

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini perkembangan industri dan organisasi menjadi sangat pesat. Banyak perusahaan bersaing dalam mengembangkan perusahaannya. Perkembangan perusahaan tidak pernah lepas dari peranan sumber daya manusia yang berada didalamnya. Sumber daya manusia perlu dikelola dengan manajemen yang tepat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan perlu bekerja keras agar dapat mempertahankan dan mendapatkan karyawan yang bersedia bekerja dengan dedikasi tinggi pada perusahaan. Karyawan yang memiliki dedikasi tinggi pada pekerjaan dan perusahaannya akan memberikan kemampuan terbaik yang dimiliki untuk pekerjaannya.

Menurut Schaufeli (dalam Gozalie, 2016) *work engagement* atau keterikatan kerja adalah sebagai suatu kondisi mental karyawan yang positif, yang berkaitan dengan pekerjaan. Keterikatan kerja meliputi tiga aspek yakni *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penghayatan) pada pekerjaannya. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya akan bekerja dengan sepenuh hati memenuhi tuntutan pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan. Perusahaan yang memiliki karyawan yang keterikatan kerjanya tinggi pada pekerjaan akan menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan. Perusahaan akan dapat berkembang dengan baik karena memiliki karyawan yang punya keterikatan kerja yang tinggi pada pekerjaan, karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dengan sangat bagus.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi industri yang bergerak pada bidang kesehatan. Sebagai lembaga organisasi dan industri rumah sakit sangat memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi pada perusahaan agar dapat berkembang dan mampu bersaing dengan pesaingnya. Sumber daya manusia dengan profesi yang berbeda bekerja dalam satu wadah organisasi. Profesi yang ada didalamnya antara lain dokter, perawat, apoteker, bidan, konsultan gizi, rehabmedik, petugas laboratorium, administrasi medis, administrasi keuangan dan yang lain.

Keterikatan karyawan bagi manajemen sumber daya manusia rumah sakit swasta Surabaya ini menjadi hal yang sangat diharapkan ada pada setiap karyawan

Harter dalam Gozalie (2016) keterikatan kerja berkaitan dengan keuntungan bisnis seperti kepuasan pelanggan, pendapatan, produktivitas yang bagus, turnover karyawan yang rendah dan kecelakaan kerja yang rendah. Karyawan yang skor keterikatan kerja yang rendah akan berdampak buruk pada keuangan perusahaan. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi pada rumah sakit akan merasa memiliki dedikasi yang tinggi terhadap penyelesaian pekerjaan serta akan memberikan performa kerja yang baik. Untuk mendapatkan karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi dapat disebabkan dari bagaimana manajemen itu sendiri, hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Saks (dalam Sungkit dan Meiyanto, 2015) yang mengemukakan jika keterikatan kerja bersifat multidimensional, ada dua macam keterikatan kerja yaitu keterikatan kerja pada pekerjaan (*job engagement*) dimana karyawan memiliki keterikatan terhadap pekerjaan yang dimiliki, kedua keterikatan kerja dipengaruhi sejumlah faktor yang berkaitan satu sama lain Saks (dalam Sungkit dan Meiyanto 2015) juga mengemukakan faktor yang menentukan keterikatan kerja antara lain dukungan organisasi dan *job characteristics*. Dukungan organisasi ialah segala hal yang didapatkan karyawan dari organisasi seperti gaji, insentif, pengembangan karir, dan masa kerja. Karyawan yang mendapatkan gaji dan insentif yang tinggi akan cenderung sulit untuk berpindah perusahaan. *Job characteristics* berkaitan dengan bagaimana pekerjaan itu sendiri seperti *skill* atau keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan tersebut, tanggung jawab yang ada pada pekerjaan tersebut.

Rumah sakit yang mulai beroperasikan pada tanggal 16 Maret 1998, merupakan rumah sakit yang bertaraf internasional yang ada di Surabaya. Rumah sakit ini memiliki karyawan sekitar 665 karyawan. Karyawan yang bekerja memiliki status kepegawaian yang berbeda ada yang karyawan tetap, kontrak dan *outsourcing* walaupun pada satu tugas serta departemen yang sama. Persaingan yang ketat dalam dunia bisnis dan industri membuat rumah sakit harus berkonsentrasi pada bagaimana memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sebagai ujung tombak operasional rumah sakit. Rumah sakit yang berhasil memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada pasien dapat mampu bersaing di pasaran namun masih mengalami kesulitan dalam melakukan efisiensi sehingga biaya operasional yang dikeluarkan tetap tinggi. Demi mengurangi resiko pembengkakan biaya operasional yang tinggi (W. King, 2007), banyak pebisnis menggunakan karyawan *outsourcing*. Karyawan tetap dan pegawai *outsourcing* yang bekerja di rumah sakit mendapatkan kebijakan yang berbeda dari manajemen rumah sakit perbedaan ini dapat berasal dari gaji, bonus, insentif dan fasilitas lainnya. Adanya perbedaan gaji insentif, bonus antar karyawan tetap dan *outsourcing* yang bekerja pada tugas yang sama dirumah sakit akan

berakibat pada perbedaan perilaku kerja karyawan, sehingga dapat menimbulkan perbedaan keterikatan kerja pada karyawan.

M. Belcourt dalam Devi, Noer, dan Rahmawati (2017) *Outsourcing* merupakan hubungan kontrak antara penyedia layanan bisnis dalam penelitian ini adalah rumah sakit oleh penyedia layanan eksternal. Dengan kata lain, perusahaan membuat sebuah persetujuan dengan pihak lain untuk melakukan beberapa pekerjaan. *Outsourcing* dapat juga dikatakan kegiatan memindahkan beberapa aktivitas di perusahaan kepada pihak lain, termasuk dalam hal pengambilan keputusan yang telah diatur dalam perjanjian kontak. *Outsourcing* aktivitas dimana supplier atau pihak pemasok menyediakan layanan kepada pihak perusahaan berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Perjanjian yang dilakukan rumah sakit dan perusahaan *vendor* penyedia jasa tenaga kerja *outsourcing* dibuat sesuai kesepakatan, dan mengharuskan karyawan *outsourcing* mengikuti kesepakatan perjanjian kerja antara rumah sakit dengan *vendor*. Perjanjian masa kerja ini dapat menimbulkan kecemasan bagi karyawan *outsourcing*. Kecemasan akan adanya pemutusan kontrak kerja yang mendadak bagi karyawan *outsourcing* membuat karyawan merasa tidak aman dalam berkarir sehingga karyawan akan mudah berpindah atau berganti ke perusahaan lain yang memiliki tawaran pekerjaan yang lebih baik. *Resignnya* salah satu karyawan akan membuat kekosongan jabatan. Kekosongan posisi akan membuat rumah sakit perlu merekrut dan menyeleksi karyawan baru. Proses rekrutmet dan seleksi memerlukan waktu yang dapat membuat operasional terganggu.

Pengembangan karir, bagi karyawan akan membuat karyawan termotivasi untuk dapat berlomba-lomba menampilkan performa terbaik dalam bekerja sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal serta akan membuat karyawan lebih lama mengabdikan kepada perusahaan, namun karyawan *outsourcing* yang tidak mendapatkan pengembangan karir akan membuat karyawan kurang termotivasi untuk bekerja secara maksimal. Memiliki tiga status karyawan yang berbeda bekerja dalam perusahaan yang sama akan menimbulkan permasalahan bagi masing-masing karyawan. Perbedaan gaji, insentif, dan kesempatan kerja serta fasilitas lain antara karyawan tetap dan karyawan *outsourcing* menjadi pertimbangan tersendiri bagi karyawan untuk memiliki keterikatan yang tinggi terhadap rumah sakit. Perbedaan kebijakan manajemen pada karyawan akan dapat berimplikasi pada perilaku kerja yang ditunjukkan karyawan. Kecenderungan perilaku kerja yang muncul pada karyawan antara lain tidak memiliki semangat dalam bekerja, mudah berpindah pekerjaan ke perusahaan lain, sering ditegur atasan akibat kurang ketelitian sehingga banyak terjadi kesalahan pada pekerjaannya, dan tidak merasa bertanggung jawab penuh pada pekerjaan sehingga berakibat kurangnya pelayanan optimal yang

diberikan kepada customer tentu saja hal ini dapat berimbas pada berkurangnya mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti ingin meneliti perbedaan keterikatan kerja ditinjau dari status karyawan tetap dan karyawan *outsourcing*.

2. Rumusan Masalah

Keterikatan kerja perlu di tingkatkan pada setiap karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan atau organisasi baik itu karyawan tetap, kontrak dan atau *outsourcing*. Karyawan yang memiliki keterikatan akan memperlihatkan karakteristik seperti semangat dalam menjalankan pekerjaan, memiliki dedikasi yang tinggi pada pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan sehingga tidak terdapat kesalahan pada hasil kerja karyawan, serta bertanggung jawab penuh pada pekerjaannya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap customer sehingga dapat terciptanya kepuasan pelayanan.

Sebaliknya bila karyawan tidak memiliki keterikatan kerja akan berakibat ketidakpedulian karyawan pada pekerjaan yang ditugaskan, tidak bersemangat dalam bekerja, tidak bertanggung jawab dalam bekerja sehingga dapat terjadi penurunan kualitas pelayanan kepada customer.

Permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :
Adakah perbedaan keterikatan kerja ditinjau dari status karyawan tetap dan karyawan *outsourcing* ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari bukti empiris mengenai perbedaan keterikatan kerja karyawan tetap dan karyawan *outsourcing*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi perkembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri, tentang keterikatan kerja ditinjau dari status karyawan tetap dan karyawan *outsourcing*.

b. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam membantu karyawan dan manajemen dalam meningkatkan keterikatan kerja pada karyawan sehingga dapat tercapainya kesejahteraan karyawan dan kemajuan perusahaan.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran terhadap jurnal penelitian sebelumnya ditemukan judul penelitian tentang keterikatan kerja atau *work engagement*, yaitu:

Penelitian Flavia Norpina Sungkit, IJK Sito Meiyanto (2015) dengan judul Pengaruh *job enrichment* terhadap *employee engagement* melalui *Psychological Meaningfulness* sebagai Mediator. Desain penelitian yang digunakan ialah *cross-sectional study*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi multiple linear, desain penelitian yang digunakan ialah *cross-sectional study* pada 112 karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *job enrichment* memengaruhi *employee engagement* secara signifikan melalui *psychological meaningfulness* sebagai mediator.

Penelitian Grace Susilowati Man (2013) dengan judul Hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada Guru SMA Swasta di Surabaya, analisis data dilakukan menggunakan teknik korelasi nonparametric, analisis data penelitian ini menggunakan korelasi Spearman. Hasil penelitian menyatakan bahwa *perceived organizational support* dan *work engagement* memiliki hubungan positif yang lemah, $r = 0,237$, $n = 128$, $p < 0,01$. Hal ini berarti tingginya persepsi terhadap organisasi memiliki hubungan dengan tingginya keterikatan kerja seseorang.

Penelitian Endah Mujiasih (2015) dengan judul hubungan antara persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dengan keterikatan karyawan (*employee engagement*) menggunakan teknik *proportional sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala model *Likert*. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *employee engagement*, menggunakan teknik *proportional sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala model *Likert*. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *employee engagement*.

Penelitian Rullyta Indrianti, Dr. Cholichul Hadi, Msi.,psi. (2012) dengan judul hubungan antara modal psikologis dengan keterikatan kerja pada perawat di instalasi rawat inap rumah sakit jiwa Menur Surabaya. Penelitian ini adalah

kuantitatif yang bersifat eksplanatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa *job enrichment* memengaruhi *employee engagement* secara signifikan melalui *psychological meaningfulness* sebagai mediator.

Zamralita (2017) dengan judul gambaran keterikatan kerja pada dosen-tetap ditinjau dari karakteristik personal. Penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner keterikatan kerja. Analisis data menggunakan *independent sample t-test* dan *one way anova*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen-tetap memiliki keterikatan kerja yang tinggi ($M = 4,21$), dan memiliki skor yang tinggi pada semua dimensinya, *vigor* ($M= 4,18$), *dedication* ($M= 4,28$), dan *absorption* ($M= 4,16$). Selain itu diperoleh hasil, semakin meningkatnya usia dan masa kerja, maka keterikatan kerja semakin tinggi. Jika dikaitkan dengan tingkat pendidikan dan jabatan fungsional dosen, semakin tinggi tingkat pendidikan dan jabatan fungsional dosen, semakin tinggi keterikatan kerja. Namun, jika dianalisis berdasarkan jenis kelamin, tidak terdapat perbedaan keterikatan kerja antara dosen laki-laki dan perempuan.

Penelitian Irma Dwi Kurniawati (2014) dengan judul Masa Kerja dengan *Job engagement*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*). Untuk analisis data penelitian menggunakan *Korelasi Product Moment* yang dibantu dengan program SPSS for windows. Hasilnya dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara masa kerja dengan *job engagement* adalah 0,653. Uji signifikansi menunjukkan hasil 0,000 ($p < 0,01$) berarti bahwa korelasi kedua variabel sangat signifikan.