

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan suatu perusahaan tergantung dari karyawan yang berperan sebagai sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tidak dapat disamakan dengan peran sumber daya lainnya, karena memiliki karakteristik unik, yaitu bahwa setiap individu memiliki keinginan yang berbeda, tujuan hidup yang berbeda dan memiliki persepsi tentang arti kerja yang berbeda sehingga mengakibatkan sikap mereka dalam bekerja juga berbeda serta pengelolaan sumber dayanya juga tidak sama. Sumber Daya Manusia merupakan asset yang sangat penting bagi suatu perusahaan, walaupun perusahaan mempunyai modal yang besar, modern, namun itu tidak berarti tanpa manusia. Oleh karena itu pengembangan kualitas dan kuantitas dari kinerja Sumber Daya Manusia dalam hal ini karyawan perlu mendapatkan perhatian khusus.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam mencapai tujuan yang diinginkan organisasi dan perilaku-perilaku orang-orang didalamnya. faktor stres kerja harus diperhatikan guna meningkatkan kinerja karyawan, Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Yang dapat menimbulkan stres dalam bekerja. Karyawan yang mengalami stres mungkin mengalami kelelahan fisik, emosional dan mental di lingkungan

kerja. Peristiwa-peristiwa dari dalam dan luar tempat kerja dapat memicu terjadinya stres kerja pada karyawan. Stres kerja timbul baik dari dalam diri maupun di luar diri karyawan. Hubungan antara sesuatu yang berada di dalam dan di luar individu juga berlaku peristiwa-peristiwa yang menyebabkan stres kerja pada karyawan.

Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan (Astianto, 2014).

Dalam hal ini stres kerja juga merupakan faktor yang penting bagi rumah sakit terutama kaitannya dengan kinerja karyawan. Secara keseluruhan rumah sakit sebaiknya memiliki kinerja yang baik, kinerja yang baik dapat menolong rumah sakit mendapat keuntungan dan menjaga kelestarian bisnis mereka, begitu juga sebaliknya jika kinerja menurun dapat merugikan rumah sakit. Oleh sebab itu kinerja karyawan harus mendapatkan perhatian diantaranya dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja. Bahaya stres mengakibatkan kondisi kelelahan fisik, emosional, jam kerja, serta mental yang disebabkan oleh adanya keterkaitan dalam waktu jangka lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Berlangsungnya proses secara bertahap, akumulatif dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk. dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan tanpa penanganan yang serius dari pihak rumah sakit membuat karyawan merasa tertekan, tidak termotivasi dan

frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak maksimal sehingga kinerja pun akan terganggu (Riza dan Noermijati, 2015).

Selain stres, kinerja karyawan dipengaruhi dengan adanya faktor lain yaitu motivasi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya motivasi kerja perawat antara lain : kekurangpuasan seseorang terhadap pekerjaannya dan kurangnya insentif yang diterima. Kurangnya insentif bukan hanya masalah uang tetapi dapat disebabkan karena kurangnya kesempatan pendidikan dan pemberian-pemberian lain berupa penghargaan-penghargaan serta dapat juga karena ruang kerja dan suasana kerja yang kurang menyenangkan. Hal ini secara langsung akan membawa dampak terhadap kinerja perawat sehingga akan menghasilkan mutu pelayanan yang rendah (Sipatu, 2013).

Adanya tekanan yang ditinggi disebabkan karena Perawat merasa dituntut memberikan pelayanan yang meski dalam kondisi yang tekanan. Kinerja individu karyawan organisasi mengawali salah satu faktor kesuksesan dalam meningkatkan kinerja organisasi dan memberi motivasi terhadap perawat baik secara lisan dengan memberikan semangat kerja pada bawahan ataupun dengan memberikan tambahan insentif. Karena kinerja individu perawat yang maksimal diharapkan dapat memberikan dampak yang positif bagi kinerja organisasi dalam hal ini adalah rumah sakit itu sendiri. Kinerja karyawan dapat diketahui dari sikap karyawan seperti kenikmatan kerja (Riza dan Noermijati, 2015).

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang berpengaruh juga terhadap kinerja. Karena setiap karyawan memiliki alasan tersendiri yang dapat mendorong mereka untuk mau mengerjakan jenis pekerjaan atau kegiatan tertentu. Seorang karyawan akan bekerja lebih giat lagi dari karyawan lain karena adanya kepuasan kerja. Karena kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau tanggapan emosional terhadap banyaknya aspek pekerjaan. Kenikmatan kerja bukan suatu konsep tunggal. Artinya seseorang dapat cepat puas dengan pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya (Fattawati, Sampeadi dan Sunardi, 2015).

Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang adalah salah satu rumah sakit umum swasta kelas B dikota semarang dengan jumlah 259 tempat tidur inap yang yang menyediakan tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, analis gizi, apoteker dan lainnya. Tenaga kesehatan yang berperan selama 24 jam dan selalu berhubungan langsung dengan pasien adalah seorang perawat. Kinerja dari seorang perawat dapat dilihat dari banyaknya keluhan pasien karena kurangnya memberikan pelayanan yang maksimal. Berikut jumlah pasien rawat inap dari bulan januari-desember 2015 :

Tabel 1. 1Jumlah pasien rawat inap pada bulan januari-desember 2015

Jumlah pasien tahun 2015			
no	Bulan	Rawat Inap	Keterangan
1	Januari	1128	-
2	Februari	1136	Naik
3	Maret	1139	Naik
4	April	1005	Turun
5	Mei	998	Turun
6	Juni	986	Turun

7	Juli	892	Turun
8	Agustus	876	Turun
9	September	853	Turun
10	Oktober	834	Turun
11	November	816	Turun
12	Desember	800	Turun
	Jumlah	11463	-

Sumber : Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, 2016

Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap selama bulan Januari-Desember 2015 mengalami kenaikan dan penurunan. Dengan terjadinya penurunan jumlah pasien tersebut memberikan indikasi bahwa kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung belum maksimal. Oleh karena itu, perlu mendapat perhatian, motivasi dan diperhatikan tingkat stress dari perawat.

Penelitian Riza dan Noermijati (2015) pada penelitiannya yang berjudul pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening mengemukakan hasilnya yaitu tidak ada pengaruh secara tidak langsung dari stres kerja dengan kinerja perawat melalui kepuasan kerja. Lubis, Mulatsih dan Harahap (2013) mengemukakan pendapat yang sama yaitu stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dimana pengaruh langsung lebih baik dibandingkan pengaruh tidak langsung, dalam artian kepuasan kerja sebagai variabel intervening belum mampu memperkuat pengaruh konflik pekerjaan-pekerjaan secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

penelitian Muslih (2012) tentang analisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan dan kinerja pegawai di PT. Sang Hyang Seri mendapatkan hasil bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan secara tidak

langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Penelitian terdahulu Fattawati, Sampeadi dan Sunardi (2015), yang meneliti tentang analisis pengaruh pemicu stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja PT. Sinarmas multifinance kantor wilayah jember, mengemukakan hasil penelitiannya yang berbeda yaitu bahwa pemicu stres dan motivasi melalui kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Sinarmas Multifinance kantor wilayah Jember. Penelitian terdahulu Wardani(2010) tentang pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja serta komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja guru SMP Negeri Tegal juga berpendapat motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Berdasarkan Fenomena dan Research gap penelitian pendahulu, penulis mengambil permasalahan dengan “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan studi dan fenomena, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah “Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang agar kinerja perawat mampu bekerja dengan lebih baik dengan memperhatikan faktor stres kerja dan motivasi kerja melalui kepuasan kerja ”

a. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

- b. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh pada kepuasan kerja?
- c. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat?
- d. Bagaimana motivasi berpengaruh terhadap kinerja perawat?
- e. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah :

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja
- b. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja
- c. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat
- d. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja perawat
- e. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan bagi penelitian ini adalah :

- a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang di peroleh dibangku kuliah dengan praktik dunia nyata.

b. Manfaat bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Hasil penelitian ini dapat digunakan organisasi sebagai sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan (dengan memperhatikan bagaimana motivasi perawat, prediksi tingkat stress yang akan diterima, serta kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya agar menghasilkan kinerja yang baik).

c. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya.