

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan atau tujuan organisasi akan tercapai apabila terjadi hubungan yang baik diantara semua pekerja yang ada. Proses penyesuaian diantara unsur-unsur yang saling berbeda dalam kehidupan bermasyarakat dapat menciptakan pola kehidupan yang memiliki keserasian fungsi. Tulus (1992) menyebutkan bahwa penyesuaian kepentingan perorangan dengan kepentingan organisasi dan masyarakat disebut sebagai integrasi dalam manajemen sumber daya manusia.

The Gallup *Organization* adalah kelompok peneliti asal Amerika Serikat yang pertama kali memperkenalkan konsep *employee engagement* sebagai konsep mengenai cara membangun keunggulan bersaing melalui sumber daya manusia yang ada di organisasi. Harter et al, (2002) mendefinisikan *employee engagement* sebagai keterlibatan dan antusiasme karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perasaan terlibat dan antusias dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan adalah wujud rasa senang karyawan atas pekerjaan yang ia miliki. Hal tersebut dapat memberi efek psikologis pada karyawan bahwa pekerjaan yang sedang ia lakukan adalah pekerjaan yang menyenangkan, dan ini akan sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan beban berat sekalipun. Konsep *employee engagement* dalam konteks manajemen

sumber daya manusia dikenal dengan integrasi. Stairs (2005) memandang konsep ini muncul sebagai integrasi beberapa aspek sumber daya manusia yang berbeda-beda seperti kepuasan karyawan, komitmen, motivasi, desain pekerjaan, serta keterlibatan.

Gallup dalam Lockwood (2007), menjelaskan ada 3 (tiga) level *engagement* karyawan, yaitu *Engaged Employees*, *Not Engaged*, dan *Actively Disengaged Employees*. Karyawan yang memiliki level *engagement* yang tinggi merasa bahwa pekerjaannya memberi makna dalam dirinya bahwa ia berharga sehingga memotivasi produktifitas, ingin selalu berkembang, berani menerima tantangan, dan memiliki keterikatan emosi yang tinggi pada organisasi. Keterikatan emosi yang tinggi pada akhirnya akan berdampak pada kualitas kerja dan kinerja organisasi. Harter et al, (2002) menyatakan adanya hubungan *employee engagement* terhadap kinerja organisasi, hal ini diperkuat oleh hasil survei yang dilakukan di 65 organisasi manufaktur dan jasa di Amerika Serikat yang menyebutkan bahwa *engaged employee* tidak hanya mengurangi tingkat *turnover* tetapi juga meningkatkan kepuasan konsumen, *ROA (Return On Investment)* dan *profit* organisasi.

Menurut Lockwood (2007) Indikasi karyawan yang memiliki *engagement* terhadap organisasi terlihat dari produktifitas, keinginan untuk tetap bekerja, hubungan internal, motivasi, perkembangan karir, kepuasan, komitmen, dan kepercayaan karyawan terhadap organisasi yang

berdampak kepada kemauan karyawan untuk bekerja secara optimal untuk organisasi.

Employee engagement amat penting diterapkan didalam organisasi jasa, karena organisasi jasa memiliki hubungan *people to people* yang harus diimbangi dengan kualitas SDM yang unggul. DDI (*Development Dimension International*) sebagai konsultan Manajemen Sumber Daya Manusia terbesar di dunia pada tahun 2009 menyatakan membangun keunggulan bersaing melalui inovasi produk saat ini sudah mulai ditinggalkan karena mereka menyadari betapa mudahnya meniru sebuah produk yang biaya R&D nya tidak sedikit. Susanto (2004) beranggapan bahwa memilih jalan yang efisien dan efektif dalam memenangkan persaingan di industri jasa menjadi impian banyak pengusaha saat ini. Salah satu alternatif adalah dengan mengimplementasikan *employee engagement*, dimana sebuah keunggulan bersaing diterapkan melalui SDM yang unggul dalam melayani konsumen. McBain (2007) menyatakan bahwa *employee engagement* berdampak bagi organisasi dalam hal penciptaan hasil yang berhubungan dengan konsumen (*customer related outcomes*) seperti peningkatan layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* adalah sebuah konsep yang dipercaya dapat membawa karyawan untuk memiliki kinerja yang positif, dikarenakan adanya keterlibatan penuh individu dan antusiasme dalam menyelesaikan pekerjaan, bekerja dalam tim, dan organisasi. Sehingga ketika karyawan

memiliki pilihan, mereka akan bertindak lebih jauh untuk kepentingan organisasi mereka. Terlebih dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, *employee engagement* dipercaya dapat berdampak bagi organisasi dalam hal penciptaan hasil yang berhubungan dengan konsumen. Maka dari itu, dalam sebuah organisasi terlebih organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, *employee engagement* amat penting untuk diterapkan.

Balai Kesehatan Indera Masyarakat adalah Unit Pelaksana Teknis Departemen Kesehatan atau Dinas Kesehatan Propinsi atau Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP), pelayanan kesehatan strata kedua, bergerak di bidang kesehatan indera penglihatan dan pendengaran di wilayah kerjanya (Sumber: Pedoman Kerja Balai Kesehatan Indera Masyarakat, Ditjen Bina Kesehatan Masyarakat, Departemen Kesehatan RI tahun 2005). Balai Kesehatan Indera Masyarakat (BKIM) Semarang telah mengembangkan pelayanannya, tidak hanya melayani pelayanan kesehatan indera pendengaran dan penglihatan saja, tetapi juga indera peraba (kulit). BKIM sebagai salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. BKIM dapat memberikan pelayanan yang baik apabila terjadi *engagement* antara karyawan administrasi dan tenaga teknis medis terhadap organisasi. Sehingga pasien yang datang tidak hanya mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, tetapi juga puas akan pelayanan yang ia terima.

Berdasarkan paparan diatas jelas terlihat betapa pentingnya konsep *employee engagement* untuk diterapkan, maka peneliti ingin mengidentifikasi *employee engagement* karyawan BKIM dan mengembangkannya dengan judul "Identifikasi dan Evaluasi *Employee Engagement* di Balai Kesehatan Indera Masyarakat Semarang"

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

- a) Bagaimana level *employee engagement* pada karyawan administrasi dan tenaga teknis medis di BKIM Semarang?
- b) Bagaimana Evaluasi dari hasil Identifikasi *employee engagement* pada karyawan administrasi dan tenaga teknis medis di BKIM Semarang?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengidentifikasi level *employee engagement* pada karyawan administrasi dan tenaga teknis medis BKIM Semarang.
- b) Untuk mengevaluasi hasil identifikasi *employee engagement* pada karyawan administrasi dan tenaga teknis medis BKIM Semarang.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan sebagai berikut :

Bagi Organisasi:

1. Mengetahui level *engagement* di BKIM Semarang.

Bagi Peneliti:

1. Untuk mengetahui implementasi konsep *employee engagement* dalam dunia kerja.