

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Setiap organisasi menginginkan pegawainya agar dapat tetap bertahan di organisasi. Organisasi akan berusaha memberikan perhatian kepada pegawainya agar pegawai merasa betah bekerja di organisasi tersebut. Sehingga pegawai akan merasa memiliki keterikatan dengan organisasi dan memberikan kinerja terbaiknya terhadap organisasi.

Menurut Gallup, *employee engagement* adalah ikatan kerja yang melibatkan pegawai secara penuh dan mau benar-benar terikat dalam suatu organisasi. Behera dan Sahoo (2009) menggambarkan tentang pentingnya *employee engagement* dalam pengembangan organisasi. *Employee engagement* yang tinggi mampu membawa organisasi menuju keberhasilan karena kemajuan organisasi saat ini bergantung pada kreativitas sumber daya manusianya. Baumruk dan Gorman (2006) mengatakan jika karyawan memiliki rasa *engaged* dengan perusahaan, hal tersebut akan meningkatkan tiga perilaku umum yaitu (3S) *Say* (berbicara positif tentang organisasi), *Stay* (bertahan dalam organisasi), dan *Strive* (termotivasi untuk bekerja lebih serius). Manfaat dari *employee engagement* diungkapkan oleh Siddhanta dan Roy (2010) yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui beberapa hal yang salah satunya berkaitan dengan kinerja karyawan. Macey dan Schneider (2008) menyatakan bahwa *employee engagement* membuat pegawai memiliki loyalitas yang lebih

tinggi sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Seorang pegawai yang terikat (*employee engaged*) memiliki kesadaran terhadap bisnis, dan bekerja dengan rekan kerja untuk meningkatkan rasa kebersamaan dalam pekerjaan yang menguntungkan perusahaan. Kesadaran bisnis yang dimiliki oleh pegawai akan membuatnya memberikan upaya terbaik mereka di perusahaan tempat mereka bekerja.

Rumah sakit Doa Bunda Ujung batu mengupayakan peningkatan *employee engaged* (pegawai yang terlibat) untuk menciptakan rasa memiliki, dan menghormati demi terciptanya suasana yang kondusif sesama pegawai yang berada di lingkungan Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan operasional rumah sakit sangat beragam, mulai dari tenaga dokter, tenaga perawat dan tenaga kerja non-medis lainnya dan tidak terpisahkan satu sama lain dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau dengan kata lain harus saling bekerja sama. Para pegawai termotivasi untuk bekerja jika pimpinan langsung memberikan contoh adanya komunikasi antara pimpinan dan bawahan, kesempatan untuk mengembangkan diri, pemahaman terhadap para bawahan dan keberanian pengambilan keputusan di masa krisis. Supaya penerapan *employee engagement* di rumah sakit memiliki hubungan keterlibatan kerja yang baik.

Contoh pengaplikasian atau penerapan *employee engagement* di Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu adalah Menurut Kaswan (2015) salah satu bentuk partisipasi aktif untuk mencapai tujuan organisasi adalah pemberian peran oleh

pimpinan/manajemen kepada pegawai untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Partisipasi secara sederhana berarti pengambilan keputusan atau pemecahan permasalahan bersama di antara pegawai dengan manajemen. Banyak sekali keputusan yang harus dilakukan pegawai ketika melakukan pelayanan kepada pasien. Kegiatan yang dilakukan oleh pegawai di luar kantor dengan suasana yang santai dapat menghilangkan rasa jenuh pegawai terhadap pekerjaan, selain itu juga dapat saling mendekatkan antar pegawai. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan bisa dalam bentuk bakti sosial, *outbound*, piknik bersama, dan sebagainya. Kegiatan bersama bisa dilaksanakan secara rutin, misalnya 1 bulan sekali, 6 bulan sekali, atau 1 tahun sekali. Adapun dorongan pegawai untuk lebih terikat kepada perusahaan yaitu berupa gaji yang cukup, kesempatan untuk peningkatan karir, kesempatan *feedback* dan dialog berkala dengan atasan, hubungan yang berkualitas antara rekan kerja, atasan, maupun bawahan dan komunikasi yang efektif antara anggota organisasi.

Dedikasi nyata para pegawai medis di Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu menjadi dasar berpikir dan titik tolak penulis untuk mengungkapkan *employee engagement* yang dimiliki oleh para pegawai medis yang memicu mereka untuk bertindak melebihi perfoma yang telah ditetapkan serta memicu perkembangan rumah sakit yang pada awalnya hanya klinik kecil yang berada di Desa Ujung Batu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai medis di Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu, fenomena permasalahan yang dialami rumah sakit adalah kepuasan kerja yang rendah walaupun rumah sakit menaruh perhatian yang

lebih terhadap pegawainya. Kepuasan kerja yang rendah ditunjukkan dengan kelambanan dalam pembuatan laporan kerjanya yang dipengaruhi oleh kompensasi. Para pegawai medis merasa kompensasi yang diterima tidak sesuai dengan harapan pegawai. Kebanyakan dari pegawai medis merasa kompensasi yang berupa gaji dan bonus diberikan tidak sesuai dengan harapan para pegawai medis. Dalam hal tersebut pegawai medis akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan akan berdampak pada keterlibatan bekerja para pegawai medis yang ada di Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu.

Fenomena ini dapat saja terjadi karena kurangnya koordinasi antara pimpinan dan pegawai medis sehingga menyebabkan keterlibatan kerja tidak maksimal dan otomatis pegawai medis tersebut tidak puas dan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Kenyataan demikianlah yang mengharuskan para pegawai medis turut serta dalam keterlibatan sesama pegawai demi terwujudnya tujuan perusahaan untuk mengembangkan Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu di Kabupaten Rokan Hulu. Di bawah ini adalah data pegawai Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu:

Tabel 1.1
Data Pegawai Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu

No	Posisi Pekerjaan	Jumlah
1	Bidan	16 Orang
2	Perawat	8 Orang
Total		24 Orang

Sumber: *Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu*

Dari tabel di atas bisa dilihat jumlah pegawai yang penulis masukkan sebagai bahan sampel untuk penelitian ini berjumlah 24 orang, di mana jumlah bidan 16

orang, perawat 8 orang. Adapun tugas-tugas pokok dari pegawai Rumah Sakit Doa Bunda, yaitu:

1. Tugas Pokok Bidan:
 - a. Memberikan asuhan kebidanan kepada pasien/keluarga pasien secara mandiri
 - b. Meminta informasi dan petunjuk kepada atasan
 - c. Memberikan informasi dan orientasi ruangan kepada pasien atau keluarga
2. Tugas Pokok perawat:
 - a. Memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan kepada pasien di poliklinik
 - b. Membantu kelancaran kegiatan pelayanan operasi sesuai tanggung jawabnya

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah tersebut, yaitu: “Bagaimanakah *Employee Engagement* di Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu”.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *employee engagement* di Rumah Sakit Doa Bunda Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman dan pembelajaran bagi penulis itu sendiri supaya dapat pengalaman di dunia kerja yang akan digeluti dimasa yang akan datang.

2. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan keterlibatan kerja pegawai mereka.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan informasi serta referensi bagi peserta akademik yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya. Khususnya yang ingin mengetahui analisis *employee engagement*.

1.4. Sistematika Penulisan

Bagian isi sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini awal dari pembuatan skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

Bab II Telaah Pustaka

Bab ini membahas tentang pengertian keterlibatan pegawai (*employee engagement*), penelitian terdahulu dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjabarkan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Gambaran Umum Perusahaan (Objek Penelitian)

Bab ini menjelaskan tentang profil, sejarah singkat perusahaan dan sistem organisasi dari perusahaan yang akan diteliti.

Bab V Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini merupakan bab utama, di dalamnya memuat isi penting mengenai temuan dari hasil penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi ini, dimana hasilnya dianalisis sistematis disertai interpenstasi.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab terakhir yang memuat tentang semua kesimpulan dan terdapat juga saran yang bermanfaat bagi objek dan penulis.

