

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya rumah sakit adalah tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Karena rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan masyarakat, banyak masyarakat menaruh harapannya kepada rumah sakit agar mendapatkan kesehatan dengan pelayanan yang mereka inginkan. Tetapi tak sedikit rumah sakit sekarang memberikan pelayanan yang kurang baik sehingga mengakibatkan pasien menjadi korban. Untuk itu rumah sakit pun perlu beberapa hal yang harus ia miliki agar tetap terjaga nama baiknya.

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Kesehatan dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Setiap individu akan berusaha mencapai status kesehatan tersebut dengan menginvestasikan dan mengkonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan. Maka untuk mencapai kondisi kesehatan yang baik. Tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu kualitas sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan, karena sumber daya

manusia merupakan salah satu aset yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Karyawan selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tersebut tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan bagaimanapun kecanggihan alat-alat yang dimiliki perusahaan tersebut. Oleh sebab itu memiliki SDM yang handal dapat menjadi salah satu kunci kesuksesan perusahaan atau organisasi dalam melaksanakan aktivitas serta mewujudkan tujuan perusahaan.

**Tabel 1. 1**

**Rekap Absensi Alfa dan Terlambat Pegawai Puskesmas Ladang panjang  
Tigo Nagari, Pasaman Timur**

**Periode Juli 2019 s/d Desember 2019**

Bulan	Jumlah Pegawai	Keterangan			
		Alfa	(%)	Terlambat	(%)
Juli	96 Orang	2	2,08%	6	6,25%
Agustus	96 Orang	5	5,20%	7	7,29%
September	96 Orang	5	5,20%	8	8,33%
Oktober	96 Orang	3	3,12%	10	10,41%
November	96 Orang	6	6,25%	11	11,45%
Desember	96 Orang	4	4,16%	13	13,54%

*Sumber: Puskesmas Ladang Panjang Tigo nagari*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat terlihat absensi Pegawai pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo nagari pada bulan Juli 2019 sampai dengan Desember 2019, mengenai absensi pegawai yang alfa, pada bulan juli terdapat pegawai yang alfa sebanyak 2,08 persen, bulan Agustus terdapat pegawai alfa sebanyak 5,20 persen, bulan September terdapat pegawai yang alfa sebanyak 5,20 persen, bulan Oktober terdapat pegawai yang alfa 3,12 persen, bulan November terdapat pegawai yang alfa sebanyak 6,25 persen sementara pada bulan Desember terdapat 4,16 persen pegawai alfa. Begitu juga halnya dengan keterlambatan pegawai, dapat dilihat pada bulan juli pegawai terlambat sebanyak 6,25 persen, bulan Agustus terdapat pegawai terlambat sebanyak 7,29 persen, bulan September terdapat pegawai yang

terlambat 8,33persen, bulan Oktober terdapat pegawai yang terlambat 10,41 persen, bulan November terdapat karyawan yang terlambat sebanyak 11,45 persen sementara pada bulan Desember terdapat pegawai yang terlambat sebanyak 13,54 persen.

Dari data diatas dapat dilihat, bahwasannya keterikatan karyawan (*Employee Engagement*) masih rendah, tingkat absensi pegawai dari bulan ke bulan terus meningkatn kecuali pada bulan Oktober dan Desember , begitu juga dengan keterlambatan pegawai pada bulan Desember 2019 terus melonjak mencapai 13,54 persen dari jumlah pegawai.

**Nazila, (2018)** Produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekrjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan dan merupakan rasio bahwa hari ini lebih baik dari hari kemaren dan esok harus lebih baik dari hari ini.

**Lengkong & Uhing, (2020)** Produktivitas pekerja merupakan tingkat kemampuan tenaga kerja untuk memproduksi suatu barang pada suatu priode tertentu.

**Prastyo, (2020)** Produktivitas adalah ukuran sampai sejauh mana seorang karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang ditetapkan oleh perusahaan.

**Albert, simon L., (2015)** Kepribadian individu cenderung mempengaruhi sejauh mana pengalaman karyawan dan menunjukkan *engagement* karyawan ditempat kerja. Keterikatan Karyawan (*employee engagement*) digambarkan sebagai '*being fully physically, cognitively and emotionally connected with their work roles.*' Keterlibatan secara fisik, kognitif dan emosi dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Keterlibatan tersebut memberikan pernyataan perasaan positif tertinggi dalam suatu hubungan pekerjaan dan organisasi yang ditunjukkan dengan upaya ekstra dalam pekerjaan, antusias, giat, dan bergairah. Keterlibatan juga bisa mengandung arti kepusan dan antusiasme seseorang dalam bekerja sehingga menghasilkan upaya ekstra dalam bekerja.

**Prihutami et al., (2015)** *Employee engagement* merupakan suatu konsep pengelolaan SDM yang diharapkan mampu membuat keterikatan karyawan dengan perusahaan. *Employee engagement* dapat dilihat dari komitmen untuk dapat bekerja lebih baik atau dari kemampuan beradaptasi pada lingkungan sosial, usaha dan ketekunan yang mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi.

**Nurjanah, Rian, (2016)** karyawan yang memiliki keterikatan (*engagement*) tinggi terhadap keterikatan dan organisasinya akan datang bekerja secara teratur, punya rasa memiliki terhadap organisasi, memiliki motivasi dan kinerja individu yang tinggi. Jika *employee engagement* dapat berjalan dengan baik maka akan tercipta lingkungan kerja yang kondusif.

**Rahayu, (2019)** Pengalaman Kerja merupakan cerminan dari karyawan yang mempunyai kemampuan bekerja ditempat kerja sebelumnya selain itu dapat

menggambarkan seberapa lama karyawan tersebut telah bekerja. Semakin banyak pengalaman kerja yang didapatkan oleh karyawan akan membuat karyawan tersebut semakin terlatih dan terampil dalam melaksanakan segala pekerjaan yang dilaksanakannya.

**Nazila, (2018)** Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya telah dipahami dan dikuasai dengan baik.

**Muhammad, (2020)** Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki akan semakin terampil dia dalam menjalankan pekerjaannya.

**Suhardi, (2019)** *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang membuat individu melakukan sesuatu yang tidak dideskripsikan dalam pekerjaannya serta tidak ada pamrih (upah atau penghargaan atas tindakannya itu), namun yang dia lakukan secara sadar dan atas keinginannya sendiri, seperti menolong rekan kerja melakukan pekerjaannya, atau membantu.

**Amin et al., (2020)** *Organizational Citizenship Behavior* OCB merupakan perilaku pada diri karyawan yang melebihi tuntutan pekerjaan dalam sebuah organisasi seperti menolong orang lain tanpa meminta imbalan, membantu menyelesaikan jawabnya dalam bekerja, membantu rekan kerja yang kesusahan,

serta patuh terhadap aturan dan prosedur organisasi. Perilaku positif yang dimiliki karyawan sangat memberikan manfaat untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi. Perilaku ini didukung dengan adanya komitmen pada diri karyawan terhadap organisasinya.

**Mahmudi & Elmi, (2020)** *Organizational citizenship behavior (OCB) used to describe the behavior of unknown individuals, express or implied by the formal reward system and overall (aggregate) support the effectiveness and efficiency of an organization. A person with a high organizational commitment will do more of the tasks that have become obligations voluntarily, dedication that are extra effort.*

Dengan penjelasan yang telah dikemukakan, peneliti bertujuan untuk menjelaskan *Employee Engagement*, Pengalaman Kerja, dan produktivitas Kerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening, maka penelitian ingin mengangkat judul **“PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PUSKESMAS LADANG PANJANG TIGO NAGARI”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya keterikatan antara para karyawan terhadap pekerjaannya

2. Kurangnya pengalaman dan keterampilan karyawan terhadap pekerjaannya
3. Kurangnya kesadaran dalam berpartisipasi saat diluar maupun di dalam pekerjaannya
4. Faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan
5. Kurang optimalnya karyawan dalam melaksanakan kerja
6. Kurangnya komunikasi sesama karyawan dalam organisasi
7. Kurangnya produktivitas karyawan karena kurangnya pengalaman kerja karyawan
8. Kurang terikatnya karyawan terhadap organisasi.

### **1.3. Batasan Masalah**

Mengingat adanya permasalahan yang timbul maka untuk lebih mengarahkan penelitian pada permasalahan yang disebutkan diatas, agar pembahasan masalah dalam penelitian ini tidak meluas dan lebih terfokus maka penulis membatasi masalah dengan variabel bebas *Employee Engagement* (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat dan Motivasi Kerja sebagai variabel intervening (Z).

### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:



1. Bagaimana pengaruh *employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
2. Bagaimana pengaruh Pengalaman Kerjater hadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
3. Bagaimana pengaruh *employee Engagement* dan Pengalaman Kerja secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
4. Bagaimana pengaruh *employee Engagement* terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
5. Bagaimana pengaruh Pengalaman Kerjaterhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
6. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
7. Bagaimana pengaruh *employee Engagement*, Pengalaman Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara bersama-sama terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?
8. Bagaimana pengaruh *employee Engagement* terhadap Produktivitas kerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?

9. Bagaimana pengaruh Pengalaman Kerjaterhadap Produktivitas kerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari?

## **1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan penelitian**

Secara terperinci dan operasional tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Kerjaterhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
3. Untuk mengetahui pengaruh *employee Engagement* dan Pengalaman Kerja secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
4. Untuk mengetahui pengaruh *employee Engagement* terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
5. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Kerjaterhadap Produktivitas kerja karyawan pada RS. Ropanasuri Padang

6. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
7. Untuk mengetahui pengaruh *employee Engagement*, Pengalaman Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara bersama-sama terhadap Produktivitas kerja karyawan pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
8. Untuk mengetahui pengaruh *employee Engagement* terhadap Produktivitas kerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari
9. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Kerjaterhadap Produktivitas kerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Puskesmas Ladang Panjang Tigo Nagari

### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat-manfaat dari penelitian yang peneliti lakukan diantaranya :

1. Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai *Employee Engagement*, Pengalaman Kerja, Produktivitas kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bahan perbandingan

antara teori dan praktek. Serta memberikan gambaran bagaimana penerapan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum.

## 2. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan menambah kontribusi pada studi konsentrasi pemasaran dan acuan dari penelitian mengenai pengaruh *Employee Engagement*, Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening.

## 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.