

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber pendapatan seseorang dapat berasal dari berbagai hal. Menurut Kiyosaki (2002) terdapat empat sumber untuk mendapat penghasilan, yaitu sebagai karyawan (*employee*), pekerja mandiri (*self employee*), pemilik usaha (*business owner*), dan sebagai pemodal (*investor*). Karyawan (*employee*) mendapatkan penghasilan dari sebuah pekerjaan dan menerima gaji tetap dari sebuah perusahaan. Pekerja mandiri (*self employee*) mendapatkan penghasilan dari pekerjaan dengan hitungan per-jamnya; dalam hal ini termasuk para *professional* seperti pengacara dan dokter. Pemilik usaha mendapatkan penghasilan dari bisnis yang dilakukan, dan yang terakhir adalah sebagai pemodal (*investor*), *investor* mendapatkan penghasilan dari hasil investasi (Kiyosaki, 2002:28-31).

Dari berbagai sumber pendapatan di atas, karyawan merupakan pilihan kerja yang paling banyak (Pegawai di Indonesia, 2015). Dalam artikel ini, seorang karyawan mempunyai penghasilan yang tetap setiap bulannya. Hal ini didukung oleh survei *on-line* yang telah dilakukan oleh okezone terhadap suatu komunitas dengan jumlah 100 responden. Hasil menunjukkan 73% responden menjawab bahwa saat ini mereka berprofesi sebagai karyawan, sementara 27% sisanya adalah pebisnis. Survei ini menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai karyawan paling banyak diminati dibandingkan pekerjaan yang lain (Pegawai di Indonesia, 2015). Karyawan dapat bekerja di berbagai tempat salah satunya adalah di industri kesehatan.

Industri kesehatan adalah industri yang bergerak di bidang jasa terkait dengan pelayanan kesehatan. Pelayanan jasa di industri kesehatan berbeda dengan pelayanan jasa industri lainnya, misalnya industri perhotelan, keduanya sama-sama memberikan pelayanan jasa tetapi objek utama industri perhotelan hanyalah manusia, sedangkan pada industri kesehatan adalah manusia yang dalam kondisi sakit. Hal ini tentunya membuat industri kesehatan berbeda dengan industri yang lainnya sehingga pelayanan merupakan salah satu hal terpenting yang perlu diperhatikan oleh industri kesehatan. Industri kesehatan juga unik karena pelayanan yang diberikan berkaitan dengan kesehatan dan kelangsungan hidup dari seseorang (Lima Alasan, 2012). Salah satu contoh dari industri kesehatan adalah rumah sakit.

Rumah sakit merupakan institusi jasa yang berfokus pada jasa pelayanan. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 (Menteri Kesehatan, 2010), rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan secara lengkap meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam pelaksanaannya terdapat kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan kesehatan di Indonesia seperti kebijakan pemerintah dalam Undang-Undang tentang Kesehatan No 36 tahun 2009 yang menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan berhak atas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Menteri Kesehatan, 2010).

Kebijakan pemerintah ini membuat semua masyarakat Indonesia berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Menteri Kesehatan, 2010) sehingga mengakibatkan jumlah peningkatan pasien setiap harinya (Jumlah Pasien, 2017). Selain itu kebijakan terbaru di Indonesia mengenai pelayanan kesehatan adalah badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) yang merupakan badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Putri, 2014). Dengan adanya kebijakan ini membuat masyarakat Indonesia yang tidak mampu juga dapat merasakan pelayanan kesehatan. Salah satu rumah sakit yang menerima BPJS adalah rumah sakit X Surabaya. Rumah sakit ini menerima pasien BPJS hampir setiap harinya dengan jumlah pasien melebihi pasien yang tidak menggunakan BPJS. Peningkatan jumlah pasien ini tidak hanya dirasakan oleh rumah sakit X saja tetapi juga rumah sakit lain (Jumlah Pasien, 2017). Dalam artikel ini, menunjukkan terjadi peningkatan jumlah pasien BPJS di tahun 2017.

Peningkatan jumlah pasien BPJS diperkirakan membuat beban kerja karyawan di rumah sakit juga semakin meningkat. Beban kerja ini tidak hanya dirasakan oleh karyawan yang bekerja di divisi pelayanan medis melainkan di setiap divisi yang berada di rumah sakit karena setiap divisi saling berkaitan satu dengan lainnya dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. Beban kerja yang semakin meningkat ini juga dikarenakan tenaga kerja yang tidak memadai untuk melayani peningkatan jumlah pasien. Tenaga kerja yang tidak memadai ini akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak optimal.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit cenderung tidak optimal dan tidak ramah pada pasiennya. Hal ini didukung oleh kasus yang terjadi pada bulan Mei, 2014 pada pasien yang berusia 6 bulan berinisial H yang mendapatkan pelayanan tidak maksimal di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati Jakarta. Pada saat itu H ditelantarkan oleh pihak rumah sakit ketika menjalani perawatan di ruang *Intensive Care Unit* (ICU) yang membuat infus yang digunakan oleh H dipenuhi oleh semut (Pelayanan buruk, 2014). Selain pelayanan yang kurang maksimal, pelayanan yang tidak ramah juga dialami oleh keluarga pasien ketika dokter yang bertugas di ruang *Intensive Care Unit* (ICU) menjawab dengan nada tinggi dan membentak. Kasus lain terjadi Mei, 2013 pada bapak berinisial R yang diusir oleh pihak rumah sakit Dr. Soetomo Surabaya ketika kondisi R masih belum sembuh (Pasien Sirosis, 2013).

Kasus-kasus ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih sangat kurang maksimal dari segi pelayanan terhadap pasien ataupun keluarga pasien. Survei lain yang menunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan rumah sakit adalah survei yang dilakukan oleh *Indonesia Corruption Watch* (ICW), Desember 2010 kepada 986 pasien miskin yang mengungkapkan bahwa 70% responden masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit (Pasien miskin, 2010). Survei ini semakin mendukung bahwa pelayanan rumah sakit di Indonesia masih kurang maksimal. Pelayanan yang kurang maksimal ini terkait dengan kinerja yang kurang baik dari karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sasti, Samin dan Noryadi (2015) yang menyatakan terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada salah satu kantor camat di wilayah Kundur-Kabupaten Karimun.

Menurut Bangun (2012) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Jika karyawan tidak dapat melaksanakan persyaratan-persyaratan pekerjaannya dengan baik maka karyawan dapat dikatakan tidak memiliki kinerja yang baik. Karyawan yang tidak memiliki kinerja yang baik inilah yang nantinya akan memberikan pelayanan yang tidak maksimal dikarenakan kinerja karyawan akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Maka dari itu karyawan yang bekerja di rumah sakit harusnya memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pasiennya.

Berdasarkan konsep JD-R (*Job Demands Resource*) model, kinerja karyawan yang kurang baik ini dikarenakan karyawan tidak *engaged* dengan pekerjaannya (dalam Bakker dan Leiter, 2010). Jika karyawan mengalami *work engagement* dalam pekerjaannya maka karyawan akan menunjukkan produktivitas atau kinerja yang baik. Menurut Schaufeli, Salnova, Gonzales-Roma, dan Bakker (2002, dalam Bakker dan Leiter, 2010) mendefinisikan *work engagement* sebagai keadaan positif, pemenuhan, pekerjaan berkaitan dengan pandangan terhadap kondisi kerja dikarakteristikan dengan adanya *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

Vigor merupakan tingkatan tertinggi dari energi dan ketahanan mental ketika bekerja, kesedian untuk menanamkan upaya, dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* mengacu pada terlibatnya seseorang dalam suatu karya dan mengalami rasa kebermanaan, antusias, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. *Absorption* suatu kondisi yang ditandai dengan menjadi sepenuhnya terkonsentrasi dan merasa bahagia asyik ketika bekerja. Waktu berjalan sangat cepat dan mempunyai kesulitan untuk

memisahkan diri dari bekerja. Karyawan yang *engaged* dengan pekerjaannya akan memiliki energi yang sangat tinggi dan antusias terlibat ketika bekerja. Konsep ini juga menunjukkan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi *work engagement* karyawan yaitu *job resource* dan *personal resource*.

Job resources merupakan faktor dari luar diri karyawan (eksternal) yang mempengaruhi *work engagement* seperti *autonomy*, *performance feedback*, *social support*, *supervisory coaching* dan faktor-faktor eksternal yang lain. Sedangkan *personal resources* merupakan faktor dari dalam diri karyawan (internal) yang mempengaruhi *work engagement* karyawan seperti *psychological capital*. *Psychological capital* adalah modal psikologis yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai kesuksesan yang terdiri dari empat dimensi antara lain *optimism*, *self-efficacy*, *resilience* dan *hope* (dalam Bakker dan Leiter, 2010). Kedua faktor ini sangat penting untuk membuat karyawan *engaged* dengan pekerjaannya terutama faktor *personal resources*, karena faktor ini merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan sehingga karyawan sangat berperan penting untuk menentukan *engaged* tidaknya karyawan ketika bekerja. Terpenuhi faktor *personal resources* ini dapat dilihat ketika karyawan memiliki *psychological capital*. Agar karyawan dapat mencapai *psychological capital* maka dibutuhkan emosi yang positif (Luthans, Avolio, Avey dan Norman, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Luthans, Avolio, Avey dan Norman (2007) mengungkapkan untuk mencapai *psychological capital* harus terdapat emosi yang positif. Emosi positif merupakan sesuatu hal yang

penting bagi seseorang untuk mengerjakan pekerjaannya. Menurut Seligman (2013) emosi positif merupakan salah satu unsur dari kebahagiaan, yang dapat dikatakan bahwa seseorang yang bahagia akan memiliki emosi yang positif. Kebahagiaan sendiri adalah seongkah perasaan yang dapat dirasakan berupa perasaan senang, tentram dan memiliki kedamaian (dalam Rusydi, 2007). Seseorang yang bahagia akan memiliki emosi positif ketika bekerja sehingga apapun yang dikerjakannya akan merasa menyenangkan dan pekerjaan tidak akan merasa berat dan waktu pun terasa cepat berlalu. Menurut Argyle, Martin dan Crossland (dalam Hills dan Argyle, 2002) terdapat enam aspek yang mempengaruhi kebahagiaan seseorang yaitu *life satisfaction* yang mencakup seperti merasakan kepuasan hidup, *joy* yang mencakup seperti sinyal rohani, *self-esteem* yang mencakup seperti merasa dunia itu baik, *calm* yang mencakup seperti menemukan sesuatu yang lucu, *control* yang mencakup seperti kegembiraan/kegirangan hati, dan yang terakhir adalah *efficacy* yang mencakup seperti merasa sehat. Jika seseorang dapat memenuhi semua aspek ini maka dapat dikatakan bahwa orang tersebut bahagia. Selain aspek-aspek yang mempengaruhi kebahagiaan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang bahagia di tempat kerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Widyastuti (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang bahagia di tempat kerja adalah hubungan positif dengan orang lain, prestasi, lingkungan kerja fisik, kompensasi dan kesehatan. Maka dari itu sebaiknya suatu perusahaan melakukan pendekatan psikologi positif karena seseorang karyawan yang bahagia akan memiliki emosi positif sehingga membuat apa yang dikerjakannya menyenangkan dan secara langsung akan berpengaruh

dengan produktivitas atau kinerja dari karyawan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Oswald (2015) yaitu karyawan yang bahagia 12% lebih produktif dibandingkan karyawan yang tidak bahagia. Selain itu karyawan yang bahagia akan menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Karundeng (2016) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kebahagiaan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan konsep JD-R (Job Demands Resource) Model (dalam Bakker dan Leiter, 2010), seseorang akan menunjukkan produktivitas atau kinerja yang baik apabila mengalami *work engagement* sehingga penting bagi seseorang untuk merasa bahagia agar seseorang tersebut merasa *engaged* dengan pekerjaannya dan memiliki produktivitas/kinerja yang baik.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Kebahagiaan di tempat kerja dengan *Work Engagement* Karyawan di Rumah Sakit X Surabaya”. Hal ini dikarenakan dengan adanya penelitian ini karyawan akan mempunyai gambaran mengenai kebahagiaan di tempat kerja sehingga diharapkan para karyawan dapat memiliki semangat, dedikasi, merasa waktu berjalan sangat cepat saat bekerja dan menunjukkan kinerja yang optimal meskipun adanya peningkatan beban kerja yang disebabkan oleh peningkatan jumlah pasien akibat penerapan kebijakan BPJS di Indonesia untuk saat ini dan kemudian hari.

Peneliti memilih rumah sakit X Surabaya dikarenakan rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta dengan tipe C yang tidak jauh berbeda dengan rumah sakit lainnya yaitu memiliki beban kerja yang kurang lebih

sama dan juga menerapkan kebijakan pemerintah (salah satunya BPJS). Akan tetapi, rumah sakit ini memberikan pelayanan yang berbeda dengan rumah sakit lain, yakni pelayanan yang ramah kepada semua pasien, efektif dan tidak membedakan pasien dari segi ekonomi, ras, suku, bahkan budaya.

Subjek pada penelitian ini merupakan semua karyawan yang bekerja di setiap divisi yang berada di rumah sakit X Surabaya tanpa membagi antara medis ataupun non-medis dikarenakan setiap divisi saling berkaitan dalam melayani pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Stoner dan Edward (1996) bahwa untuk mencapai sebuah tujuan organisasi tidak hanya dilakukan oleh beberapa divisi saja tetapi seluruh anggota organisasi sehingga peneliti ingin melihat apakah ada keterkaitan antara karyawan yang bahagia dalam bekerja dengan *engaged* atau tidaknya karyawan tersebut dengan pekerjaannya.

1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah ingin melihat hubungan antara kebahagiaan di tempat kerja dengan *work engagement* di Rumah Sakit X Surabaya karena dengan adanya rasa kebahagiaan ketika bekerja, maka akan menumbuhkan perasaan senang pada karyawan, khususnya karyawan tetap yang bekerja di Rumah Sakit X Surabaya sehingga karyawan tersebut akan memberi pelayanan yang optimal.

1.3. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara Kebahagiaan di tempat kerja dengan *Work Engagement* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya?”

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kebahagiaan dengan *Work Engagement* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian :

1.5.1. Manfaat Teoritik :

a. Bagi Pengembangan Ilmu Psikologi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Psikologi terutama bagi bidang Psikologi Industri dan Organisasi terkait dengan penerapan konsep psikologi positif di tempat kerja, khususnya dalam bidang kebahagiaan dan *work engagement*.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi peneliti yang ingin meneliti hubungan antara kebahagiaan di tempat kerja dengan *work engagement* karyawan.

1.5.2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi manajemen rumah sakit khususnya yang terkait dengan dampak yang ditimbulkan oleh kebahagiaan di tempat kerja terhadap *work engagement* karyawan, sehingga manajemen rumah sakit dapat mempertimbangkan untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kebahagiaan pada karyawan.

b. Bagi HRD Rumah Sakit

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi HRD rumah sakit khususnya terkait dengan manfaat yang ditimbulkan oleh kebahagiaan bagi karyawan dengan *work engagement*. Sehingga HRD dapat mempertimbangkan program-program untuk meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja.

c. Bagi Karyawan Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan baru bagi karyawan terkait bagaimana kebahagiaan mempengaruhi *work engagement* dari seseorang sehingga diharapkan karyawan dapat memperhatikan faktor-faktor apa saja yang membuat dirinya bahagia di tempat bekerja.

d. Bagi Pasien Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja di rumah sakit sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal dan lebih baik.