

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tenaga manusia dalam perusahaan adalah satu sama lain, karena keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan tergantung pada seberapa baik sumber daya manusianya. Perusahaan harus selalu berupaya menekan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia dalam menghadapi tekanan tantangan dan perubahan yang cepat. Pengembangan sumber daya manusia membantu karyawan lebih produktif dan memberi mereka kemampuan untuk memaksimalkan potensi mereka pada perusahaan (1).

Perusahaan akan semakin terpinggirkan saat mengabaikan aspek kualitas karyawan, karena produk dan jasa tergantung bagaimana kualitas karyawan pada perusahaan tersebut (2). Bagi perusahaan memiliki dan menjaga kualitas karyawan adalah sebuah tantangan yang besar. Karena tantangan yang dihadapi perusahaan ini, karyawan adalah aset utama perusahaan. Perusahaan membutuhkan pekerja yang setia, berdedikasi, dan produktif. *Engagement* di tempat kerja adalah salah satu komponennya. karyawan yang memiliki *work engagement* menjadi hal yang diperlukan pada permasalahan ini. Apabila tuntutan pekerjaan berubah, karyawan yang *engage* dalam pekerjaannya memiliki pemikiran yang luas, penuh energi dan semangat, kuat secara mental dan tidak mudah lelah (3).

William Kahn (1990) yang memulai penelitian ilmiah tentang *work engagement* memberikan penjelasan tentang *personal engagement* bahwa karyawan “membawa” diri ke dalam peran mereka di tempat kerja. Istilah *personal engagement* mengacu pada keterlibatan secara langsung, kognitif, emosi dan mental dalam melakukan apa yang mereka lakukan di tempat kerja (4). Schaufeli dan Bakker (2003) mendefinisikan *work engagement* sebagai kondisi mental positif yang penuh dan terkait dengan pekerjaan dan dimanifestasikan oleh *vigour*, *dedication* dan *absorption*. *Vigour* ditunjukkan

dengan daya tahan fisik dan mental yang tinggi saat bekerja, usaha untuk menyelesaikan tugas dan ketekunan dalam mengatasi tantangan. *Dedication* menggambarkan seseorang yang terlibat dalam pekerjaannya dan merasakan perasaan semangat, inspirasi dan kebanggaan. *Absorption* diartikan dengan konsentrasi penuh dan kebahagiaan saat bekerja sehingga waktu berlalu dengan cepat (5).

Bakker & Leiter (2010) mengatakan bahwa ada dua komponen yang dapat menentukan *work engagement* yaitu, *job demands* dan *job resource* (6). ***Job demands*** mengacu pada aspek-aspek pekerjaan baik yang bersifat fisik, sosial, maupun organisasi yang menuntut tenaga serta usaha fisik dan psikologis dari pekerja. Sebaliknya, ***job resources*** mencakup elemen-elemen pekerjaan yang membantu pekerja dalam mengurangi beban kerja yang ditimbulkan oleh tuntutan pekerjaan tersebut, serta mendukung mereka secara fisik, sosial, dan organisasi. (2). Peningkatan *engagement* pada karyawan akan ditandai dengan sikap yang positif, seperti karyawan merasa bertanggung jawab atas pekerjaannya, ingin menyelesaikan tugas yang tidak terduga jika dibebankan secara sepihak dan dapat bekerja jika dihadapi tekanan dari pimpinan (1).

Meningkatkan *work engagement* bukanlah hal yang mudah, terutama pada lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan. Salah satu faktor yang berkontribusi pada *work engagement* adalah faktor psikologis. Psikologis seseorang mampu mempengaruhi *work engagement*, dan hal ini terkait dengan *resiliensi*. *Resiliensi* dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan pekerjaan, memberikan perlindungan terhadap ancaman, mengurangi beban fisik dan mental serta mendorong pertumbuhan dan perkembangan pribadi (1).

Resiliensi merupakan sifat pribadi yang dimiliki oleh seseorang dan berperan dalam mengembangkan kemampuannya untuk menghadapi berbagai tantangan (7). Karyawan yang tahan terhadap stres memiliki kecenderungan untuk beradaptasi dengan situasi sulit dan mampu menjaga keterlibatan pada pekerjaan. *resiliensi* yang tinggi ditunjukkan oleh mereka yang mencari metode terbaik untuk memperbaiki keadaan mereka dan yang biasanya pulih dengan cepat dari kesulitan. *Resiliensi* yang tinggi dapat meningkatkan *work*

engagement karyawan. Oleh karena itu, *resiliensi* yang lebih tinggi pada karyawan akan berbanding lurus dengan meningkatnya keterikatan mereka terhadap pekerjaan (8). Penelitian oleh Jatmika dan Santoso (2017) yang melibatkan 104 agen asuransi pada perusahaan asuransi mengindikasikan adanya hubungan positif antara *resiliensi* dan *work engagement* (9). Temuan serupa juga diungkapkan oleh Mase dan Tyokya (2014), yang menemukan bahwa *resiliensi* dan *work engagement* berkorelasi positif (10). Dari hasil penelitian tersebut, ada kesimpulan bahwa karyawan yang memiliki tingkat *resiliensi* yang lebih tinggi umumnya cenderung memiliki rasa keterikatan yang lebih kuat terhadap pekerjaan mereka. Namun bukan hanya *resiliensi* yang dapat meningkatkan *engaged* pada karyawan, terdapat juga faktor lain, salah satunya yaitu *work life balance*.

Faktor *work life balance* juga sangat penting untuk menentukan seberapa *engaged* pekerja dengan pekerjaan. Keseimbangan kehidupan dan kerja merujuk pada kemampuan individu dalam menyeimbangkan waktu dan energi yang digunakan untuk kehidupan pribadi dan pekerjaan.. Menurut Sanborn, Malhotra, dan Atchison (2011) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* adalah tercapainya *work life balance* pada karyawan (11). Dengan mempertimbangkan kualitas hidup kerja seperti lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, keamanan dan jaminan keselamatan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja perusahaan akan menciptakan *work engagement* yang tinggi. Dengan mempertimbangkan kualitas hidup kerja seperti lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, keamanan dan jaminan keselamatan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja perusahaan akan menciptakan *work engagement* yang tinggi. Namun berbeda dari studi yang dilakukan oleh Jacob Wood et.al (2020) dengan metode peninjauan literatur (12) ditemukan bahwa ada korelasi negatif yang signifikan dimana karyawan yang memiliki *engaged* yang tinggi menjadikan ketidakseimbangan kehidupan diluar pekerjaan mereka.

Resiliensi pada karyawan saja tidak cukup untuk menjaga tingkat *work engagement* pada karyawan. *Work life balance* juga berperan penting dalam

sektor kesehatan dan dapat meningkatkan *resiliensi* pada karyawan. Tenaga medis sering mengalami jam kerja yang panjang dan juga tidak teratur, hal ini mengganggu kehidupan mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Iva Prestiana dan Rony Setiawan (2021) pada pekerja wanita di kantor pemerintah Bekasi (13) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang erat dan positif antara *resiliensi* dan *work life balance*, yang mengindikasikan bahwa karyawan dengan tingkat *resiliensi* yang tinggi juga cenderung memiliki keseimbangan kehidupan kerja yang baik.

Dari temuan-temuan diatas, dapat disimpulkan bahwa *resiliensi* meningkatkan *work engagement*. Selain itu, *work life balance* juga memiliki pengaruh positif terhadap *work engagement*, meskipun ada beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa itu memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap keterlibatan kerja. Namun pengaruh ini mungkin saja memiliki perbedaan tergantung pada jenis organisasi atau perusahaan dan faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan. Dengan demikian, pemahaman mendalam bagaimana *resiliensi* dan *work life balance* mempengaruhi *work engagement* sangat penting untuk manajemen sumber daya manusia di klinik kesehatan untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

Klinik kesehatan bertanggung jawab untuk memberikan layanan medis yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, para dokter, perawat dan karyawan klinik lainnya seringkali menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi kesehatan mereka, terutama di tengah tuntutan kerja yang tinggi dan tekanan yang terus meningkat. Stres dan kelelahan sering terjadi karena beban kerja yang tinggi, jam kerja yang lama dan ekspektasi tinggi dari pasien (14).

Klinik fa-mitra adalah sebuah klinik yang berlokasi di Waru tengah, Warukulon, Kec.Pucuk, Kabupaten Lamongan yang memiliki tempat yang luas. Tempat ini juga memiliki pelayanan yang cukup beragam seperti poli umum, poli gigi, poli KIA/KB, persalinan 24 jam, UGD 24 Jam, rawat inap dan juga memiliki laboratorium. Tempat ini beroperasi selama 24 jam sehingga tidak perlu khawatir bagi masyarakat sekitar jika terjadi keadaan darurat. Selain

itu klinik ini juga memberikan pendaftaran secara online sehingga pasien tidak perlu menunggu lama, dan bagi yang tidak bisa mendaftar online klinik ini juga menyediakan untuk pendaftaran offline. Tempat ini terbilang bersih sehingga membuat pasien dan pengunjung merasa aman dan nyaman.

Peneliti menemukan beberapa hasil yang membahas mengenai pengaruh *resiliensi* pada *Work engagement* dengan *work life balance*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengkaji pengaruh variabel tersebut dengan responden yang berbeda. Dalam hal ini adalah karyawan Klinik Fa-mitra, karena adanya penemuan masalah yang disampaikan oleh manajer klinik Fa-mitra yaitu adanya penurunan *engagement* pada sebagian karyawan klinik. Indikasi menurunnya *engaged* pada karyawan klinik Fa-mitra digambarkan dengan adanya pelanggaran tidak patuh protokol kesehatan, terlambat masuk, terlambat mengumpulkan laporan kerja dan lain sebagainya, sehingga dapat dikatakan sebagian karyawan klinik Fa-mitra kurang bertanggung jawab pada pekerjaannya. Karyawan klinik Fa-mitra mengatakan hal ini disebabkan karena adanya stress kerja seperti jam kerja yang panjang, tingginya tuntutan pasien, dan besarnya tanggung jawab dapat menimbulkan kelelahan baik secara fisik, mental, maupun dalam hal konsentrasi terhadap pekerjaan. *Resiliensi* menjadi faktor penting dalam menjaga kesehatan mental dan kesejahteraan tenaga kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan tingkat *resiliensi* yang tinggi mampu mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan (15).

Dampak dari *work engagement* yang rendah akan memberikan citra buruk pada klinik kesehatan, *work engagement* menjadi penting karena dapat menjadi feedback dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan kepercayaan masyarakat pada klinik. Setelah melihat fenomena yang terjadi pada klinik Fa-mitra Peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh *Resiliensi* terhadap *Work Engagement* dengan *Work Life Balance* sebagai mediasi”

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah resiliensi berpengaruh terhadap work life balance?
2. Apakah resiliensi berpengaruh terhadap work engagement?
3. Apakah work life balance berpengaruh terhadap work engagement?
4. Apakah resiliensi berpengaruh terhadap work engagement yang dimediasi oleh work life balance?
5. Bagaimana *resiliensi*, *work life balance* dan *work engagement* di klinik Fa mitra

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh resiliensi terhadap work life balance
2. Untuk mengetahui pengaruh resiliensi terhadap work engagement
3. Untuk mengetahui pengaruh work life balance terhadap work engagement
4. Untuk mengetahui pengaruh resiliensi terhadap work engagement yang dimediasi oleh work life balance
6. Mendeskripsikan *resiliensi*, *work life balance* dan *work engagement* di klinik Fa mitra

1.4 Manfaat Penelitian

- Bagi Perusahaan
Penelitian dilakukan harapannya perusahaan mampu memproyeksikan kinerja karyawan melalui pemahaman terhadap *work engagement*, *work life balance*, dan *resiliensi*. Selain itu, perusahaan juga dapat membuat rencana untuk meningkatkan keterlibatan kerja dengan mempertimbangkan aspek keseimbangan kerja dan ketahanan karyawan.
- Bagi Peneliti Selanjutnya
Menyajikan informasi dan referensi, terutama penelitian yang melibatkan variabel *resiliensi*, *work life balance*, dan *work engagement*, berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini.