

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dunia bisnis dan industri telah lama berbenah menuju era global, dimana batas-batas antar negara menjadi terkikis yang memberi dampak pada bidang ekonomi, politik, sosial dan budaya serta pendidikan. Dengan adanya perubahan global ini, krisis-krisis global dunia mulai meluas dan persaingan antar negara pun menjadi lebih kompetitif.

Sebagian besar industri telah melakukan transformasi orientasi bisnis, dari tingkat lokal sampai mengarah pada pasar yang mendunia. Transformasi tersebut ternyata juga beriringan dengan perubahan lainnya seperti dalam bidang ekonomi, politik, dan juga budaya. Tampaknya hal itu akan selalu terjadi dan sulit diprediksi. Namun ada satu factor penting dalam memberi tanggapan terhadap situasi penuh ketidakpastian ini, yaitu manusia,

Manusia mempunyai kemampuan dan visi untuk mengembangkan strategi dalam organisasi maupun bisnis. Menghadapi transformasi bisnis ini adalah tugas seorang manajer untuk mempersiapkan diri agar memiliki keunggulan kompetitif. Untuk itu diperlukan pembenahan terhadap manajemen sumber daya manusia (SDM) sehingga mampu menciptakan pemain bisnis global yang handal yaitu sumber daya manusia (SDM) yang terampil, berdaya saing tinggi dan juga tangguh sangat dibutuhkan untuk menghadapi persaingan di era globalisasi dan

persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Tanpa adanya karyawan yang berkualitas mustahil tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mewujudkan keselarasan visi dan misi perusahaan perlu diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja sebagai faktor produktivitas atau kinerja. Tenaga kerja sebagai pelaku sekaligus sasaran dari pembangunan harus dibina dan dikembangkan. Kualitas tenaga kerja tercermin dari produktivitas tenaga kerja tersebut sehingga perlu adanya upaya-upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan sehat untuk menunjang produktivitas.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Sumber daya manusia yang memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi akan membuat kinerja sumber daya manusia tersebut menjadi makin baik. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (Wibowo, 2007).

Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna. Membahas kepuasan kerja tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Agar kepuasan karyawan selalu konsisten maka setidaknya-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan di mana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya (Heriyanti, 2007).

Terjadinya perubahan demografi tenaga kerja yaitu meningkatnya jumlah wanita bekerja telah melahirkan tuntutan-tuntutan yang lebih kepada organisasi atau perusahaan, yang harus segera direspon oleh perusahaan atau organisasi tersebut dengan memilih kebijakan-kebijakan yang dapat diadaptasi dan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan khususnya karyawan wanita. Hasil penelitian Cox dan Blake (1991) dalam Shellyana (2002) menunjukkan bahwa wanita lebih tinggi probabilitasnya dalam cuti bekerja dan tingkat *turnover*, dibandingkan pria. Hal ini mengakibatkan mereka tidak mempunyai kesempatan pertumbuhan karier dan tidak memiliki kepuasan dalam perkembangan pekerjaannya. Menurut Greenberg dan Baron (2003), kaum wanita dan kelompok minoritas merasa lebih tidak terpuaskan dengan pekerjaannya dibandingkan dengan kaum pria dan kelompok mayoritas.

Kepuasan kerja merupakan salah satu ukuran dari kualitas kehidupan dalam organisasi. Menurut Frone et al (1994), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah konflik keluarga-pekerjaan, keterlibatan pekerjaan, dan tekanan pekerjaan. Menurut Malthis dan Jackson (2001), untuk wanita bekerja yang juga adalah ibu yang mempunyai anak, kurangnya keseimbangan antara kerja dan keluarga mempunyai pengaruh yang berarti terhadap ketidakhadiran dalam bekerja.

Tekanan dalam hidup yang dapat dialami oleh seseorang salah satunya yaitu stres. Seseorang yang mengalami stres dapat dilihat dari perubahan-perubahan yang terjadi pada kondisi fisiknya. Keluhan yang sering dirasakan pada orang yang mengalami stres adalah pmarah, pemurung, cemas, sedih, pesimis,

menangis, *mood* atau suasana hati sering berubah-ubah, harga diri menurun atau merasa tidak aman, mudah tersinggung, mudah menyerah pada orang dan mempunyai sikap bermusuhan, mimpi buruk, serta mengalami gangguan konsentrasi dan daya ingat (Priyoto, 2014).

Keterlibatan terhadap pekerjaan dirasa telah menjadi sesuatu yang penting bagi karyawan termasuk karyawan wanita. Hal ini didasarkan pada semakin meningkatnya kualitas karyawan wanita dalam dunia kerja. Beberapa studi menunjukkan bahwa wanita tidak berbeda prestasinya dengan pria, bahkan banyak yang mempunyai prestasi yang lebih baik daripada pria (Failasuffudien, 2003), sehingga dibutuhkan dorongan dan kepercayaan yang tinggi dari perusahaan dan kesadaran dari karyawan itu sendiri untuk terlibat secara penuh dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Pelayanan kesehatan termasuk industri jasa kesehatan yang utama, setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerimaan jasa pelayanan kesehatan. Sebagai lembaga pelayanan jasa kesehatan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang harus dapat mengelola kinerja organisasi yang dapat diukur dari kinerja medis dan non medis dalam memberikan pelayanan pada pasien.

Selain dokter, sebagai profesional yang bekerja di rumah sakit juga terdapat perawat. Perawat adalah individu yang telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk turut serta merawat dan menyembuhkan orang yang sakit yang dilaksanakan sendiri atau di bawah pengawasan supervisi dokter atau penyelia.

Setiap perawat sebagai karyawan yang bekerja pada suatu rumah sakit atau perusahaan layanan kesehatan tentunya sangat menginginkan tingkat kepuasan

kerja yang maksimal. Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang maksimal dalam setiap pelaksanaan tugas keperawatan, seorang perawat akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi stress bagi pekerja/karyawan.

Stress kerja dapat ditimbulkan dari berbagai faktor seperti beban kerja yang terlalu berat karena tidak sesuai dengan kompetensi, tekanan dari rekan kerja atau atasan, peraturan yang sangat mengikat, maupun karena factor di luar pekerjaan seperti keterbatasan fasilitas kantor.

Setiap hari, dalam melaksanakan pengabdianya seorang perawat tidak hanya berhubungan dengan pasiennya, tetapi juga dengan keluarga pasien, teman pasien, rekan kerja sesama perawat, berhubungan dengan dokter dan perawat, peraturan yang ada di tempat bekerja, beban kerja yang kadang kala dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis dan emosionalnya. Hal ini dapat menyebabkan stress ditempat kerja bagi karyawan khususnya seorang perawat.

Berdasarkan survey awal di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ada fenomena yang diamati berdasarkan adanya masalah dalam kinerja karyawan khususnya sebagai perawat pada rumah sakit Islam tersebut. Penelitian dilakukan di rumah sakit Islam tersebut karena adanya fenomena yang kurang baik khususnya yang berkaitan dengan kinerja perawat RSI. Informasi yang diperoleh dari bagian kepegawaian RSI Sultan Agung Semarang diperoleh kinerja karyawan dengan indikator kehadiran karyawan selama tahun 2015 disajikan pada tabel 1.

Tabel 1.1 Kehadiran perawat RSI Sultan Agung Tahun 2015

No	Bulan	Kehadiran (%)
1	Januari	98
2	Februari	93
3	Maret	93
4	April	91
5	Mei	90
6	Juni	90
7	Juli	91
8	Agustus	89
9	September	89
10	Oktober	97
11	November	98
12	Desember	97
<b>Rata-rata</b>		<b>93</b>

Sumber : Bagian Kepegawaian RSI Sultan Agung

Tabel 1 di atas memperlihatkan bahwa adanya fluktuasi kinerja karyawan yang ditunjukkan dari indikator tingkat kehadiran dengan rata-rata 93%. Selain itu perhatian mengenai kinerja karyawan juga menjadi topik perhatian besar oleh manajemen rumah sakit sebagai perusahaan pelayan publik. Indikasi lainnya berhubungan dengan beban kerja karyawan yang sangat tinggi. Banyaknya pasien yang dirawat di rumah sakit dengan berbagai latar belakang, pendidikan, sosial budaya, dan penyakit yang diderita selain menambah risiko stress di tempat kerja.

Penelitian Engko (2006) tentang Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan *Self Esteem* dan *Self Efficacy* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Magister Sains Universitas Gadjah Mada yang Berprofesi sebagai Dosen) telah menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja sebesar 25,2%. Penelitian Tunjugsari (2011) tentang Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Pusat PT Pos Indonesia menyimpulkan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 34,3%.

Penelitian Noviansyah dan Zunaidah (2011) tentang Pengaruh Stress Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja telah menyimpulkan bahwa 1) stres kerja secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja, 2) stress kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan 3) stress kerja lebih berpengaruh daripada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Anom (2013) tentang Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Surabaya telah menemukan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dan diharapkan perawat dapat mengenali faktor penyebab stress akibat kerja dan berusaha untuk meminimalisasi stress akibat kerja. Penelitian Sutrisno (2014) tentang Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan di MAN Demak telah menyimpulkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh pada kinerja karyawan disebabkan kualitas pegawai di MAN Demak memiliki semangat kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil survey awal dan jurnal penelitian terdahulu, peneliti melihat adanya permasalahan dalam manajemen SDM di RSI Sultan Agung khususnya tentang indikator kinerja perawat, dengan stress kerja, serta kepuasan kerja. Oleh karena itu perlu kiranya dilakukan penelitian sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening di RSI Sultan Agung Semarang”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang?
3. Bagaimana pengaruh langsung stress kerja terhadap kinerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang?
4. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja perawat secara tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang.
2. Mendeskripsikan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang.
3. Mendeskripsikan pengaruh langsung stress kerja terhadap kinerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang.
4. Mendeskripsikan pengaruh stress kerja terhadap kinerja perawat secara tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening.



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan pengembangan pada mata kuliah SDM, yang berupa model pengembangan kinerja SDM melalui kinerja, stress kerja, dan kepuasan kerja yang digambarkan melalui model kerangka pikir penelitian.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau bahan pertimbangan pengambilan keputusan bagi organisasi, instansi, atau perusahaan, khususnya dalam meningkatkan kinerja sumberdaya manusia dalam hal ini adalah perawat di RSI Sultan Agung Semarang sehingga akan membawa maslahat bagi para pegawai, manajer SDM, maupun masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan di RSI Sultan Agung Semarang.