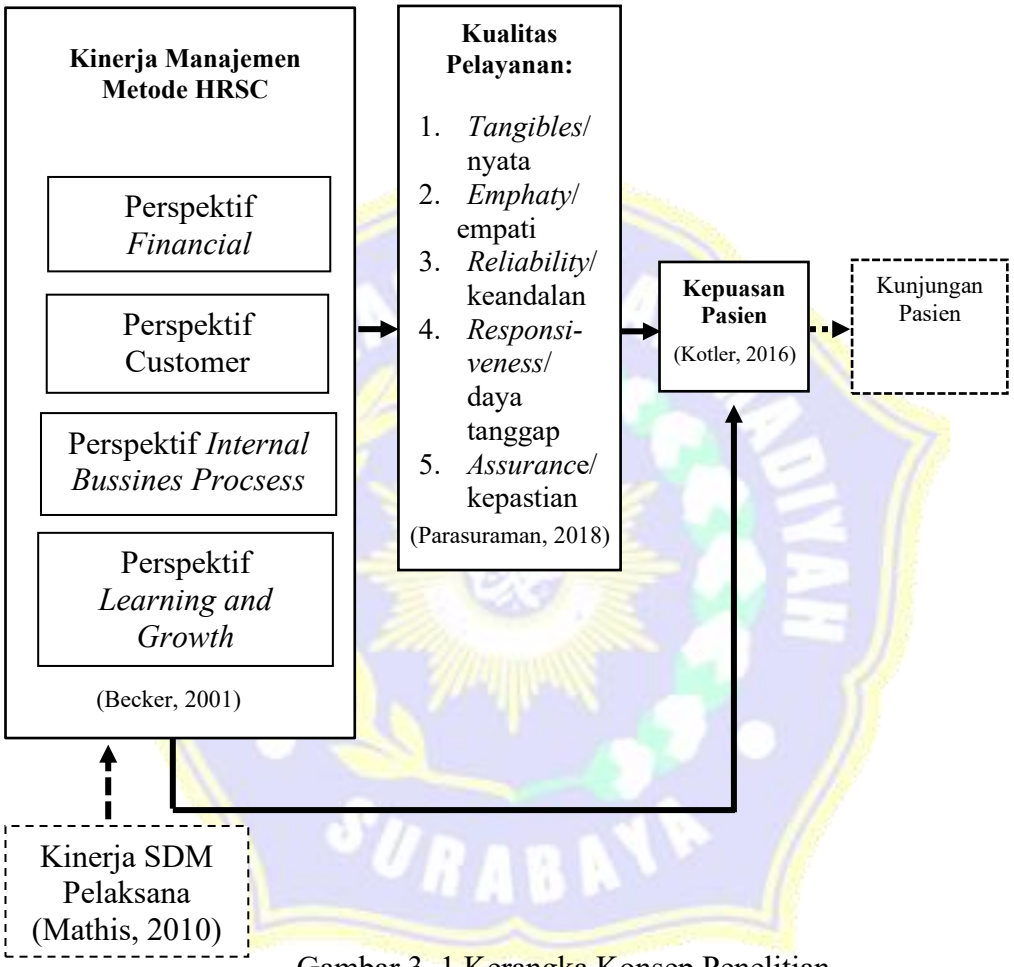
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian

: diteliti

: tidak diteliti

Kerangka konseptual merupakan rancangan visual dan naratif yang menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka konseptual dibangun berdasarkan teori *Human Resources Scorecard* (HRSC) yang dikembangkan Becker (2001) dari penemuan sebelumnya yaitu BSC yang dirumuskan oleh Kaplan (1992). HRSC dapat digunakan Kepala HRD untuk melakukan strategi pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset strategis serta penilaian kontribusi sumber daya manusia terhadap keberhasilan perusahaan. HRSC juga dapat digunakan sebagai metode penilaian manajemen, seperti yang digunakan oleh Sembiring (2019) dan Kundariyah (2021). Dalam penelitiannya menjelaskan kuesioner dibagikan kepada karyawan untuk menilai kinerja manajemen RS. Dengan kuesioner tersebut karyawan dapat menilai kinerja manajemen dengan menggunakan 4 persepktif, yaitu: perspektif *financial*, perspektif *customer*, perspektif *internal bussines process* dan perspektif *learning and growth.*

Hasil tersebut dapat menilai kinerja manajemen RS secara komperhensif terkait kinerjanya dalam mengatur SDM apakah sudah sesuai visi misi dan strategi RS. Berdasarkan teori di atas, peneliti melakukan penelitian dengan mengukur kinerja manajemen dengan metode HRSC kemudian diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan di RS X.

3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disusun, maka hipotesis pada penelitian ini antara lain:

1. Hipotesis 1

   H0-1 :Tidak ada pengaruh kinerja manajemen menggunakan metode HRSC dengan kepuasan pasien di RS X.

   H1-1 :Terdapat pengaruh kinerja manajemen menggunakan metode HRSC dengan kepuasan pasien di RS X.

2. Hipotesa 2

   H0-2 :Tidak ada pengaruh kinerja manajemen menggunakan metode HRSC dengan kualitas pelayanan di RS X.

   H1-2 :Terdapat pengaruh kinerja manajemen menggunakan metode HRSC dengan kualitas pelayanan di RS X.

3. Hipotesa 3

   H0-3 :Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RS X.

   H1-3 :Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RS X.