

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di seluruh bidang organisasi, ketersediaan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci utama dalam menjalankan sistem manajemen yang efektif dan efisien. Manajemen adalah ilmu sekaligus seni dalam mengelola proses pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen melibatkan enam elemen utama, yaitu: Manusia (*Men*), Uang (*Money*), Metode (*Method*), Bahan Baku (*Material*), Mesin (*Machine*), dan Pasar (*Market*). Unsur manusia (*Men*) berkembang menjadi bidang ilmu manajemen yang dikenal dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (Suwatno, 2018). Sumber daya manusia pada suatu manajemen berfungsi sebagai perencana, pelaksana, pemantau, dan evaluator seluruh kegiatan usaha. Tentunya setiap perusahaan mempunyai tujuan jangka panjang dan selalu beradaptasi dengan keadaan yang ada. Oleh karena itu, setiap organisasi memerlukan jenis pembaruan yang berbeda-beda, tidak hanya dalam hal teknologi, tetapi juga dalam hal sumber daya manusia, peralatan, dan infrastruktur. Organisasi membutuhkan orang-orang yang dapat cepat beradaptasi dengan kondisi baru, menghasilkan ide-ide baru dalam pekerjaannya, dan memiliki kemampuan mengatasi permasalahan yang ada. Semua ini ditujukan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Untuk itu perusahaan harus mampu menstimulasi sumber daya manusia secara kuat agar tercipta keselarasan dalam organisasi (Wardani,dkk, 2017). Di era globalisasi, seluruh organisasi termasuk rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitasnya.

Tenaga kesehatan merupakan garda terdepan dalam pelayanan dan penciptaan citra rumah sakit (Maatisya, dkk, 2022). Hal tersebut menggambarkan beban kerja yang dimiliki oleh para tenaga kesehatan begitu besar, terlebih ketika dunia diserang wabah Covid-19 pada tahun 2019-2022. Meskipun pandemi sudah berakhir dan statusnya berubah menjadi endemi, kondisi kesehatan dunia berada di era *new normal* yang merupakan perubahan dari masa isolasi mandiri menjadi berkegiatan seperti sedia kala dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Akan tetapi bukan berarti

beban kerja tenaga kesehatan menurun. Pada masa new normal, pasien dengan keluhan covid-19 masih berdatangan, pasien dengan penyakit selain covid-19 pun tetap ramai, kondisi tersebut mengharuskan tenaga kesehatan selalu siap dan siaga selama 24 jam dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut Webster dalam (Nabawi, 2019), terdapat perspektif berbeda ketika mendefinisikan beban kerja. Ia menyatakan beban kerja sebagai a) jumlah pekerjaan atau waktu yang diharapkan atau diberikan kepada pekerja, dan b) jumlah total pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu departemen atau sekelompok pekerja dalam jangka waktu tertentu (Nabawi, 2019). Beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan efek buruk bagi pegawai, diantaranya mereka akan merasakan kelelahan. Begitu pula dengan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan menimbulkan efek kurang baik, dimana pegawai akan merasakan kebosanan (Egarini, dkk 2022). Menurut (Persellin, 2018), beban kerja yang berlebihan berpotensi menimbulkan berbagai dampak buruk, seperti stres, kelelahan, dan penurunan kepuasan kerja. Beban kerja yang tinggi tidak selalu merugikan kepuasan kerja jika seseorang memiliki kemampuan untuk mengendalikannya dan mengelolanya secara efektif (Klassen & Chiu, 2010). Namun, jika seseorang merasa memiliki sedikit kendali atas beban kerjanya dan terus-menerus menghadapi tekanan untuk memenuhi tenggat waktu, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu sedikit yang terjadi karena pengulangan peran dan gerak dapat menimbulkan kebosanan (Mahawati, dkk, 2021). Pada praktiknya di Rumah sakit tenaga kesehatan kontrak (honorar) dengan tenaga kesehatan PNS memiliki tugas yang sama. Tenaga honorar adalah seseorang yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan untuk melaksanakan tugas tertentu pada instansi pemerintah atau yang penghasilannya menjadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pegawai honorar dapat direkrut tanpa seizin pemerintah pusat. Sehingga, gajinya ditentukan oleh instansi atau pejabat pembina yang merekrut mereka dan didasarkan pada alokasi anggaran di satuan kerja (Satker) (PP No 56 Tahun 2012 Tentang Pengangkatan Tenaga Honorar Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil). Sehingga, tidak ada aturan

Risna Ayu Meilawati, 2024

*PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN MANAJEMEN KARIR INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PADA TKK RSUD LEMBANG)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

khusus yang mengatur besaran gaji honorer di instansi pemerintah. Dalam (UU RI No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara) dijelaskan hak-hak yang diterima PNS meliputi gaji, tunjangan, fasilitas, cuti, jaminan pensiun, jaminan hari tua, perlindungan, dan pengembangan kompetensi. Dari peraturan di atas, terlihat jelas perbedaan antara keduanya, dimana PNS mendapat kepastian gaji, tunjangan hingga pengembangan kompetensi dari pemerintah, sedangkan tenaga kesehatan kontrak (honorer) bergantung pada kebijakan dan kemampuan lembaga yang merekrutnya.

Tenaga kesehatan merupakan pegawai Rumah Sakit yang memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan kesehatan Rumah Sakit. Pihak manajemen rumah sakit bertanggung jawab penuh terhadap hak dan kewajiban tenaga kesehatan dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal. Akan tetapi masih banyak ditemukan kenyataan bahwa pelayanan optimal yang diberikan oleh tenaga medis di rumah sakit tidak disertai kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kesehatan. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi dapat berdampak positif terhadap pekerjaannya (Runtuwene, dkk, 2023).

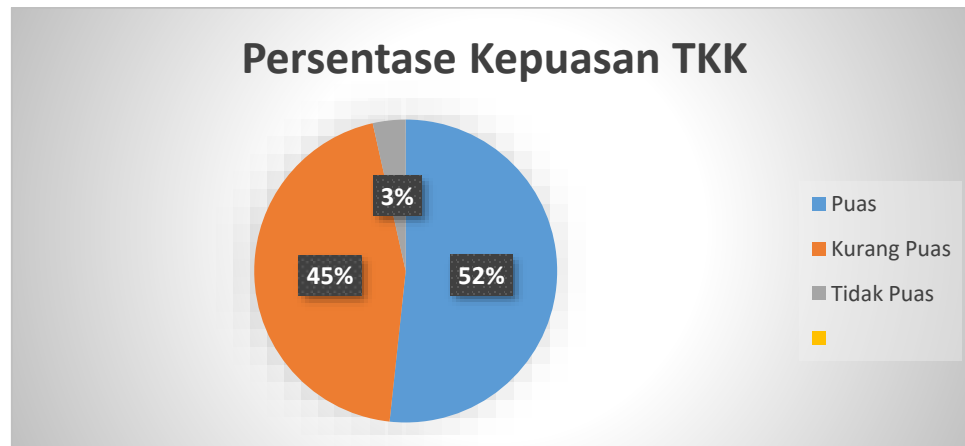
Beberapa penelitian telah meneliti hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Dalam literatur, beban kerja yang berlebihan umumnya dianggap merugikan kepuasan kerja. Terdapat penelitian yang menyatakan bahwa sebanyak 27% tenaga kesehatan merasa kurang puas dan 11% merasa tidak puas terhadap pekerjaannya di RSUD Dr. Soedirman Kabupaten Kebumen (Danardono, dkk, 2016). Sebuah studi yang dilakukan oleh (Bakker et al., 2005) menemukan fakta bahwa beban kerja yang tinggi dan kontrol pekerjaan yang rendah merupakan prediktor terjadinya *burnout* di kalangan karyawan. *Burnout*, pada akhirnya, dikaitkan dengan menurunnya kepuasan kerja. Demikian pula, penelitian yang dilakukan (Seo, 2004) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi berhubungan negatif dengan kepuasan kerja di kalangan karyawan di Korea.

Untuk mengetahui fenomena yang terjadi di RSUD Lembang, maka telah dilakukan penyebaran kuesioner pra penelitian. Berdasarkan kuesioner pra penelitian yang disebar tersebut, diketahui fakta yang berkaitan dengan kepuasan kerja, seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

Risna Ayu Meilawati, 2024

**PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN MANAJEMEN KARIR INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PADA TTK RSUD LEMBANG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



**Gambar 1. 1 Rekapitulasi Data Kepuasan Tenaga Kesehatan Kontrak (TKK) RSUD Lembang**

Sumber: Data diolah,2024.

Dari data pada gambar 1.1, dapat diketahui bahwa sebanyak 52 orang (44,8%) TTK menyatakan kurang puas terhadap pekerjaannya dan bahkan ada 1 orang (3,5%) menyatakan tidak puas. Meskipun jumlah TTK yang menyatakan puas terhadap pekerjaannya lebih besar dibandingkan jumlah TTK yang menyatakan kurang puas dan tidak puas, akan tetapi pihak manajemen tidak bisa menutup mata bahwa hampir setengah dari jumlah TTK merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Jika dibiarkan dan tidak ada tindak lanjut atau perbaikan dari pihak manajemen, bukan tidak mungkin jumlah ini akan bertambah banyak di kemudian hari.

Wawancara juga dilakukan kepada Kepala Bagian Tata Usaha RSUD Lembang. Dari hasil wawancara, beliau mengatakan bahwa beberapa tenaga kesehatan secara terbuka menyatakan ketidakpuasannya terhadap pekerjaannya yang diantaranya disebabkan oleh kebijakan manajemen yang dinilai kurang memihak TTK terutama dalam kebijakan kesempatan berkarir. Sebagai Kepala bagian tata usaha, beliau juga memperhatikan mengenai kehadiran tenaga kesehatan kontrak dan mendapati hasil bahwa kehadiran TTK di RSUD Lembang pada tingkat baik karena kehadiran tersebut akan menjadi acuan pemberian gaji, akan tetapi masalah justru terlihat ketika di sela-sela jam kerja tidak jarang ditemukan TTK yang meninggalkan

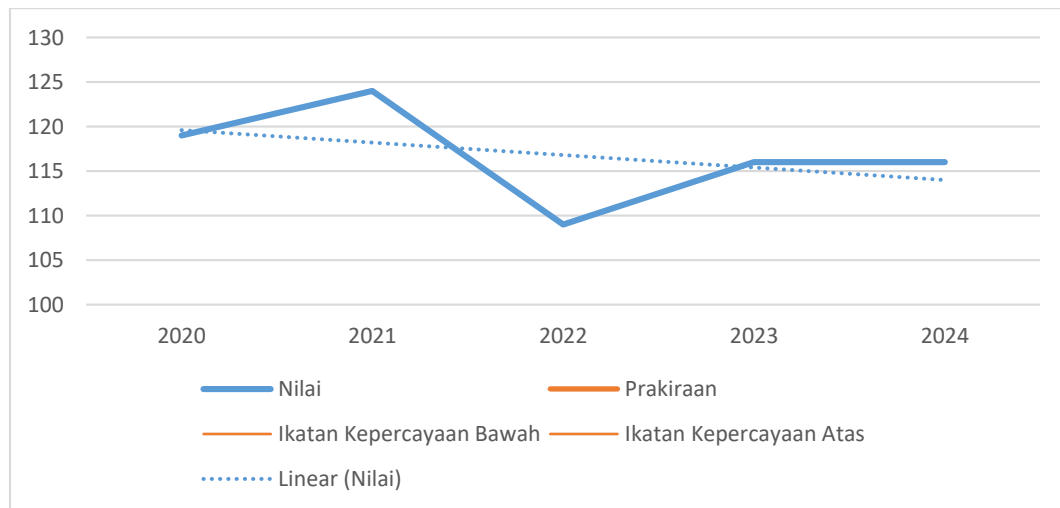
tempat kerjanya. Pernyataan beliau didukung oleh data penilaian kinerja TKK di RSUD Lembang yang disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja TKK RSUD Lembang Tahun 2023**

| No     | Keterangan    | Kriteria penilaian | Jumlah Pegawai (Orang) | %   |
|--------|---------------|--------------------|------------------------|-----|
| 1      | Sangat Baik   | >95                |                        |     |
| 2      | Baik          | 86-95              | 71                     | 61  |
| 3      | Cukup         | 66-85              | 45                     | 39  |
| 4      | Kurang        | 51-65              |                        |     |
| 5      | Sangat Kurang | <50                |                        |     |
| JUMLAH |               |                    | 116                    | 100 |

Sumber: Data diolah, 2023

Selain itu, jumlah TKK selama 5 tahun terakhir juga dapat kita lihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1. 2 Jumlah Tenaga Kesehatan Kontrak RSUD Lembang**

Sumber: Data diolah, 2024.

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa garis tren (*trendline*) dari jumlah tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang selama 5 tahun terakhir menunjukkan garis tren menurun. Penurunan pada garis tren tersebut dapat menjadi salah satu indikasi yang menunjukkan dampak dari ketidakpuasan pegawai (Nasution, 2017). Pengunduran diri (*resignation*) adalah tindakan sukarela di mana seorang karyawan memilih untuk meninggalkan pekerjaan mereka secara permanen atau untuk jangka waktu tertentu (Robbins, P, et.al, 2017). Pengunduran diri ini biasanya dilakukan

Risna Ayu Meilawati, 2024

**PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN MANAJEMEN KARIR INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PADA TKK RSUD LEMBANG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan memberikan pemberitahuan sebelumnya sesuai dengan ketentuan organisasi atau kontrak kerja yang berlaku. Pengunduran diri umumnya disebabkan karena pekerja/buruh merasa tidak cocok dengan perusahaan, termasuk di dalamnya adalah pengusaha, atasan, kolega, jabatan, jenis/sektor usaha, upah/remunerasi atau pekerja/buruh memperoleh pekerjaan di tempat lain (Belle, G. A., & Lie, 2024). Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada Kepala Bagian Tata Usaha RSUD Lembang yang dilakukan pada tanggal 10 Agustus 2024. Pada wawancara tersebut Kepala Bagian Tata Usaha RSUD Lembang menjelaskan pada rentang tahun 2021-2022 terjadi penurunan jumlah TKK dan dari surat pengunduran diri yang TKK layangkan kepada pihak manajemen RSUD Lembang, sebanyak 65% penyebabnya adalah para TKK tersebut menemukan pekerjaan yang lebih baik karena berdasarkan alasan yang tertulis adalah karena di RSUD Lembang pembayaran gaji dan tunjangan jasa pelayanan yang sering terlambat diberikan kepada TKK dan jumlahnya pun masih di bawah UMR Kabupaten Bandung Barat. Sebagai info tambahan, jumlah gaji pokok yang diberikan kepada TKK dengan tingkat pendidikan SMA adalah sebesar Rp. 2.000.000 dan untuk tingkat pendidikan D3-S1 adalah sebesar Rp. 2.500.000 sedangkan UMR Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 561/Kep.732-Kesra/2021 adalah sebesar Rp. 3.248.283,28. Diketahui pula bahwa dalam kontrak kerja yang ditandatangani oleh TKK baru, tidak tercantum ketentuan jangka waktu minimal bagi TKK untuk mengabdikan diri di RSUD Lembang, artinya TKK baru dapat mengundurkan diri kapanpun (Sumber: Hasil wawancara Kepala Bagian Tata Usaha RSUD Lembang, Agustus 2024)

Dalam suatu perusahaan diperlukan pemeliharaan SDM, tujuannya adalah untuk memelihara karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan menjaga kepuasan kerja karyawan (T.Yuniarsih.,Suwatno: 2016). Ramadhan et al., (2020) menyebutkan dengan terpenuhinya seluruh kebutuhan dan aspirasi karyawan menimbulkan rasa puas, dan puas karyawan otomatis mengalami peningkatan kinerja. Faktor kepuasan karyawan tidak hanya mempengaruhi kualitas layanan , tetapi juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Lusri, dkk, 2017). Kepuasan kerja tenaga kesehatan akan berimplikasi

Risna Ayu Meilawati, 2024

**PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN MANAJEMEN KARIR INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PADA TKK RSUD LEMBANG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terhadap kualitas kinerja yang berupa pelayanan kepada pelanggan. Dilihat dari *review* pengunjung RSUD Lembang yang terdapat pada *google review (google.com)*, diakses pada 26 Februari 2024), RSUD mendapat nilai 4,3 dari 5 dan dalam kolom komentar terdapat komentar yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan masih buruk.

Meskipun nilai pada *review* tersebut masih tergolong baik, namun keluhan-keluhan dari pelanggan tetap tidak boleh dikesampingkan. Dalam kolom komentar, dapat diketahui bahwa pelanggan masih mengeluhkan mengenai penanganan yang buruk dari segi waktu dan kecepatan pelayanan dan perlu ditingkatkan lagi. Karyawan yang puas cenderung bekerja lebih keras dan memberikan layanan yang lebih baik, lebih terlibat dalam organisasi tempat mereka bekerja, dan lebih berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Suwardi, dkk, 2011). Dalam wawancara tenaga kesehatan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya memberi alasan, walaupun mereka merasa tidak puas akan pekerjaannya tetapi mereka harus tetap optimal bekerja karena kewajiban mereka terhadap masyarakat dan harus memenuhi kebutuhan keluarganya.

Bloom dalam (Sutrisno, 2013:77) kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor individual dan faktor utama dalam pekerjaan (upah, pengawasan, kondisi kerja, kesempatan untuk maju, penghargaan, dan ketentraman kerja. Sedangkan menurut Brown & Ghiselly dalam (Sutrisno, 2013:79) faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kedudukan, pangkat, jaminan finansial dan sosial, dan mutu pengawasan. Dari teori di atas, faktor kedudukan, pangkat dan kesempatan untuk maju akan melibatkan pihak pekerja dan perusahaan. Pihak perusahaan harus memberikan kesempatan bagi setiap pekerjanya untuk maju, dan pangkat dan kedudukan disediakan oleh perusahaan namun harus diperjuangkan oleh para pegawai. Untuk memperjuangkan kedudukan dan pangkat dalam suatu organisasi perusahaan, seorang pegawai harus membuat rencana akan karirnya, ini disebut manajemen karir individu. Manajemen karir adalah proses dimana individu dapat membimbing, mengarahkan, dan mempengaruhi jalannya karir mereka. Manajemen karir individu dapat dibantu melalui sejumlah program yang disponsori

Risna Ayu Meilawati, 2024

**PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN MANAJEMEN KARIR INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PADA TTK RSUD LEMBANG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

organisasi (Greenhaus et al, 2018). Setiap individu harus menata karirnya secara berkelanjutan karena orang-orang berubah, dunia berubah, dan pekerjaan pun berubah (Greenhaus et al, 2018). Pengembangan kompetensi dan karir adalah salah satu hal yang belum dapat dipastikan akan diperoleh oleh tenaga kesehatan kontrak. Oleh karena itu tenaga kesehatan kontrak harus melakukan manajemen karir individu untuk dapat merencanakan target dan jenjang karir yang akan dan ingin dicapai. Manajemen karir adalah proses berkelanjutan di mana individu mempersiapkan, mengembangkan, menerapkan, dan memantau rencana dan strategi karir yang mereka jalani sendiri atau melalui adaptasi sistem organisasi (Greenhaus, et al, 2018).

Dalam menata karir, pegawai diindikasikan memiliki keterikatan (*engage*) dalam pekerjaannya dan dalam mengeksplorasi karirnya. Hal tersebut juga berlaku bagi tenaga kesehatan kontrak. Dalam melakukan pekerjaan bukan hanya bekerja, tapi mereka harus memiliki rencana dan strategi dalam pencapaian karirnya. *Employee engagement* (keterikatan karyawan) menurut (Robbins, et al, 2017) adalah keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Untuk mengevaluasi keterlibatan, kita mungkin bertanya kepada karyawan apakah mereka memiliki akses terhadap sumber daya dan peluang untuk mempelajari keterampilan baru, apakah mereka merasa pekerjaan mereka penting dan bermakna, dan apakah interaksi dengan rekan kerja dan penyelia memberikan manfaat. Karyawan yang memiliki keterikatan tinggi memiliki hasrat terhadap pekerjaan mereka dan merasakan hubungan yang mendalam dengan perusahaan mereka; karyawan yang tidak terikat pada dasarnya telah meluangkan waktu tetapi tidak energi atau perhatian dalam pekerjaan mereka. Keterikatan karyawan merupakan pendorong utama keberhasilan organisasi (Nurwulandari & Suwatno, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachman, L., & Dewanto, A. (2016) yang memperoleh hasil pengujian bahwa *employee engagement* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Atthohiri, dkk (2021) memperoleh hasil pengujian bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada kru bus PT.



Haryanto Motor Indonesia, artinya keterlibatan dan keterikatan karyawan tidak menjadi faktor yang menentukan tingginya kepuasan kerja.

Melihat kenyataan yang ada, fenomena ini harus menjadi perhatian bagi pihak manajemen. Kepuasan kerja pegawai akan mempengaruhi kinerja pegawai (Poetri et al., 2020). Jika pegawai merasa tidak puas dikhawatirkan mereka tidak akan optimal dalam pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan kerja adalah sebuah istilah evaluatif: ia berupaya mengukur bagaimana perasaan karyawan terhadap harapan organisasi, praktik penghargaan, dan sejenisnya (Robbins, et al:2017). Selain itu (Robbins, et al:2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja menjelaskan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan kepuasan kerja tinggi mempunyai perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan kepuasan rendah mempunyai perasaan negatif.

Telah banyak penelitian yang meneliti mengenai kepuasan kerja. Suatu penelitian menyatakan bahwa *reward*, insentif, pembagian tugas dan pengembangan karir berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja (Suhartono, J, S. W, Hunik, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Prathita, dkk, (2021) menyatakan bahwa manajemen karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2019), beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat RS Unipudu Medika Jombang. Penelitian yang dilakukan oleh Rachman & Dewanto (2016) menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja.

Dari paparan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan untuk meneliti mengenai peran *employee engagement* dalam memediasi pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap kepuasan kerja karyawan (studi persepsional pada tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang).

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dari paparan latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang terjadi adalah:

1. Tingkat kepuasan tenaga kesehatan di RSUD Lembang masih rendah,

Risna Ayu Meilawati, 2024

**PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA DAN MANAJEMEN KARIR INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PERSEPSIONAL PADA TTK RSUD LEMBANG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi,
3. Belum ada kepastian karir bagi tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang,
4. Perilaku tenaga kesehatan kontrak RSUD Lembang yang meninggalkan tempat kerja pada jam kerja.

### 1.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran mengenai tingkat beban kerja, tingkat kemampuan manajemen karir individu, tingkat *employee engagement* dan tingkat kepuasan kerja pada tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap *employee engagement* tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang?
4. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja, manajemen karir individu, dan *employee engagement* secara simultan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang?
6. Bagaimana peran variabel *employee engagement* dalam memediasi pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang?

### 1.4. Tujuan

Tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran mengenai tingkat beban kerja, tingkat manajemen karir individu, tingkat *employee engagement* dan tingkat kepuasan kerja pada tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap *employee engagement* tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja, manajemen karir individu, dan *employee engagement* secara simultan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang
6. Untuk mengetahui bagaimana peran variabel *employee engagement* dalam memediasi pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap kepuasan tenaga kesehatan kontrak di RSUD Lembang.

### **1.5. Kegunaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis pada umumnya yang berkaitan dengan ilmu manajemen khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan beban kerja, manajemen karir individu, *employee engagement* dan kepuasan kerja.
2. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis, yaitu untuk rumah sakit khususnya RSUD Lembang untuk memperhatikan kepuasan pegawai, melakukan analisis beban kerja, pengembangan karir, keterlibatan pegawai dalam keputusan organisasi.

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan landasan untuk melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai *employee engagement* dalam memediasi pengaruh beban kerja dan manajemen karir individu terhadap kepuasan kerja pegawai.