

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan salah satu rumah sakit Islam swasta di Bandung yang beralamat di Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 53 Bandung. Instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan ini sudah beroperasi 49 tahun dan memiliki kontribusi yang besar dalam bidang pelayanan kesehatan pada segmen masyarakat menengah ke bawah. Masyarakat mampu menjangkau Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dikarenakan lokasi yang cukup strategis dan bisa dijangkau dari berbagai arah.

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung diresmikan pada tanggal 17 November 1968 oleh Gubernur Jawa Barat Mayjen Masjhudi dan Pimpinan Pusat Muhammadiyah, Bapak HM. Yunus Anis dan dinyatakan mulai beroperasi pada tanggal 18 November 1968, dibawah langsung oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Jawa Barat. Rumah sakit berbasis Islam ini berusaha memberikan pelayanan sepenuhnya yang dapat dilihat pada filosofi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yakni berkomitmen dalam menjunjung keramahan dan kesungguhan dalam melayani pasien secara Islami.

Rumah sakit ini memiliki pelayanan kesehatan yang umumnya dimiliki oleh rumah sakit lain. Sebagai rumah sakit Islam kelas C, Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung mempunyai minimal empat layanan spesialisik dasar seperti bedah, penyakit dalam, kebidanan, dan anak. Informasi lengkap mengenai produk dan layanan dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung akan dijelaskan pada sub-bab-bab 1.1.4 tentang Produk dan Layanan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

#### **1.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

Keinginan sebuah instansi dimasa depan dapat terlihat dari visi yang ingin dicapai serta taktik yang akan dilakukan. Berikut merupakan visi dan misi dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung:

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit Islam Unggulan di Jawa Barat Tahun 2018

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan, profesionalisme Sumber Daya Insani yang islami, kualitas sarana prasarana, kerjasama dan kemitraan dengan pemangku kepentingan dan pelayanan berbasis Informasi Teknologi.
- 2) Meningkatkan syi'ar dakwah Islam Amar Ma'ruf Nahi Munkar.

### **1.1.3 Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

Tujuan dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung terdiri dari berbagai aspek baik dari segi pelayanan, teknologi dan informasi, hingga performa sumber daya insaninya. Beberapa tujuan dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
- b. Meningkatkan pelayanan yang berdaya saing dengan berbasis IT.
- c. Mewujudkan profesionalisme SDI yang islami untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- d. Meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan kemitraan dengan pemangku kepentingan.
- e. Meningkatkan promosi RS melalui Syi'ar Dakwah Islam.

### **1.1.4 Produk dan Layanan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

Sebagai instansi yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kesehatan, layanan yang disediakan oleh rumah sakit tentunya sebagai salah satu faktor pendorong masyarakat untuk melakukan pengobatan di rumah sakit. Beberapa bentuk layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah sebagai berikut:

a. Layanan 24 Jam

Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan layanan yang tersedia pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang telah memiliki fasilitas penunjang berupa laboratorium dan tenaga medis yang siap siaga.

b. Layanan Khusus

Layanan khusus pada Rumah Sakit Muhammadiyah adalah layanan spesialis pada konsentrasi tertentu. Berikut merupakan beberapa layanan spesialistik yang dimiliki oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung:

- 1) Spesialistik Bedah Syaraf
- 2) Spesialistik Bedah Urologi
- 3) Spesialistik Bedah Onkologi
- 4) Spesialistik Rheumatologi
- 5) Spesialistik Jantung
- 6) Spesialistik Endokrin
- 7) Spesialistik Ginjal
- 8) Spesialistik Hemodialisa

c. Layanan *Medical Check-Up*

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki pelayanan *medical check-up* antara lainnya sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan fisik dan konsultasi *internist*
- 2) Pemeriksaan dokter kebidanan
- 3) Pemeriksaan dokter gigi
- 4) Pemeriksaan EKG
- 5) Pemeriksaan USG *Abdomen*
- 6) Pemeriksaan USG *Mammae*
- 7) Pemeriksaan *Rontgent Thorax*
- 8) Pemeriksaan *Treadmill*
- 9) Pemeriksaan *Spirometri*
- 10) Pemeriksaan Laboratorium:
  - a) Darah Rutin: Hb, Leukosit, Diff Count, Hematokrit Trombosit, Eritrosit, MCV, MCH, MCHC
  - b) Urin Rutin: B<sub>j</sub>, Ph, Albumin, Glukosa, Sedimen, Bilirubin, Urobilirubin, Keton, Nitrit, Darah Samar
  - c) Feses Rutin
  - d) Kimia Darah
  - e) Fungsi Endokrin: Gula darah puasa, Gula Darah PP (2 jam setelah makan)
  - f) Fungsi Ginjal: Ureum, Creatinin, Asam Urat
  - g) Fungsi Hati: Bilirubin total, BilirubinDirek, Protein Total, Albumin, Alkali Fosfatase, SGOT, SGPT
  - h) Lemak: Kolesterol, trigliserid, HDL, LDL (ekstra)
  - i) Imunologi: Hbs Ag, ANTI HBs

j) Penanda Tumor: VDRL, PSA

d. Layanan Rawat Jalan

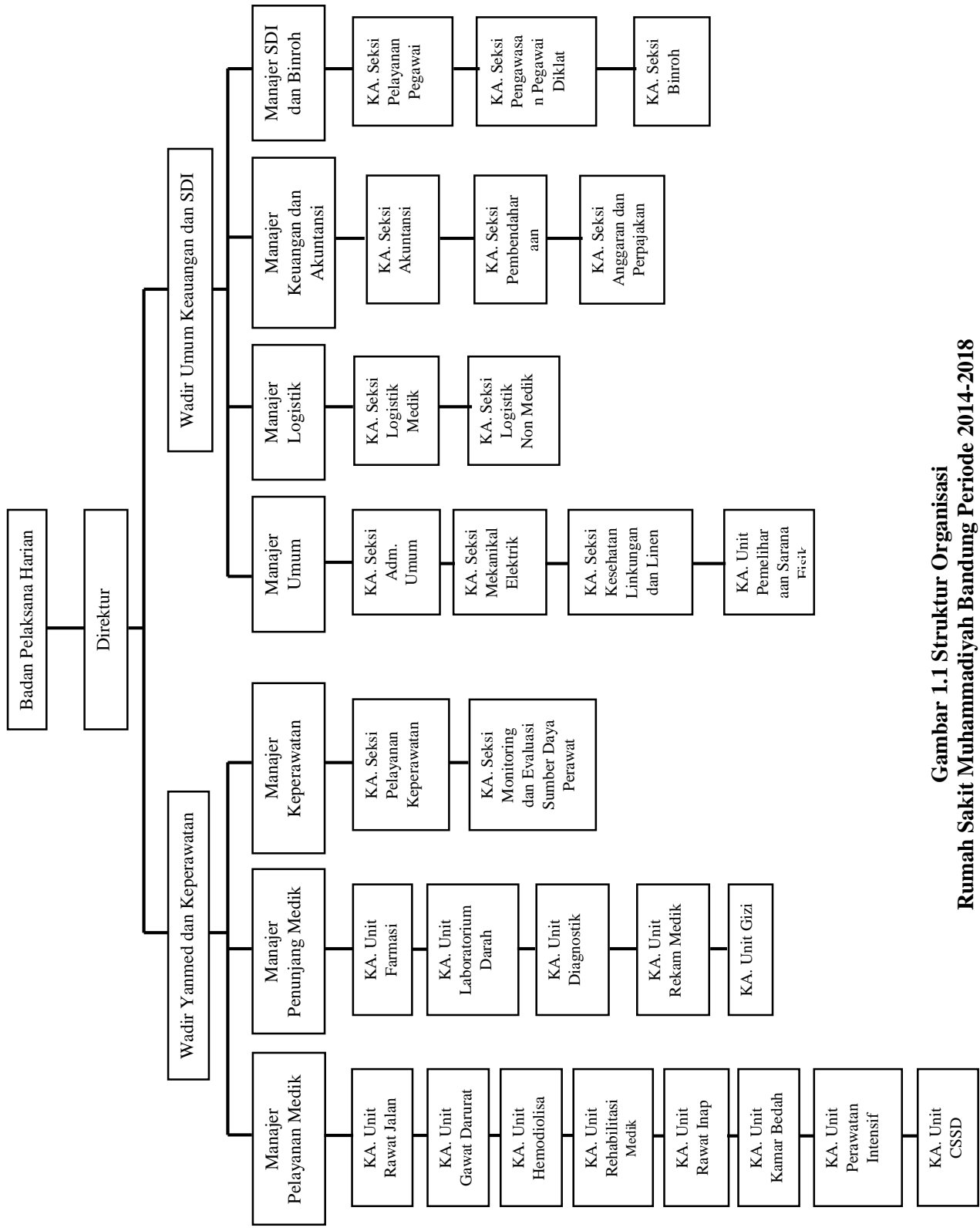
Adapun layanan yang disediakan oleh RSMB berupa layanan rawat jalan seperti klinik gigi, fisioterapi/rehabilitasi medik, dan klinik mata.

### **1.1.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung**

Berikut akan dijelaskan bagan dan uraian tugas struktur organisasi dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung:

a. Bagan Struktur Organisasi

Pada struktur organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dibagi menjadi dua bagian besar yang dipimpin oleh Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan serta Wakil Direktur Umum Keuangan dan Sumber Daya Insani (SDI). Setiap bagian tersebut dipimpin oleh manajer yang membawahi beberapa kepala ruangan. Semua aktivitas di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung diawasi oleh Badan Pelaksana Harian yang memiliki kedudukan tertinggi. Pada Gambar 1.1 akan memberikan gambaran dari struktur organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Periode 2014-2018**

Sumber: Unit Sumber Daya Insani RSMB

## b. Uraian Tugas

Berikut merupakan uraian tugas secara garis besar dari Direktur hingga Manajer tiap unit kerja Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yaitu sebagai berikut:

- 1) Direktur;
  - (a) Mengelola perencanaan dan operasional seluruh aspek dalam pelayanan rumah sakit dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi rumah sakit,
  - (b) Menetapkan kebijakan operasional rumah sakit,
  - (c) Membina/mengkoordinasikan/*monitoring*/evaluasi pelaksanaan tugas seluruh jajaran organisasi rumah sakit dengan program kerja, kebijakan rumah sakit yang ditetapkan dan peraturan-peraturan yang berlaku.
- 2) Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan;
  - (a) Mengelola perencanaan dan operasional seluruh pelayanan medik, keperawatan, dan rekam medik dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi rumah sakit dan mutu layanan kesehatan sesuai dengan program kerja serta kebijakan rumah sakit.
- 3) Manajer Penunjang Medik
  - (a) Mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan pelayanan penunjang medik serta menyusun rencana kebutuhan tenaga penunjang medik sesuai dengan kebijakan Direktur Rumah Sakit.
- 4) Manajer Keperawatan
  - (a) Mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan pelayanan keperawatan serta menyusun rencana kebutuhan tenaga keperawatan baik jumlah dan kualifikasi sesuai dengan kebijakan Direktur Rumah Sakit.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

*Employee engagement* menjadi topik penting yang baru terdengar dan dibicarakan semenjak awal tahun 2000an (Bridger, 2015:3). *Employee engagement* merupakan gagasan penting yang menarik perhatian dan telah banyak dibahas para praktisi dibidang manajemen sumber daya manusia dan perusahaan konsultasi.

*Employee engagement* memiliki makna yang lebih dalam dibandingkan hanya sekedar kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan sebenarnya tidak menunjukkan informasi penting yang dapat memberikan hal positif bagi perusahaan dan realitanya belum tentu pula kepuasan tersebut memberikan informasi tentang karyawan sebenarnya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan yang mungkin bisa terjadi dikarenakan pekerjaan yang mudah, gaji yang cukup, dan mendapatkan tunjangan gaji yang bagus.

Ketika karyawan sudah merasa terikat (*engaged*) dengan suatu perusahaan maka karyawan tersebut memiliki suatu kesadaran terhadap tujuan perusahaan. Kesadaran terhadap tujuan perusahaan ini yang membuat karyawan tersebut untuk memberikan dan mengerahkan seluruh kemampuan terbaiknya terhadap perusahaan. *Employee engagement* dapat memunculkan energi karyawan baik dari segi psikologis maupun perilaku. Secara psikologis, karyawan dapat menghayati secara alami energi yang muncul untuk terus melakukan yang terbaik bagi perusahaan dengan kemampuan yang dimiliki, sedangkan secara perilaku, hal ini ditunjukkan melalui kinerja yang tampak oleh orang lain.

Dalam Taneja (2015) dinyatakan banyak penelitian yang telah dilakukan menemukan hubungan positif antara keterlibatan karyawan dengan hasil kinerja organisasi adalah retensi karyawan, produktivitas dan profitabilitas. Penemuan ini didukung oleh penelitian Gallup pada tahun 2012 terhadap 192 perusahaan. Ditemukan bahwa perusahaan yang dinilai tinggi dalam keterlibatan karyawan diakui mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi (22%), meningkatnya kepuasan pelanggan (10%), menurunnya pencurian (28%), dan sedikitnya kecelakaan di tempat kerja (48%).

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan. Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan rumah sakit swasta milik Yayasan

Muhammadiyah. Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki visi menjadi rumah sakit Islam unggulan di Jawa Barat pada tahun 2018 mendatang. Dalam mencapai visi ini tentu instansi harus berusaha sekuat tenaga untuk meningkatkan kinerja agar mampu bersaing dengan instansi sejenis pada lingkungan regional. Dengan demikian, karyawan dituntut untuk bekerja lebih giat agar dapat mencapai visi tersebut.

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung berpegang teguh pada komitmen memberikan pelayanan dengan keramahan dan kesungguhan serta melayani secara islami. Kualitas pelayanan tentunya menjadi penilaian yang paling utama dimata pasien. Kinerja para karyawan yang dinilai baik oleh pasien dikarenakan lingkungan kerja yang baik. Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki empat nilai instansi berdasarkan dari akronim rumah sakit ini sendiri. Nilai-nilai yang diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah; *rahmatan lil 'alamin*; salam, senyum, sapa, sopan, dan santun; maslahat untuk semua; serta berkemajuan.

Sebagai rumah sakit berpayungkan Islam, pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tercipta suasana kerja yang islami. Hal ini telah dinyatakan dalam wawancara pada tanggal 2 Oktober 2017 oleh Bapak Egi (Unit Sumber Daya Insani), mayoritas karyawan merasa senang bekerja di rumah sakit ini dikarenakan lingkungan kerja yang nyaman dan sesuai dengan tujuan dari masing-masing karyawan. Karyawan merasa bahwa bekerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung tidak hanya mendapatkan hubungan antar karyawan ataupun dengan pasien saja yang terjalin melainkan hubungan dengan Tuhan dan kepuasan batin yang membuat para karyawan merasa pekerjaannya adalah sebagai ladang amal dan terus termotivasi dalam bekerja. Hal inilah yang menjadi fokus kerja seorang karyawan dan menciptakan harmoni secara *interpersonal* sebagai kunci dari *employee engagement*.

Keperawatan dan Penunjang Medik merupakan salah satu unit kerja yang berada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang memberikan kontak secara langsung dan tidak langsung dengan pasien. Loyalitas pasien bisa dirasakan dan dinilai pada kinerja mereka. Peneliti melakukan wawancara pada 15 pasien secara acak di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada tanggal 29 November 2017 menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kerja Keperawatan dan Penunjang Medik yang bekerja memberikan pelayanan dengan kesungguhan hati serta keramahan dan kesopanan yang dijunjung tinggi. Kemudian pada wawancara tersebut juga



menunjukkan bahwa 2 dari 3 pasien menyatakan bahwa waktu tunggu dan proses yang dibutuhkan tidaklah lama serta tidak adanya diskriminasi antara pasien umum dengan pasien asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah dengan melakukan pelatihan kepada tenaga kerja. Total tenaga Keperawatan dan Penunjang Medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah 359 karyawan. Pada Tabel 1.1 akan menunjukkan masing-masing jumlah tenaga dari kedua unit tersebut.

Tabel 1.1  
Jumlah Tenaga Keperawatan dan Penunjang Medik Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2016

No	Jenis Kepegawaian	Jumlah
1.	Keperawatan	256
2.	Penunjang Medik	103
TOTAL		359

Sumber: Unit Sumber Daya Insani RSMB

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memberikan pelatihan pada karyawan guna menciptakan sumber daya insani yang unggul dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung mengirim karyawannya untuk melakukan pelatihan dan pengembangan karir baik dari *internal (in house training)* maupun eksternal (*ex-house training*) setiap tahun. Selama tahun 2016, kurang lebih 160 karyawan yang melakukan kegiatan *in house training* yang diadakan secara internal oleh pihak manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dan 69 karyawan yang melakukan kegiatan *ex-house training*. Tabel 1.2 merupakan data yang menunjukkan jumlah karyawan yang mengikuti kegiatan *in house training* dan *ex-house training*.

Tabel 1.2  
Laporan Kegiatan *In House Training* dan *Ex-house Training* Tahun 2016

No	Pelatihan	Jumlah Peserta	Keterangan
1.	<i>In House Training</i>	160 orang	Tempat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
2.	<i>Ex-House Training</i>	69 orang	Tempat diluar Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Sumber: Unit Sumber Daya Insani RSMB

Sesuai dengan wujud *employee engagement* dimana *employee engagement* dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan, selama tahun 2016, tenaga yang memilih berhenti bekerja dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sejumlah 9 orang. Beberapa keterangan yang menjadi alasan berhentinya karyawan tersebut adalah dikarenakan pensiun, habis kontrak dan mengundurkan diri. Adapun data yang memperlihatkan jumlah tenaga yang keluar ditunjukkan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3  
Jumlah Tenaga yang Keluar Selama Tahun 2016

Bulan Keluar	Keterangan	Jumlah	Total Keseluruhan
Januari – Desember 2016	Pensiun	1	9
	Mengundurkan Diri	6	
	Habis Kontrak	2	

Sumber: Unit Sumber Daya Insani RSMB

Dari Tabel 1.3 menunjukkan bahwa tingkat karyawan yang berhenti bekerja pada tahun 2016 adalah sebesar 0,025% (9 dari 359 tenaga keperawatan dan penunjang medik), sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* pada tahun 2016 termasuk rendah karena kurang dari 1%. Maka terdapat indikasi bahwa tingkat *engagement* di lingkungan instansi tinggi.

Selain itu, penelitian ini dilatarbelakangi oleh minimnya penelitian mengenai *employee engagement* yang dilakukan pada lingkungan akademis. *Employee engagement* juga masih minim dibicarakan dalam dunia sumber daya manusia di

Indonesia dan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung belum pernah melakukan penelitian ini sebelumnya.

Berdasarkan data, hasil wawancara, dan fenomena dari Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, maka peneliti tertarik untuk menganalisis beberapa faktor keterlibatan karyawan dalam bekerja. Oleh karena itu peneliti mengajukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor *Employee Engagement* Tenaga Keperawatan dan Penunjang Medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung”**.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas maka perumusan masalah terhadap penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana *employee engagement* tenaga keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?
- b. Faktor-faktor *employee engagement* apa sajakah yang terdapat pada tenaga keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?
- c. Bagaimana kontribusi masing-masing faktor *employee engagement* tenaga keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah adalah:

- a. Mengetahui *employee engagement* tenaga keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
- b. Mengetahui faktor-faktor yang terdapat pada tenaga keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
- c. Mengetahui kontribusi masing-masing faktor *employee engagement* tenaga keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai *employee engagement*. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi pengetahuan tambahan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan *employee engagement*.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebagai informasi tambahan mengenai faktor-faktor *employee engagement* pada karyawannya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi pihak rumah sakit dan bermanfaat bagi pihak lain.

## **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan dari pertengahan September hingga pertengahan Desember 2017.

## **1.7 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian yang dilakukan dan memperjelas hasil penelitian. Sistematika yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan secara umum meliputi Gambaran Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Waktu dan Periode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai Pengumpulan Data, Karakteristik Responden, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Hasil Penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk objek penelitian serta pihak terkait.