

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Pandemic* covid-19 yang terjadi selama hampir 2 tahun menyebabkan banyak rumah sakit diseluruh dunia mengalami kesulitan baik secara manajemen maupun sarana prasarana dalam memberikan pelayanan karena jumlah pasien melonjak dalam waktu yang singkat seperti menurut Ridlo dalam (Sonia 2021). Pandemi Covid-19 menjadi tantangan bagi rumah sakit dan pusat-pusat pelayanan kesehatan lainnya. Salah satu rumah sakit yang terdampak adalah Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Jombang.

Selama masa pandemi, Rumah Sakit Nahdlatul Ulama menjadi salah satu rumah sakit rujukan dalam penanganan pasien covid, sehingga tingkat hunian pasien menjadi sangat tinggi bahkan overload. Hal ini tentu mempengaruhi kinerja rumah sakit untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Pelayanan maksimal hanya bisa dicapai dengan cara meningkatkan kinerja pegawai rumah sakit khususnya tenaga kesehatan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan pasien bahkan menjadi profesi utama dalam penanganan wabah virus covid-19. Salah satu tenaga kesehatan yang sangat berperan dalam menghadapi situasi ini adalah perawat. Sebelum pandemic covid-19, profesi perawat di situasi normalpun merupakan profesi yang penuh dengan tekanan emosional. Namun saat ini

*pandemic* ini berlangsung dapat membawa perubahan yang belum pernah terjadi sebelumnya sehingga pola kerja berubah, terjadi kecemasan yang berpengaruh pada kinerja karyawan khususnya perawat seperti menurut Saleha, Rina D, Nurlaili N, Fourni A, & Mercy N dalam (Sonia, 2021).

Menurut Dessler (2004), kinerja karyawan merupakan prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Ketika perusahaan dapat memberi apa yang diinginkan oleh karyawan maka kinerja mereka akan mengalami peningkatan seperti menurut (Pratama, 2012). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain yaitu semangat, fasilitas yang diberikan rumah sakit, dan kepuasan kerja (Mahmudi, 2015). Tingginya tingkat kinerja perawat dapat didorong melalui *employee engagement* (Schaufeli, Bakker, and Salanova 2006). Selain itu, kepuasan kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja selain *employee engagement*. perawat yang merasa puas akan lebih berkinerja secara baik (Pratama, 2015).

Kepuasan kerja menurut Luthans (2011) adalah sebagai hasil dari persepsi perawat dari seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting. Kepuasan kerja menunjukkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya dengan melihat pada perilaku positif perawat pada pekerjaan seta semua hal yang ada di lingkungan kerjanya. Seseorang yang dominan bekerja dengan penuh antusias apabila mendapatkan kepuasan yang didapat dari pekerjaannya dan kepuasan kerja tersebut adalah kunci peningkatan moral, serta prestasi perawat dalam

membantu tercapainya tujuan rumah sakit. Perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung akan bekerja dengan baik dan lebih produktif, sehingga rumah sakit akan dengan mudah memperoleh keunggulan bersaing. Seorang pekerja yang merasa senang dan puas adalah seorang pekerja yang produktif dalam melakukan suatu pekerjaan, hal ini tentu akan berpengaruh dalam mempertahankan karyawan dan membangun suatu keterikatan antara perawat dengan rumah sakit.

Kepuasan kerja perawat juga merupakan satu hal yang penting yang dapat mempengaruhi perilaku perawat dalam melakukan pekerjaan dan menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi oleh perawat. Apabila kepuasan kerjanya rendah, maka perawat akan menjadi tidak loyal dengan rumah sakit dan bersikap enggan atau malas-malasan dalam bekerja. Perilaku yang semacam itu tentu akan menurunkan keterikatan kerja perawat dengan rumah sakit.

Faktor lain yang diduga kuat mempengaruhi kinerja perawat selain kepuasan kerja adalah *employee engagement*. (Schaufeli, Bakker, and Salanova 2006) mendefinisikan *employee engagement* merupakan sikap positif, penuh makna, dan motivasi yang tinggi pada anggota organisasi terhadap pekerjaan. *Employee engagement* merupakan pengembangan dari konsep sebelumnya seperti *employee commitment* dan *organization citizenship behavior (OCB)*. Penelitian dari beberapa peneliti yang telah dilakukan menyebutkan terdapat hubungan positif *employee engagement* dengan kinerja perawat sehingga dapat menghasilkan profitabilitas yang

baik (choo et al., 2013). Untuk mendorong perawat berperilaku bijaksana dan terikat di tempat kerja, diperlukan semangat kerja yang tinggi. Mengenai *employee engagement* atau keterlibatan emosional perawat terhadap rumah sakit. Rendahnya tingkat *Employee Engagement* pada suatu rumah sakit merupakan cerminan bahwa suatu rumah sakit telah mengalami sebuah permasalahan. Rumah sakit perlu melakukan tindakan untuk meningkatkan *employee engagement* agar perawat dapat bekerja dengan rasa nyaman dan berkeinginan tinggi untuk berahan dengan rumah sakit . *Employee engagement* merupakan suatu keterlibatan perawat dengan rumah sakit yang ditandai dengan keterikatan emosi yang positif terhadap tujuan rumah sakit yang mampu untuk memperkerjakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif serta emosional. *Employee engagement* adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah rumah sakit yang mana dengan adanya keterlibatan kerja yang baik maka akan memicu perawat untuk bekerja dengan kemampuan yang dimiliki. Jika keterikatan emosional perawat rendah, maka hal itu akan berdampak pada fungsi rumah sakit menjadi tidak optimal sehingga rumah sakit akan kehilangan karyawannya. Tujuan dari penelitian ini adalah bahwa peneliti ingin mengetahui kinerja perawat setelah melewati masa pandemi atau setelah terjadi covid-19. diharapkan perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama dapat memberikan perawatan yang maksimal terhadap pasien covid-19 dan angka kesembuhan dari covid-19 meningkat.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah variabel

Kepuasan Kinerja (X1), *Employee Engagement* (X2), Kinerja Karyawan (Y). Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan hubungan antara kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Sumarni, Rosita, and Widiastuti 2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syawal, n.d.) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak mempengaruhi langsung terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya mengenai penelitian *employee engagement* terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Anitha (2014) dalam (Winonwoda 2018) menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yusuf, Taroreh, and Lumintang 2019) menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adanya fenomena dan hasil penelitian empiris yang tidak konsisten pada pengaruh kepuasan kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan dan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan menjadi alasan peneliti untuk menganalisis hubungan variabel kepuasan kinerja, *employee engagement*, dan kinerja karyawan Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mempelajari dan meneliti tentang kepuasan kerja dan *employee engagement*

terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang dengan mengambil judul ”**Pengaruh Kepuasan Kerja Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan** ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menjelaskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada perawat RSNU Jombang?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada perawat RSNU Jombang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *kepuasan kerja* terhadap *kinerja* pada perawat RSNU Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *employee engagement* terhadap *kinerja* pada perawat RSNU Jombang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan akan memiliki manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi

tambahan di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia. Pembahasan berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk mengadakan pengkajian dan pembahasan terhadap ilmu yang sudah diterima di perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi dalam lingkup rumah sakit, sehingga dapat dikembangkan pada penelitian lebih lanjut.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pengelola rumah sakit dan perawat khususnya dalam melakukan *employee engagement* terhadap karyawan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas, pelayanan pasien.