

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan rujukan yang mendukung upaya kesehatan puskesmas. Sekarang ini rumah sakit mempunyai peran penting dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang merupakan suatu usaha di bidang jasa yang harus memiliki keunggulan penting dari segi pelayanan yang menjadi tuntutan utama yang harus dipersiapkan. Situasi ini yang mendorong rumah sakit agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan khususnya perawat agar dapat terus bersaing menjadi pilihan utama di masyarakat. Perubahan yang terjadi dalam masyarakat sangat mempengaruhi persaingan tersebut, baik perubahan demografi, sosial ekonomi, IPTEK, kompetisi pasar maupun sumber daya manusianya. Rumah sakit juga perlu melakukan analisis kelemahan, kekuatan, kesempatan serta tantangan di masa depan untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan mengantisipasi kemungkinan buruk yang terjadi.

Dalam survei yang sudah dilakukan peneliti kepada kepala RSI Fatimah Cilacap bahwa karyawan Rumah Sakit Islam Fatimah (RSI) Cilacap khususnya pada bagian perawat, masih terdapat perawat yang kurangnya pemahaman atau tindakan yang kurang tepat dalam menangani sebuah permasalahan yang ada. Ini disebabkan karena kurangnya pelatihan

dan keinginan perawat untuk dapat terlibat langsung dalam suatu pekerjaan. Untuk itu perlu diteliti masalah RSI Fatimah mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan yang telah dilakukan di RSI Fatimah Cilacap.

Sektor kesehatan adalah salah satu sektor yang sangat bergantung pada tersedianya sumber daya manusia, terutama di rumah sakit yang mayoritas tenaga kerjanya adalah tenaga paramedis perawat. Perawat yang profesional akan menentukan seberapa besar keberhasilan rumah sakit itu sendiri, karena seorang perawat hampir 24 jam melakukan kontak komunikasi dengan pasien. Oleh karena itu, pentingnya kehadiran seorang perawat yang profesional dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan citra dari sebuah rumah sakit.

Perawat yang profesional memiliki komitmen untuk berpegang teguh dengan standar pelayanan Rumah Sakit termasuk standar asuhan keperawatan. Dalam UU No.38 tahun 2014 tentang Keperawatan Pasal 1 ayat (3), Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat baik sehat maupun sakit. Dalam hal ini perawat merupakan sebuah profesi yang memberikan asuhan keperawatan yang didasarkan pada ilmu serta kemampuan yang dimilikinya. (kompasiana, 2019) di akses pada 2 Desember 2019.

Menurut Mangkunegara dalam Leatemia (2018) kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya, baik secara kualitas maupun kuantitas. Menurut Mangkunegara dalam Dewi (2018) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Tujuan organisasi dapat tercapai apabila karyawan memiliki kinerja tinggi dan selaras dengan tujuan organisasi. Menurut Sudarmanto (2015:5) dalam Fauzi dan Sembiring (2016) “Untuk dapat mengetahui sejauh mana peran dan kontribusi sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi, tentu diperlukan pengukuran kinerja (*performancemeasurement*)”. Penilaian kinerja dilakukan untuk memastikan bahwa kinerja karyawan telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja dapat dipengaruhi oleh pelatihan dan *employee engagement*.

Pelatihan dirancang untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan SDM secara individu. Pelatihan harus disusun dengan cermat dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Pelaksanaan pelatihan SDM dilakukan sejalan dengan perkembangan organisasi. SDM yang diberi pengangkatan atas kedudukan dan posisi dalam suatu organisasi, perlu diberi peningkatan kemampuan kerja dan keterampilan baru, sehingga SDM mampu memenuhi kebutuhan organisasi. Pelatihan perlu dirancang dengan baik

untuk meningkatkan kemampuan kerja. Melalui kemampuan kerja yang baik, maka kinerja karyawan dapat meningkat.

Pelatihan dapat diterapkan di segala bentuk organisasi baik yang bergerak dalam bidang penyedia jasa maupun penyedia barang, dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan yang merupakan bagian dari peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi tersebut. Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang penyedia jasa atau layanan adalah rumah sakit (Kusuma dkk, 2016). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2012) yang menyebutkan dalam penelitiannya bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Ardanti dan Rahardja (2017), Singosurandono dan Hidayah (2018), Putra (2019), Citraningtyas dan Djastuti (2017) bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Leatemia (2018), Gultom, Wati et all (2019) bahwa pelatihan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja.

Selain pelatihan, *employee engagement* juga dapat mempengaruhi kinerja. Menurut saks (2016) dalam Setiawan dan Agnes (2017) *Employee engagement* menjadi topik yang paling di bicarakan dalam beberapa tahun terakhir diantara perusahaan konsultan dan media bisnis terkenal. *Employee Engagement* atau rasa keterikatan karyawan terhadap pekerjaan atau organisasinya adalah hal yang sangat penting bagi organisasi dan menjadi faktor penentu di balik tinggi rendahnya kinerja bisnis suatu perusahaan (Triple Creek Associates, 2007).

Menurut Kahn dalam Kasih dan Paramarta (2018) *employee engagement* yaitu sebagai upaya dari anggota organisasi untuk mengikatkan diri mereka dengan perannya di pekerjaan. Secara umum *employee engagement* dapat didefinisikan sebagai tingkat komitmen dan keterikatan karyawan yang dimiliki terhadap organisasi dan nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi. *Employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra dan Remiasa (2018), Cahyadi dkk (2017), Handoyo dan Setiawan (2017), Yudha dan Fikri (2015), Fauzi dan Sembiring (2016).

Keterlibatan kerja sebagai derajat kemauan untuk menyatukan dirinya dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan dan menganggap pekerjaannya sebagai bagian utama dari kehidupannya. Karyawan yang memiliki kompetensi dan berkualitas tidak mungkin hanya diperoleh melalui rekrutmen saja, akan tetapi harus juga didukung melalui program pelatihan yang berkelanjutan (Kasih dan Paramarta, 2018). *Employee engagement* dapat memediasi pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kasih dan Paramarta (2018).

Maksud penelitian ini adalah melanjutkan penelitian dari Kasih dan Paramarta (2018) mengenai pelatihan dan motivasi pengaruhnya terhadap kinerja perawat instalasi bedah sentral RSUP Sanglah Denpasar dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening maka peneliti bermaksud melakukan penelitian ulang dengan mengurangi salah satu

variabel independennya, yaitu variabel motivasi, karena dari permasalahan yang terjadi di RSI Fatimah Cilacap lebih memfokuskan pada variabel pelatihan, *employee engagement* dan kinerja. Kelemahan penelitian terdahulu yaitu hanya meneliti perawat bagian instalasi bedah sentral, sedangkan pada penelitian ini diteliti keseluruhan perawat pada setiap ruangan. Objek penelitian ini dilakukan pada RSI Fatimah Cilacap, karena sesuai dengan visi misi dari rumah sakit tersebut bersinggungan dengan pelayanan sehingga dirasa oleh peneliti RSI Fatimah Cilacap cocok untuk dilakukan penelitian.

Dari urian di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan RSI Fatimah Cilacap dengan *Employee engagement* sebagai Variabel Mediasi.**

B. Rumusan Masalah

Maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*.
2. *Employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.
3. Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.
4. Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja melalui *employee engagement*.

C. Pembatasan Masalah

Untuk membatasi masalah yang ada agar tidak meluas dan agar penelitian terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, maka peneliti memberikan batasan sebagai berikut, yaitu:

1. Pembahasan kinerja dibatasi oleh variabel pelatihan dan *employee engagement*.
2. Objek penelitian ini hanya dilakukan di RSI Fatimah Cilacap.
3. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel, satu variabel dependent yaitu kinerja, satu variabel independent yaitu pelatihan, dan satu variabel mediasi yaitu *employee engagement*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji kembali pengaruh pelatihan terhadap kinerja perawat RSI Fatimah Cilacap.
2. Untuk menguji kembali pengaruh pelatihan terhadap *employee engagement* perawat RSI Fatimah Cilacap.
3. Untuk menguji kembali pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja perawat RSI Fatimah Cilacap.
4. Untuk menguji kembali pengaruh pelatihan terhadap kinerja perawat RSI Fatimah Cilacap yang dimediasi *employee engagement*.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi RSI Fatimah Cilacap

Diharapkan dapat menambah pengetahuan, pemahaman, dan wawasan tentang pengaruh *employee engagement* dan pelatihan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat diterapkan pada para karyawan agar kinerja karyawan semakin meningkat.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan teori yang di dapatkan selama kuliah, terutama dalam bidang Manajemen Sumberdaya Manusia dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, khususnya tentang pengaruh pelatihan terhadap kinerja melalui *employee engagement* sebagai mediasi. Serta sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.