

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber daya suatu organisasi yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Pentingnya peran sumber daya manusia dalam persaingan jangka pendek dan jangka panjang dalam operasi bisnis, satu organisasi harus diberikan lebih penting daripada yang lain. Sebuah organisasi berhasil mempengaruhi pasar jika dapat menarik perhatian pada keunggulannya dengan cara yang berbeda dari organisasi lain.

Lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat membutuhkan peran sumber daya manusia dalam keunggulan kompetitif. Salah satu cara terkait sumber daya manusia untuk menjadi sumber keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) adalah dengan meningkatkan modal manusia (*human capital*) agar mampu mengenali dan beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah. Oleh karena itu suatu organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, disiplin, profesionalisme dan tanggung jawab perusahaan, karena faktor sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap tujuan perusahaan, dalam hal ini merupakan faktor penentu bagaimana meningkatkan kapasitas karyawan dan keahlian baik di bidang teknis maupun operasional.

Mengelola karyawan atau sumber daya manusia merupakan salah satu pekerjaan yang sulit dan rumit karena memiliki pemikiran, perasaan, keinginan dan latar belakang yang berbeda. Tingkat kapasitas sumber daya manusia perusahaan dalam mengelola instansi akumulasinya itu disebut dengan kinerja perusahaan. Menurut Mangkunegara (dalam Sopiha & Sangaji, 2018) Kinerja (penyelesaian pekerjaan) adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam rangka melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Stres di tempat kerja merupakan aspek penting bagi organisasi terutama dalam hal kinerja karyawan karena dapat menyebabkan masalah kinerja karyawan yang merugikan perusahaan. Oleh karena itu kinerja

karyawan harus lebih diperhatikan oleh perusahaan dan penelitian terkait stres kerja harus dilakukan.

Dari segi psikologis, Cox dan Mackay (dalam Fraser, 2020) menyatakan bahwa stres merupakan gejala yang sangat individual. Ketegangan atau stres ini merupakan akibat dari ketidakseimbangan antara persepsi seseorang terhadap tuntutan yang harus dihadapinya dengan persepsinya terhadap kemampuannya untuk menghadapi tuntutan tersebut. Untuk perusahaan, stres di tempat kerja dapat menyebabkan kinerja yang buruk, produktivitas kerja yang buruk, pengambilan keputusan yang buruk, yang cenderung menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Memberdayakan karyawan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman. Sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan dan mendatangkan rasa kepuasan mental kepada karyawan. Kepuasan kerja ini merupakan suatu kesenangan atau pernyataan emosional yang positif dan merupakan hasil evaluasi dari salah satu pekerjaan atau pengalaman kerja, Testa (dalam Indrasari 2017). Kepuasan karyawan disini erat kaitannya dengan kinerja karyawan, karena memberikan kepuasan yang akan meningkatkan motivasi, komitmen, serta partisipasi positif karyawan dalam kerjanya.

Fenomena stres kerja yang terjadi di RS Satria Medika juga dapat dilihat dari faktor ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Ketidakpuasan karyawan dapat diamati, salah satunya berasal dari data tingkat turnover karyawan yang tinggi. Berdasarkan data HRD (*Human Resources Department*) selama tiga tahun terakhir, kita bisa melihat angka *labourn turnover* yang cukup tinggi di RS Satria Medika. Di bawah ini adalah data *labourn turnover* pada tahun 2019, 2020 dan 2021.

Tabel 1.1

Data *Labourn Turnover* Rumah Sakit Satria Medika Tahun 2019, 2020 dan 2021

Tahun	Karyawan Yang Masuk	Karyawan Yang Keluar	Persentase <i>Labourn Turnover</i>
2019	17	32	16 %
2020	42	60	30 %
2021	39	17	8,5 %

Sumber : R.S. Satria Medika

Dari data berikut didapatkan hasil persentase *labourn turnover* di Rumah Sakit Satria Medika pada tahun 2019 sebesar 16%, pada tahun 2020 meningkat menjadi 30% tetapi pada tahun 2021 menurun menjadi 8,5%. Diperoleh data tersebut diperoleh dengan rumus :

$$LTO \text{ Tahunan} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar}}{(\text{Jumlah karyawan pada akhir tahun sebelumnya} + \text{Jumlah karyawan pada awal tahun ini}) / 2} \times 100$$

Dengan demikian, tingkat turnover tertinggi terjadi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 60 karyawan yang keluar. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Rumah Sakit diperoleh informasi penyebab meningkatnya *labourn turnover* yaitu hampir sama disebabkan karena pengunduran diri secara sukarela, salah satunya dipengaruhi oleh tingginya tingkat stres kerja di kalangan karyawan dan sebagian lagi dikarenakan masa kontrak kerja telah habis. Adanya tingkat stres kerja yang meningkat yang dialami karyawan disebabkan oleh tuntutan kerja yang tidak sanggup dilakukan karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat di kondisi pandemi covid 19 yang membuat khawatir dan ketakutan berlebih yang dirasakan karyawan tersebut akan dampak terpaparnya virus tersebut, ditambah dengan kejadian beberapa karyawan rumah sakit yang terpapar covid 19 yang membuat karyawan lain lebih khawatir akan kesehatan mereka dan keluarga mereka dirumah. Lalu penyebab lain meningkatnya *labourn turnover* karena rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan yang dilihat dari keluhan karyawan mengenai ketidaknyamanan beberapa kebijakan

sistem kerja yang diterapkan pada sistem shift kerja dirumah sakit, seperti loyalitas diluar jam kerja dan bukan dihitung sebagai waktu lembur dan pemberian imbalan yang dirasa kurang sesuai dengan waktu kerja mereka yang menyebabkan meningkatnya *turnover intention* dari karyawan dirumah sakit tersebut.

Bagi perusahaan, meningkatnya stres di tempat kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja, produktivitas pekerja berkurang, pengambilan keputusan yang buruk, yang cenderung mengarah pada kerugian bagi perusahaan. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan pada saat pengamatan di R.S. Satria Medika dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja karyawan ditunjukkan dari segi pekerjaannya, dikarenakan masih banyak karyawan yang datang terlambat dilihat dari data absensi masuk mereka yang melebihi jam masuk kerja dirumah sakit, menunda pekerjaan saat jam kerja dan tidak menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan secara tuntas, yang berakibat penumpukan pekerjaan yang akhirnya dikerjakan oleh karyawan shift berikutnya dan lalu tingginya *labourn turnover* karyawan. Hal ini dapat terjadi karena rendahnya motivasi dan komitmen karyawan serta belum cukupnya kepuasan kerja.

Dengan berbagai fenomena atau situasi di atas menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja merupakan masalah yang cukup serius bagi R.S. Satria Medika. Dan berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor stres kerja dan kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan R.S. Satria Medika Bekasi sehingga peneliti mengambil judul “*Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Non Medis R.S. Satria Medika*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Fokus penelitian dalam hal ini adalah masalah stres kerja karyawan tenaga non medis di R.S. Satria Medika. Aspek ini merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian khusus dan penting untuk dikelola agar semangat kerja karyawan dapat terus terjaga dengan baik, guna mencapai kinerja karyawan yang

maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan tertentu kepada karyawan agar terhindar dari stres dalam bekerja.

Jika peneliti melihat latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan yang mengacu pada penelitian ini yaitu:

1. Rendahnya kinerja karyawan karena masih banyak yang terlambat masuk kerja, meninggalkan tumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan.
2. Kinerja karyawan yang belum optimal.
3. Kepuasan kerja karyawan yang masih rendah sehingga mengakibatkan kurangnya produktivitas kerja.
4. Adanya stres kerja yang dialami karyawan yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 pada tahun 2020 data *turnover* mencapai angka 30 %.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di R.S. Satria Medika?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di R.S. Satria Medika?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di RS Satria Medika?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang akan penulis kaji dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di RS Satria Medika.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di RS Satria Medika.

3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di RS Satria Medika.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam mencapai efektifitas organisasi.
- b. Penelitian ini dapat menjadi dasar referensi bagi peneliti lain, yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah stres kerja dan kepuasan kerja dalam hubungannya dengan kinerja karyawan.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk penelitian lebih lanjut

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berarti terhadap instansi, lembaga, organisasi, terutama pada R.S. Satria Medika dan juga dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui stres kerja dan kepuasan kerja karyawan.

1.6 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan agar penelitian dapat dilakukan lebih mendalam, penelitian ini hanya melakukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tenaga non medis di R.S. Satria Medika.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan diuraikan secara sistematis dalam membaginya dalam 5 bab yang setiap babnya memiliki sub bab seperti berikut ini

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan penjelasan mengenai latar belakang, identifikasi penelitian, rumusan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka akan dibahas mengenai pengertian dari stres kerja (x_1), kepuasan kerja (x_2), dan kinerja (y) menurut para ahli. Dalam bab ini dibahas mengenai tujuan, teori dari stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja. Terdapat pula penelitian terdahulu yang membahas mengenai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang dilakukan, struktur organisasi perusahaan, tempat, waktu, jenis, sumber data, populasi dan sampel serta teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan metodologi penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang profil objek penelitian, pengujian, dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis, dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam pokok permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi manajerial, serta saran dari hasil penelitian yang didapat.