yang diberikan.

Selain itu, pada Rumah Sakit HGA perputaran arus informasi terkait pasien sangatlah cepat. Maka dari itu, setiap divisi pada rumah sakit perlu mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan jumlah yang telah ditetapkan agar mereka mampu menyediakan segala informasi yang dibutuhkan secara mendadak. Tetapi, pada instalasi gizi Rumah Sakit HGA, kepala divisinya merasa bahwa terjadi penurunan jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh mayoritas staf nya ketika sedang tidak diawasi oleh atasan. Lebih lanjut lagi, perwakilan instalasi rekam medik Rumah Sakit HGA merasa pekerjaan yang diberikan termasuk kedalam kategori yang berat. Maka dari itu, dibutuhkan kerja sama untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan yang dinilai sulit. Tetapi, pada instalasi gizi merasa bahwa ketika sedang bekerja sama menyelesaikan pekerjaan bersama atasan, para staff cenderung untuk tidak berani mengemukakan ide karena takut. Sedangkan instalasi rekam medik sendiri, ketika terdapat masalah pribadi antar karyawan, mereka lebih memilih untuk menjaga jarak bukan menyelesaikannya. Walaupun mereka mengaku hal tersebut tidak mempengaruhi produktivitas mereka, tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa ketika terdapat masalah personal antar karyawan akan mempengaruhi tingkat efisiensi kerjasama mereka dalam menyelesaikan pekerjaan yang berat.

Dalam menyelesaikan pekerjaan yang berat dalam tekanan tinggi, staff dari Rumah Sakit HGA haruslah termotivasi dalam menjalani pekerjaannya. Dengan beban kerja yang tinggi itu, tentu para staf rumah sakit HGA berharap mendapatkan balasan yang setimpal dengan beban kerja yang diberikannya sehari-hari. Tetapi, berdasarkan survei tahap awal yang dilakukan, ditemukan bahwa pada instalasi gizi dan rekam medik Rumah Sakit HGA merasa bahwa kompensasi yang mereka terima baik berbentuk upah masih belum sebanding dengan beban kerja yang diberikan kepada mereka. Selain itu, memiliki jenjang karir yang baik yang merupakan tujuan dari mayoritas staff dapat ditempuh dengan mendapatkan promosi. Tetapi, instalasi rekam medik Rumah Sakit HGA merasa bahwa walaupun hasil kerja yang mereka berikan melebihi ekspektasi, hal ini tidak memperbesar kemungkinan mereka mendapatkan promosi jika ada kesempatan. Sama halnya dengan yang dirasakan oleh instalasi gizi bahwa mereka tidak memiliki kesempatan yang besar untuk mendapatkan promosi. Hal ini jika dibiarkan tentu akan

menurunkan semangat bekerja dari para staf dan ditakutkan akan mempengaruhi produktivitas rumah sakit secara keseluruhan. Kedua hal ini jika tidak ditindaklanjuti oleh organisasi akan membuat motivasi kerja dari para staf menjadi buruk dan menurunkan tingkat disiplin mereka dalam bekerja. Padahal, disiplin dalam bekerja menjadi salah satu faktor penting saat seseorang bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Ketika disiplin kerja dapat dikelola dengan baik oleh organisasi, dapat menghasilkan peningkatan aspek kepatuhan dari karyawan yang ada terhadap perilaku apa yang diinginkan organisasi agar dapat mencapai tujuannya (Jufrizen & Hadi, 2021).

Selama proses penyelesaian pekerjaan dengan tanggung jawab yang berat, tentu idealnya para staff perlu merasa tertantang secara terus menerus agar mereka dapat terus berkembang dan memberikan hasil kerja yang terbaik bagi pihak rumah sakit. Namun, instalasi rekam medik merasa bahwa beban kerja yang berat tidak membuat mereka merasa tertantang. Bahkan, kepala instalasi gizi mengatakan bahwa dengan beban kerja yang berat ini malah membuat dirinya merasa lelah secara mental dan fisik. Selain itu, kepala instalasi gizi juga merasa bahwa ketika ia sedang mengerjakan tugas, suasana ruangan menjadi salah satu hal penting. Ketika suasana kerja yang ramai akan berpengaruh terhadap hasil kerjanya. Kedua hal ini tentu menunjukkan bahwa para staf dari instalasi gizi dan rekam medik Rumah Sakit HGA masih merasa belum terikat dengan pekerjaannya.

Hal ini didasari karena minimnya jumlah penelitian yang mengangkat topik pengaruh antara motivasi kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan hingga saat ini. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman et al. (2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan *employee engagement*. Berdasarkan fenomena, masalah, dan kurangnya data terkait penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT HASANAH GRAHA AFIAH DEPOK”**. Harapannya, dengan adanya penelitian ini, organisasi terkait dapat melakukan evaluasi terhadap para karyawannya agar dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang sebelumnya, penulis mendapatkan permasalahan yang ada, sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok?
2. Bagaimana *employee engagement* karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok?
3. Bagaimana kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok?
5. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok
2. Mengetahui bagaimana *employee engagement* karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok
3. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok
4. Mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok
5. Mengetahui bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis untuk menambah wawasan serta menguji sejauh mana pengetahuan yang didapatkan selama menjalani pendidikan di universitas. Selain itu, penulis berharap dengan

pengimplementasian secara langsung dapat membantu penulis dalam memahami pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan *employee engagement* pada kehidupan sehari-hari.

2. Bagi Organisasi

Melalui penelitian ini, diharapkan pihak Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai solusi untuk permasalahan yang telah diteliti.

3. Bagi Pihak lain

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai referensi bagi penulis lain maupun organisasi lain yang sedang menghadapi permasalahan yang sama, yaitu pada motivasi kerja, *employee engagement*, dan kinerja karyawan. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dari setiap pihak yang membaca.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pengelolaan ini dapat berupa usaha perusahaan dalam membuat seluruh karyawannya tetap termotivasi. Menurut Reed (2022) motivasi pada suatu organisasi sendiri merupakan sejauh mana seorang karyawan merasa mampu/kompeten dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau mengemban tanggung jawabnya. Berdasarkan pengertian tersebut, suatu organisasi dapat mengontrol perilaku karyawannya sesuai dengan keinginan mereka guna mencapai tujuan organisasi. Hal ini didukung dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Yuswardi (2019) bahwa ketika seorang karyawan termotivasi, maka akan timbul sikap kepedulian, saling memiliki, atau mereka mau untuk mengabdikan diri terhadap organisasi tersebut secara maksimal demi meningkatkan kinerja dari organisasi tersebut secara keseluruhan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Reed (2022) menyatakan bahwa seorang karyawan dapat termotivasi dengan dengan 2 cara, yaitu:

1. Motivasi intrinsik yang timbul dari dalam diri seperti keyakinan.
2. Motivasi ekstrinsik yang timbul berdasarkan faktor eksternal seperti mendapat pengakuan seperti penghargaan.

Sebuah organisasi sangat berperan dalam membantu karyawan meningkatkan motivasi ekstrinsiknya. Hal ini menjadi penting bagi organisasi untuk mengelola motivasi ekstrinsik dari setiap karyawannya. Guillen (2021) menyebutkan bahwa walaupun hanya menjadi salah satu faktor penunjang motivasi dari karyawan dalam bekerja, ketika perusahaan mengabaikan pengelolaan motivasi ekstrinsik ini akan dengan mudah menurunkan tingkat motivasi karyawan tersebut. Motivasi ekstrinsik ini dapat berupa hubungan dengan rekan kerja, upah, hingga promosi. Seorang karyawan harus dapat berhubungan dengan baik serta berkoordinasi dengan rekan kerjanya. Reed (2022) menyatakan bahwa seorang individu dapat berhubungan dengan orang lain yang dapat memberikan motivasi. Hal ini selain dapat meningkatkan motivasi dari karyawan juga dapat meningkatkan aspek kompetitif antar rekan kerja untuk memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan. Selain itu, upah dan promosi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi ekstrinsik dari perusahaan. Pradnyani et al. (2020) menyatakan bahwa ketika gaji, upah, kompensasi, insentif, penghargaan personal, dan promosi diberikan secara adil dan tepat akan meningkatkan motivasi kerja dari karyawan.

Selain motivasi kerja, aspek lain yang mempengaruhi kinerja dari karyawan adalah *employee engagement*. Sudah sepatutnya bagi setiap karyawan untuk terlibat dalam tempat kerjanya untuk memberikan hasil yang lebih baik. *Employee engagement* disini didefinisikan sebagai sejauh mana kesediaan seorang karyawan untuk menginvestasikan dirinya baik dari segi mental, emosional, hingga fisik ke dalam peran atau tanggung jawab yang mereka miliki di tempat kerjanya (Reed, 2022). *Employee engagement* merupakan suatu metode yang diterapkan oleh suatu perusahaan dengan tujuan mempertahankan tingkat *engagement* dari karyawan terhadap perusahaan. Pada dasarnya, suatu perusahaan ketika sudah fokus untuk menjalankan bisnisnya, tingkat keterikatan karyawan menjadi hal yang penting untuk dipertahankan bahkan ditingkatkan tanpa mengenal jabatan. Peningkatan

employee engagement dapat ditempuh suatu organisasi dengan mengadakan pelatihan, karyawisata, hingga *outing* yang melibatkan seluruh karyawan.

Employee engagement mampu untuk memberikan manfaat secara nyata dan signifikan tidak hanya bagi karyawan, tetapi juga bagi perusahaan secara langsung maupun tidak langsung. Bagi karyawan *Employee engagement* dapat menciptakan iklim inovatif yang lahir dari tangan karyawan sehingga terbentuk ikatan kuat dengan perusahaan. Terbentuknya ikatan kuat dengan perusahaan akan mampu membuat karyawan itu dapat menyelesaikan konflik dengan mudah.

Employee engagement merupakan suatu sikap atas keterlibatan, kepuasan, hingga antusiasme seorang karyawan terhadap pekerjaannya. (Robbins & Judge, 2015). Macey et al. (2009) mendefinisikan *employee engagement* mengacu kepada perasaan yang dimiliki oleh karyawan terhadap tujuannya, dapat fokus secara maksimal, dapat beradaptasi terhadap kemampuan beradaptasi, usaha dan ketekunan yang diarahkan pada tujuan organisasi. The Gallup Organization mengemukakan bahwa *employee engagement* merupakan antusiasme atas keterlibatannya dalam pekerjaannya. (Maarif & Kartika, 2014).

Schaufeli dan Bakker (2010) menyatakan bahwa terdapat indikator untuk mengukur tingkat *employee engagement* dari karyawan, yaitu:

1. *Vigor*
2. *Dedication*
3. *Absorption*

Gallup (2006) menjelaskan perusahaan memiliki tiga jenis karyawan dengan tingkat ketertarikannya, yaitu sebagai berikut:

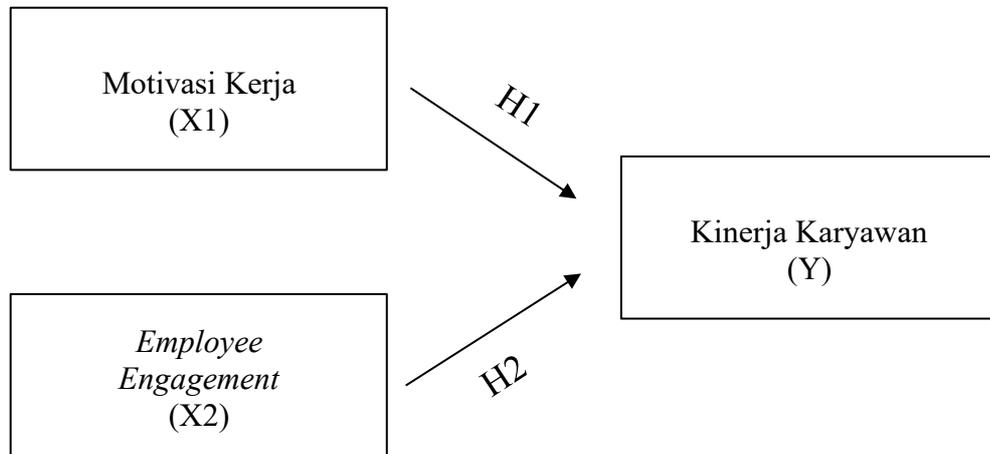
1. Karyawan yang terlibat (*Engaged*) adalah karyawan yang memiliki semangat dan hubungan mendalam terhadap perusahaan hal tersebut dikarenakan karyawan tersebut memiliki keterikatan yang tinggi kepada perusahaan.
2. Karyawan yang tidak terlibat (*Not Engaged*) adalah karyawan yang tidak memiliki banyak kontribusi hal tersebut dikarenakan karyawan tidak memiliki keterikatan terhadap organisasinya.
3. Karyawan yang tidak aktif (*Actively Disengaged*) merupakan keadaan dimana seorang karyawan menunjukkan sikap ketidakterikatannya dengan

pekerjaannya hingga dapat memberikan pengaruh buruk terhadap karyawan lain.

Kinerja baik yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan didapatkan dari seorang karyawan yang memiliki perasaan *engaged* dan termotivasi terhadap organisasi sehingga hal yang ia miliki dapat diimplementasikan kepada pekerjaannya. Kinerja sendiri merupakan perwujudan/hasil dari sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang karyawan yang seringkali dipakai organisasi sebagai dasar dari penilaian terhadap karyawan atau organisasi (Sulastri, 2017). Seorang karyawan juga perlu untuk memiliki hubungan serta koordinasi yang baik dengan rekan kerjanya agar mereka dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Yuswardi (2019) bahwa ketika seorang karyawan dapat bekerja sama dengan timnya maka akan berpotensi meningkatkan kinerja organisasi. Bekerja sama dalam tim yang dimaksud tidak hanya ketika sekelompok pegawai ditempatkan dalam 1 kelompok untuk menyelesaikan 1 tugas, tetapi bekerja tim yang dimaksud lebih luas, salah satunya ketika terjadinya pertukaran informasi antar karyawan demi menyelesaikan pekerjaannya masing-masing. Ada beberapa indikator yang dipakai oleh organisasi dalam mengukur standar kinerja dari karyawannya, salah satunya adalah indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Kerjasama
4. Tanggung jawab
5. Inisiatif

Gambar 1.1
Model Penelitian



Sumber: Hasil olahan penulis

Hipotesis Penelitian:

H1: Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok.

H2: *Employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok.

Hipotesis Statistik:

H_0 :

- Terdapat pengaruh yang positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok.
- Terdapat pengaruh yang positif antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok

H_1 :

- Tidak terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok.
- Tidak terdapat pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok