

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan perusahaan dan khususnya pada perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini, maka Divisi SDM memiliki peran penting dan dituntut untuk lebih siap menghadapi tantangan global dikemudian hari. Divisi SDM harus mampu menangani permasalahan SDM secara profesional dengan pemahaman isu-isu aktual yang berkembang di masyarakat. Salah satu strategi dalam menjawab tantangan tersebut adalah dengan cara meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas memandang sumber daya manusia sebagai aset perusahaan yang sangat strategis, sehingga dibutuhkan suatu pengelolaan yang komprehensif dan sesuai dengan nilai-nilai ideal kemanusiaan secara umum dan sesuai dengan nilai-nilai Columbia Asia Indonesia, sehingga mampu meningkatkan Engagement sejumlah 273 karyawan menjadi lebih terlibat dalam pencapaian tujuan Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta.

Terdapat beberapa masalah *Employee engagement* pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta yaitu dapat dilihat dari prosentase keluar masuk karyawan atau dikenal dengan istilah *Employee Turn Over*, *Employee engagement Survey* (Survei Keterlibatan Karyawan), Laporan Tahunan *Mandatory Training*, Laporan CEMPIA (*Customers experience Management Platforms for Insights and Actions*), serta Laporan Penilaian Kinerja Karyawan Tahunan. *Employee Turn Over* pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta semakin tahun semakin meningkat, dengan jumlah *bed* yang bertambah setiap tahunnya karena perluasan bangunan dan serta semakin tingginya tuntutan pelayanan serta fasilitas rumah sakit yang lebih lengkap, maka menyebabkan prosentase tingkat keluar masuk karyawan (*Employee Turn Over*) pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 lebih meningkat dimana digambarkan pada tabel sebagai berikut:

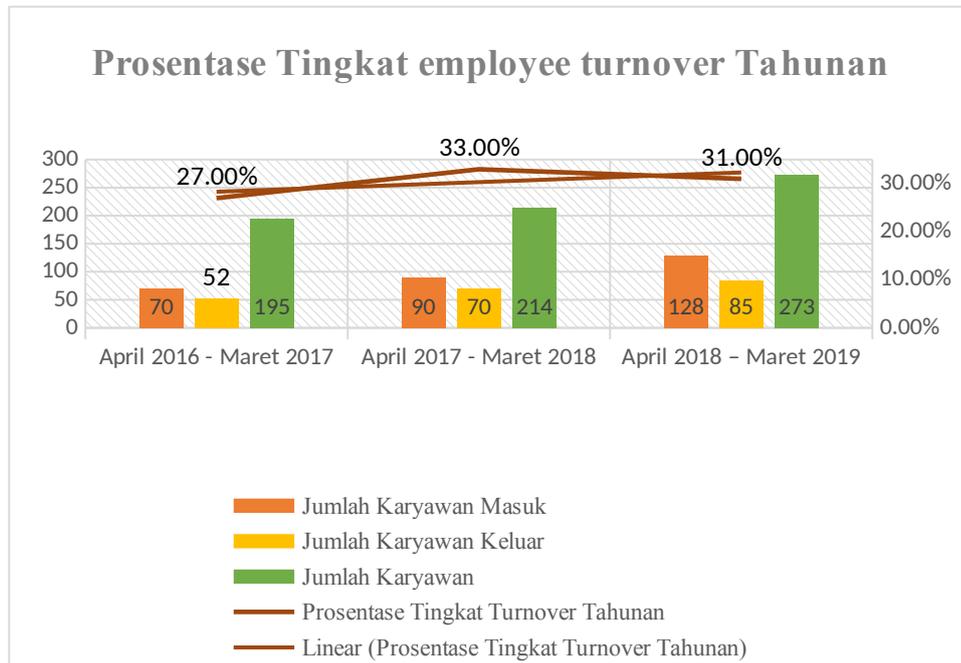
Tabel 1.1  
Data *employee turnover* karyawan April 2016 – Maret 2019

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Masuk</b>	<b>Jumlah Karyawan Keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Prosentase Turnover Tahunan (Rata-Rata)</b>
April 2016 - Maret 2017	70	52	195	27%
April 2017 - Maret 2018	90	70	214	33%
April 2018 – Maret 2019	128	85	273	31%

Sumber: Data HRD Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, 31 Maret 2019

Berdasarkan prosentase tingkat *employee turnover* pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta terdapat kenaikan prosentase jika dibandingkan prosentase *employee turnover* yang cukup signifikan pada tahun anggaran periode April 2016 – Maret 2017 sebesar 27% dan periode April 2017 – Maret 2018 sebesar 33%. Sedangkan pada tahun anggaran April 2018 – Maret 2019 terdapat peningkatan yang drastis dengan banyaknya karyawan yang keluar sehingga menyebabkan tingginya tingkat prosentase yaitu menjadi 31% dengan total jumlah karyawan masuk sebesar 128 orang dan jumlah karyawan keluar sebesar 85 orang dengan total jumlah karyawan sebanyak 273 orang dan jauh diatas target prosentase turn over per bulan yaitu tidak lebih dari 2% atau 24% per tahun berdasarkan target prosentase nilai *employee turnover* yang telah ditetapkan oleh Columbia Asia Hospitals Group untuk seluruh unit Rumah Sakit termasuk Rumah Sakit Columbia Asia di Indonesia khususnya Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas di Jakarta.

Jika digambarkan melalui grafik Prosentase *Employee Turnover* Per Tahun Periode April 2016 sampai dengan Maret 2019 dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 1.1**

**Prosentase Tingkat *Employee Turnover* Tahunan 2016-2019**

Sumber: Data HRD Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, 31 Maret 2019

Tingkat fluktuasi *turnover* yang tinggi pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta dengan total jumlah karyawan sebanyak 273 pada tahun 2018-2019 dengan jumlah karyawan masuk sebanyak 128 orang dan jumlah karyawan keluar sebanyak 85 orang dapat terlihat peningkatan prosentase sebesar 2.79%.

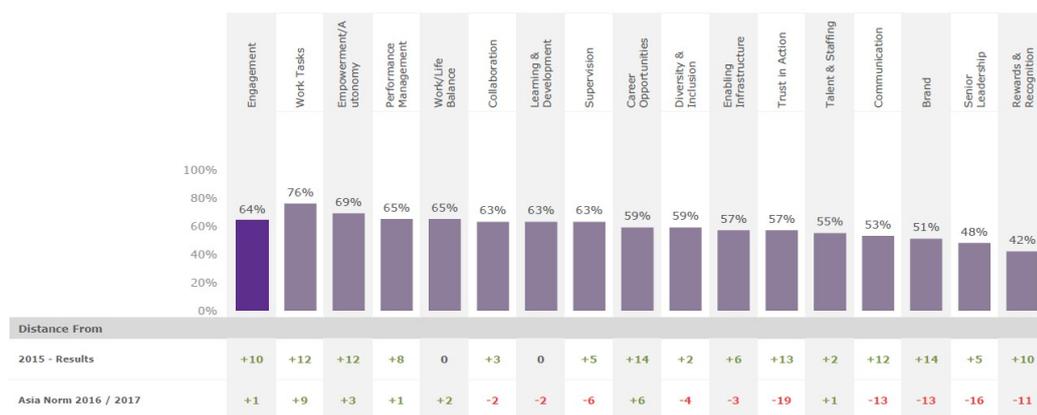
Menurut analisa Divisi *Human Resources*, meningkatnya prosentase keluar masuk karyawan disebabkan oleh banyaknya karyawan yang melakukan pengunduran diri karena alasan keluarga ataupun mendapatkan pekerjaan lain terutama tawaran kerja dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) milik pemerintah, serta pada saat wawancara *exit interview* terdapat beberapa karyawan yang mempunyai masalah dengan kepribadian serta tidak mendapatkan kesempatan pelatihan kerja karyawan yang memadai dan *Engagement* karyawan yang kurang maksimal.

Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas mempunyai beberapa Divisi diantaranya adalah Divisi Sumber Daya Manusia (*Human Resources*), Divisi Keuangan (*Finance*), Divisi Pelayanan Medis (*Medical Services*), Divisi Keperawatan (*Nursing*), Divisi Operasional (*Operations*), Divisi *Quality*

*Assurance & Risk*, Divisi *General Administration* dan Divisi *Support Services*. Dan beberapa Divisi terdapat beberapa departemen diantaranya Divisi Keuangan terdiri dari *Finance Front Office*, *Finance Back Office*, *Information Technology*, *Stores*, *Purchasing*, Divisi *Medical Services* terdiri dari *Medical Record*, *Resident Medical Officer/Medical Officer*, *Specialist*, *Medical Services Administration* dan *Case Mix*, Divisi *Nursing* terdiri dari *Administration*, *Ambulatory*, *Ward*, *Critical Care*, *Operating Room*, Divisi *Operations* terdiri dari *Pharmacy*, *Physiotherapy*, *Laboratory*, *Marketing*, *Radiology*, *Food and Nutrition*, Divisi *Support Services* terdiri dari *Biomedical*, *Occupational Safety and Health Administration*, *Facility*, *Housekeeping*, *Security* dan *Parking*.

Pada Grafik *Indikatoron Ranking* dapat digambarkan prosentase dari indikator-indikator diantaranya adalah indikator *Engagement*, *Work Tasks*, *Empowerment/Autonomy*, *Performance Management*, *Work/Life Balance*, *Collaboration*, *Learning and Development*, *Supervision*, *Career Opportunities*, *Diversity and Inclusion*, *Enabling Infrastructure*, *Trust in Action*, *Talent and Staffing*, *Communication*, *Brand*, *Senior Leadership*, *Rewards and Recognition* sebagai berikut:

#### Dimension Ranking



Gambar 2.1

*Indikator on ranking 2017 - 2018*

Sumber: Data HRD Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, Oktober 2017.

Terdapat beberapa indikator yang masih dibawah rata-rata *Asia Norms* 2016/2017 yaitu indikator *Collaboration* kurang 2 poin (-2), *Learning & Development* kurang 2 poin (-2), *Supervision* kurang 6 poin (-6), *Diversity & Inclusion* kurang 4 poin (-4), *Enabling Infrastructure* kurang 3 poin (-3), *Trust in Action* kurang 19 poin (-19), *Communication* kurang 13 poin (-13), *Brand* kurang 13 poin (-13), *Senior Leadership* kurang 16 poin (-16) dan *Rewards & Recognition* kurang 11 poin (-11), dimana dari beberapa poin tersebut diatas membutuhkan peningkatan dalam mendorong semua karyawan untuk mengerjakan tugas / rutinitas sehari-hari untuk mendapatkan keterampilan baru / menguasai keterampilan teknis / pengetahuan mereka untuk mendukung operasional, kepemimpinan senior yang berlaku adil terhadap karyawan sebagai aset yang paling dihargai dalam perusahaan, program penghargaan karyawan, peningkatan komunikasi yang efektif di antara semua karyawan, sehingga menyebabkan banyak karyawan yang masih belum merasa puas dan terlibat secara aktif atas kemajuan perusahaan.

Efektivitas Program Pelatihan merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia karena memiliki dampak signifikan pada keberhasilan organisasi melalui peningkatan kinerja karyawan serta kinerja organisasi. Efektivitas Program Pelatihan melibatkan segenap sumber daya manusia guna mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pembejaraan sehingga mereka segera akan mampu menggunakannya dalam bekerja, serta mendorong perilaku karyawan yang positif dalam bekerja. Tujuan dari efektivitas program pelatihan karyawan adalah untuk mengembangkan karyawan sekarang atau yang akan datang untuk pekerjaan organisasi yang akan datang atau untuk menyelesaikan masalah-masalah organisasi seperti komunikasi antar departemen yang kurang efektif, atau cara menanggapi keluhan pelanggan yang buruk, meningkatkan keterampilan kerja maupun kinerja karyawan dan sebagainya.

Pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas terdapat Laporan *Central Policy Audit* yang dilakukan oleh departemen *Quality and Risk* dimana laporan tersebut menerangkan tentang implementasi atas rencana pelatihan dengan

pelatihan yang telah dilakukan oleh seluruh departemen dalam periode satu tahun seperti yang dijelaskan pada tabel berikut in:

Tabel 2.1  
Laporan *central policy* audit  
Rencana pelatihan vs Aktual pelatihan Tahun 2018

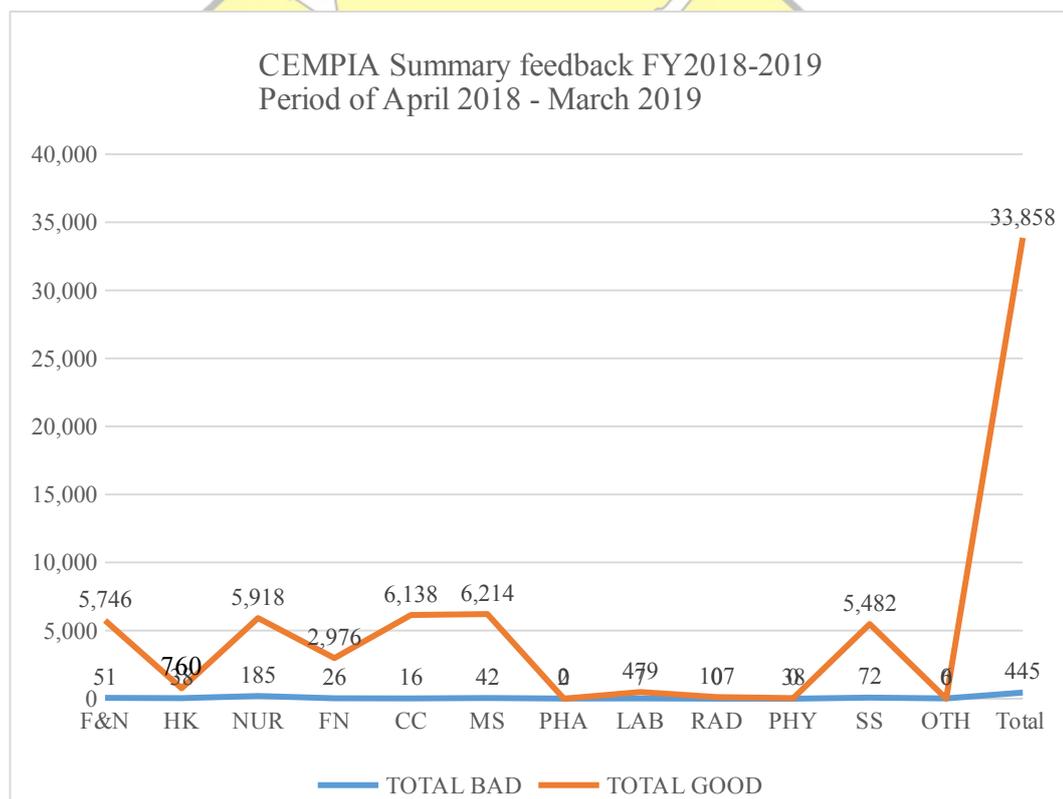
No	Divisi/Departemen	Total Rencana Pelatihan	Total Aktual Pelatihan	Prosentase
1	Finance	35	28	80%
2	Support Services	8	6	75%
3	Operations	64	44	69%
4	Quality Assurance	3	2	67%
5	Medical Services	8	5	63%
6	Human Resources	10	5	50%
7	Nursing	66	29	44%
8	General Administration	3	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>197</b>	<b>119</b>	<b>119/197= 60%</b>

Sumber: Data HRD Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, 31 Januari 2019

Rencana Pelatihan dilakukan berdasarkan analisa kebutuhan pelatihan, Umpan Balik Pasien melalui CEMPIA (*Customers Experience Management Platforms for Insights and Actions*), hasil dari penilaian akhir tahun kinerja karyawan, teknologi ataupun program baru Rumah Sakit. Standar pencapaian rencana pelatihan jika dibandingkan dengan laporan aktual data pelatihan pada tahun 2018 adalah sebesar 60% dan masih dibawah standar pelaksanaan yaitu 80% rencana pelatihan dilakukan sesuai dengan rencana tersebut. Serta masih terdapat beberapa Divisi/Departemen yang dibawah 50% yaitu pada Divisi Nursing (Keperawatan) sebesar 44% dan Divisi General Administration sebesar 0%.

Pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta terdapat sistem umpan balik atas pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit bagi pasien dan keluarga pasien

yang disebut dengan CEMPIA program. CEMPIA merupakan singkatan dari *Customers experience Management Platforms for Insights and Actions*. CEMPIA adalah Platform Manajemen Pengalaman Pasien *Digital Multi-channel, Multi-lingual* untuk memahami Pengalaman Pasien di setiap titik sentuh di Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta. CEMPIA membantu pemasaran internal dan penyebaran informasi, digunakan secara efektif untuk Kecerdasan Pelanggan, Penghargaan Staf, dan Analisis Operasional. CEMPIA menangkap umpan balik pasien, saran dan keluhan melalui serangkaian aplikasi, dan menyelesaikan segala ketidakpuasan Real Time. Berikut Laporan CEMPIA (*Customers experience Management Platforms for Insights and Actions*) yang dapat dilihat dari gambar berikut dibawah ini:

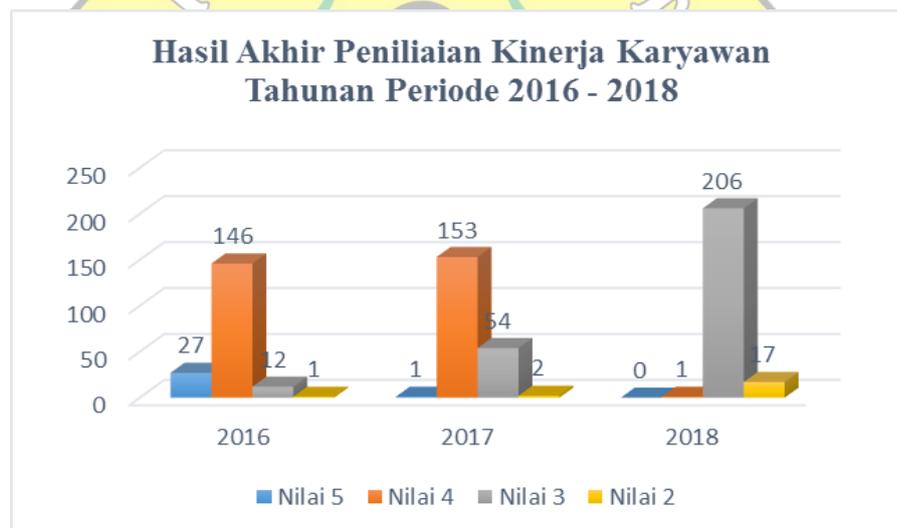


Gambar 3.1

CEMPIA *Summary feedback* FY2018-2019 (Periode April 2018 – Maret 2019)  
Sumber: Data HRD Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, 30 April 2019  
Rata-rata dari CEMPIA *bad feedback* dari pasien ataupun keluarga pasien yaitu berhubungan dengan pelayanan Rumah Sakit yang kurang memuaskan dan

sebagian besar masalah kepribadian karyawan, contoh: “Pegawainya tidak sopan, sering marah-marah, suster yang mendampingi dokter tidak sigap dan ragu dalam menerjemahkan obat yang dikatakan dokter, pelayan pemberian obat buruk, obat sudah tersedia tapi tidak dipanggil, layar monitor tidak *update*, karyawannya terkesan judes, dan sebagainya. Dan jika dilihat dari gambar grafik tersebut masih terdapat 445 *bad feedback* (umpan balik buruk) dari total *good feedback* sebanyak 33858 dari pasien dan keluarga pasien, yang harus dilakukan perbaikan pelayanan oleh Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta.

Dalam mengetahui dan mengevaluasi kinerja karyawan pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas telah melakukan penilaian kinerja akhir tahun secara berkala. Berikut gambar grafik hasil akhir penilaian kinerja karyawan tahunan untuk periode tahun 2016 sampai dengan periode 2018:



Gambar 4.1

Hasil akhir penilaian kinerja karyawan Tahun 2016 – 2018

Sumber: Data HRD Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, 31 Januari 2019

Berdasarkan grafik tersebut maka jumlah karyawan yang mendapatkan hasil nilai 5 turun secara drastis dari tahun 2016 sampai 2018, dimana pada tahun 2017 jumlah karyawan yang mendapatkan nilai 5 sama dengan jumlahnya dengan tahun 2016 yaitu 27 karyawan. Sedangkan arti dari Nilai 5 adalah dinilai skor nilai yang terbaik dimana diatas rata-rata atau sempurna, sedangkan Nilai 4 adalah

sangat baik, Nilai 3 adalah sedang atau cukup baik/memuaskan sedangkan Nilai 2 adalah nilai dimana karyawan dinilai buruk atau kurang atas kinerja karyawan tersebut selama satu tahun. Sedangkan pada gambar grafik tersebut terlihat juga dimana rata-rata karyawan pada tahun 2018 lebih banyak memperoleh nilai 3, dengan rata-rata indikator sense of responsibility, self improvement, training and development perlu ditingkatkan menjadi lebih baik.

Dalam mengetahui Engagement karyawan pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas telah dilakukan survey pendahuluan terhadap 32 karyawan. Berdasarkan hasil dari angket survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi atau fakta di lapangan dapat dilihat bahwa *Employee engagement* pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, terdapat beberapa permasalahan dalam *Employee engagement*. Faktor-faktor *Employee engagement* ditunjukkan dari beberapa indikator seperti berikut:

1. Terdapat 57% karyawan yang bermasalah dalam *Loyalty*, karena karyawan merasa bahwa dedikasi dan kontribusi mereka kurang diperhatikan.
2. Terdapat 30% karyawan yang bermasalah dalam *Concern for Productivity*, karena belum dapat mengidentifikasi mutu serta kompetensi kinerja karyawan dengan baik.
3. Terdapat 31% karyawan yang bermasalah dalam *Ownership*, karena karyawan masih banyak yang tidak ada rasa memiliki.
4. Terdapat 30% karyawan yang bermasalah dalam *Vigor*, karena perusahaan belum dapat memberikan motivasi semangat kerja karyawan dengan baik secara keseluruhan.
5. Terdapat 34% karyawan yang bermasalah dalam *Dedication*, karena mereka merasa dedikasi kerja mereka kurang dihargai oleh perusahaan.
6. Terdapat 30% karyawan yang bermasalah dalam *Absorption*, karena karyawan masih bekerja sesuai dengan balasan imbalan yang mereka diterima.

Dengan kondisi ini dapat dikatakan bahwa Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini karena tingkat pencapaian dan realisasi dari target-targetnya belum mencapai hasil 80% sesuai dengan target perusahaan.

Dengan demikian kepribadian serta efektivitas program pelatihan dipandang sebagai kualitas internal yang menentukan tingkat *Employee engagement* guna mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga pelaksanaan dapat terlaksana secara efektif dan efisien yang berdampak pada hubungan antara kepribadian dan efektivitas program pelatihan karyawan secara langsung terhadap *Employee engagement* diantaranya adalah kepribadian dan efektivitas program pelatihan.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, beberapa masalah dalam *Employee engagement* dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. *Kepribadian* dimana seseorang akan memberikan arah dan pilihan bagi orang tersebut dalam bekerja dan apabila arah dan pilihannya dalam bekerja akan meningkatkan keterlibatannya dalam bekerja, maka diduga variabel kepribadian memiliki hubungan dengan *employee engagement*.
2. *Efektivitas Program Pelatihan* karyawan yang dilakukan baik secara internal ataupun eksternal yang dikelola oleh Divisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta berjalan secara terus menerus, efektif dan efisien sehingga karyawan merasa nyaman dan percaya diri dalam bekerja karena mempunyai *skills, knowledge, attitude* yang baik maka diduga variabel program pelatihan memiliki hubungan dengan *employee engagement*.
3. *Kepuasan Kerja* karyawan prosentase target adalah mencapai 80% dari jumlah 273 karyawan pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta, sehingga karyawan merasa bangga untuk

merekomendasikan Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas kepada rekan/kolega yang sedang mencari pekerjaan, termotivasi untuk berkontribusi lebih banyak dalam menyelesaikan pekerjaan, terinspirasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya setiap hari, maka variabel kepuasan kerja diduga memiliki hubungan dengan *employee engagement*.

4. *Kinerja* karyawan sangat menentukan pengembangan karir karyawan, kesejahteraan karyawan serta meningkatkan produktifitas kerja karyawan tersebut guna tercapainya tujuan perusahaan, sehingga diduga variabel kinerja mempunyai hubungan dengan *employee engagement*.
5. Karyawan yang mempunyai *Motivasi Kerja* yang tinggi sangat mendukung kelancaran operasional Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta serta memberikan lingkungan kerja yang kondusif dan positif, maka diduga motivasi kerja memiliki hubungan dengan *employee engagement*.
6. *Kepemimpinan* para pimpinan senior / manajemen rumah sakit dalam memperlakukan karyawan sebagai aset organisasi yang paling berharga, memberikan arah yang jelas terhadap masa depan karyawan, terbuka dan jujur dalam berkomunikasi, dan mudah dijumpai dan dapat dihubungi oleh karyawan sangatlah penting dalam perannya. Oleh karena itu variabel kepemimpinan diduga memiliki hubungan dengan *employee engagement*.
7. *Budaya Organisasi* di Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta yang kurang mendukung dan memfasilitasi aktifitas karyawan, diduga variabel budaya organisasi memiliki hubungan dengan *employee engagement*.
8. *Organizational Commitment* (Komitmen berorganisasi) karyawan dibutuhkan guna tercapainya tujuan perusahaan, diduga variabel tersebut memiliki hubungan dengan *employee engagement*.

### C. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar hubungan kepribadian dan efektivitas program pelatihan dengan *employee engagement*.
2. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu karyawan pada Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas, Jakarta.

### D. Perumusan Masalah

Survei Pendahuluan *Employee engagement*, Laporan *Summary Bad Feedback* CEMPIA, Laporan Hasil Penilaian Akhir Kinerja Karyawan Tahunan, Laporan REncana Pelatihan dengan Aktual Pelatihan serta Data *Employee Turn Over* karyawan merupakan tolak ukur sejauh mana karyawan Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas terlibat dalam kemajuan perusahaan secara aktif. Oleh karena itu berdasarkan data-data tersebut diatas, maka sangat diperlukan penelitian dengan permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara kepribadian dengan *employee engagement*?
2. Apakah terdapat hubungan antara efektivitas program pelatihan karyawan dengan *employee engagement*?
3. Apakah terdapat hubungan antara kepribadian dan efektivitas program pelatihan karyawan dengan *employee engagement* secara bersama-sama?

### E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menemukan upaya-upaya untuk meningkatkan engagement karyawan melalui penelaahan tentang kekuatan hubungan antara variabel penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Kekuatan hubungan antara kepribadian dengan *employee engagement*.
2. Kekuatan hubungan antara efektivitas program pelatihan karyawan dengan *employee engagement*.
3. Kekuatan hubungan antara kepribadian dan efektivitas program pelatihan karyawan secara bersama-sama dengan *employee engagement*?

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat/Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap dua aspek, yaitu aspek secara teoretis (keilmuan) maupun praktis (aplikasi), yaitu:

1. Kegunaan Secara Teoritis
  - a. Menemukan sintesis baru tentang *employee engagement*, yaitu keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi, merasa puas dengan kondisi pekerjaannya, merasa yakin dengan pekerjaannya, antusias untuk berkontribusi dalam pencapaian tujuan-tujuan pribadi (emosional), tim kerja dan organisasi, serta mempunyai rasa memiliki dan berkomitmen terhadap organisasi.
  - b. Menemukan sintesis baru tentang kepribadian, yaitu karakteristik yang mendasari pola perilaku yang relatif stabil dalam menanggapi ide, objek, dan orang-orang di lingkungan sekitar.
  - c. Menemukan sintesis baru tentang efektivitas program pelatihan, yaitu taraf keberhasilan karyawan baik karyawan baru ataupun lama atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu dalam meningkatkan kinerja individu, tim, dan organisasi serta merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia.

- d. Menambah wawasan pengetahuan dan kajian pada bidang management sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan *employee engagement*.
- e. Menambah referensi dalam penelitian-penelitian manajemen, antara lain sebagai bahan diskusi ilmiah bagi pembahasan terhadap teori-teori yang telah ada.
- f. Pengetahuan untuk penelitian selanjutnya tentang konsep-konsep *employee engagement*, kepribadian, efektivitas program pelatihan dan pemahaman tentang konsep-konsep tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan *employee engagement*.

## 2. Kegunaan Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna kepada:

- a. Rumah Sakit Columbia Asia Indonesia, khususnya Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas di Jakarta, hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan agar dapat mengoptimalkan kepribadian dan program pelatihan untuk meningkatkan engagement karyawan.
- b. Direktur dan General Manager Rumah Sakit Columbia Asia Indonesia, khususnya di Rumah Sakit Columbia Asia Pulomas di Jakarta agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan dalam meningkatkan engagement karyawan.
- c. Hasil penelitian ini menjadi pengetahuan bagi karyawan, agar dapat meningkatkan engagement secara maksimal, sehingga dapat tercapainya kemajuan perusahaan.
- d. Masyarakat ilmiah atau akademi dapat mempelajari penelitian ini, agar dapat dijadikan acuan guna membantu terlaksananya proses peningkatan engagement karyawan.