

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial dan berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap baik secara kuratif dan preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap melalui kegiatan medis serta perawatan. Rumah sakit juga merupakan pusat pendidikan dan latihan tenaga kesehatan dan riset kesehatan (WHO, dikutip dari Rijadi, 1997) rumah sakit adalah institusi yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan individual dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien guna kepentingan masyarakat (Griffith 1987 dikutip dari rijadi 1997).

Sumber daya manusia saat ini menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen untuk menentukan perencanaan sumber daya manusia meliputi penyusunan anggaran sumber daya manusia dan penyusunan program tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2009:8). Sumber daya manusia merupakan salah satu factor produksi yang mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya Walaupun di dukung oleh sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlimpah dari perusahaan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal dan baik program perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menyatakan bahwa sumber daya manusia menunjukkan kunci pokok yang harus sangat di perhatikan dengan segala kebutuhannya. Hal ini di karenakan sumber daya manusia merupakan factor produksi lain yang di miliki oleh organisasi.

Organisasi atau instansi dalam melakukan program yang sudah diberikan perusahaan selalu bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu caranya adalah memaksimalkan kinerja karyawan. Menurut Siagian (2002:248), bahwa kinerja merupakan proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Tujuannya untuk mempertahankan dan

memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar produktifitasnya meningkat. Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui factor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja.

Kinerja karyawan dari kata *Job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya) dicapai oleh seseorang. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara priodik (Mangkunegara 2000:67). Dapat disimpulkan bahwa kinerja (*performance*) merupakan suatu hasil yang dicapai oleh individu atau karyawan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai karyawan yang dapat diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas (Siagian, 2002:248). Stres kerja yaitu tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologi yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja seseorang. Stres berasal dari bahasa latin *Stingere*, yang digunakan pada abad XVII untuk menggambarkan kesukaran, penderitaan dan kemalangan. “Stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, Hambatan-Hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang” (Hariandja, 2002). “Perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja tampak dari *symptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan” (Mangkunegara, 2005). “kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka” (Stephen P. Robbins terjemahan Benyamin Molan, 2006).

Stres adalah respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Kesimpulan di atas menunjukkan adanya kondisi tertentu dalam lingkungan yang merupakan sumber potensial bagi munculnya stres. Bagaimana bentuk stress yang dialami tergantung dari karakteristik yang unik dari individu yang bersangkutan serta penghayatannya terhadap faktor-faktor dari lingkungan yang potensial memunculkan stress padanya. Walaupun hampir setiap kelompok orang dihadapkan pada jenis atau kondisi stres yang serupa, tetapi hal ini akan menghasilkan reaksi yang berbeda, bahkan dalam menghadapi jenis stres atau kondisi yang sama setiap individu dapat berbeda-beda pola reaksinya

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2002:54). Kompensasi berbentuk uang, artinya gaji dibayar dengan sejumlah uang kartal kepada karyawan yang bersangkutan. Kompensasi berbentuk barang, artinya gaji dibayar dengan barang. Kompensasi adalah pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi *employers* maupun *employee*, baik yang langsung berupa uang (finansial) maupun yang tidak langsung berupa uang (nonfinansial) (Martoyo, 2007). Kompensasi adalah imbalan jasa yang di berikan oleh organisasi kepada para tenaga kerja karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Sastrohadiwiryono, 2015).

Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas jasanya dalam melakukan tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Kompensasi penting bagi karyawan karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai kerja karyawan, yaitu rekan kerja, keluarga dan masyarakat. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan jasa atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi diharapkan mampu memotivasi karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dengan adanya

kompensasi yang memadai dan peningkatan motivasi yang dijalankan berhasil, maka seorang karyawan akan termotivasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan berupaya mengatasi permasalahan yang terjadi serta meningkatkan kinerja karyawan (Mangkunegara, 2009:84).

Pimpinan perusahaan dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan hendaknya juga memperhatikan lingkungan kerja karyawan. Tata ruang di tempat kerja seperti mebel, pewarnaan, pencahayaan, pertukaran udara, keamanan fisik, kualitas udara, informal dan daerah pertemuan formal, daerah tenang, privasi, penyimpanan pribadi, ruangan kerja dan sebagainya, berdampak terhadap kinerja karyawan, sehingga lingkungan kerja tidak hanya mempengaruhi semangat kerja dan gairah kerja tetapi dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Nitisemito, 2009:183). Lingkungan kerja merupakan keadaan. Sekitar tempat kerja baik secara fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya (Supardi, 2003). lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Sedarmayanti, 2001).

Penelitian seperti ini telah banyak dilakukan sebelumnya. Kasenda (2013) menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi kerja berpengaruh secara bersama terhadap kinerja karyawan PT. Bangun Wenang Beverages Company Manado. Artinya semakin banyak kompensasi yang diberikan akan menambah semangat kerja karyawan. Moulana, dkk (2017) menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan melalui variabel mediator Motivasi Kerja. Hasil tersebut menjelaskan bahwa lingkungan yang nyaman aman dan bersih akan menambah kesejahteraan karyawan. Tri (2017) menunjukkan bahwa variabel stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan majalah Mother and Baby. Saina (2013) menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada pegawai Universitas ternate.

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, curative dan rehabilitative yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standart yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat (Kepmenkes :2008). Adapun Rumah Sakit yang ada di Jember baik negeri ataupun swasta antara lain, :

**Tabel 1.1 Nama Rumah Sakit di Jember**

No	Nama Rumah Sakit
1	RSU Dr. Soebandi
2	RS PTPN X Jember
3	RS Baladika Husada Jember
4	RSUD Kalisat Jember
5	RSU Kaliwates Jember
6	RSUD Balung
7	RSIA SRIKANDI IBI Jember
8	RSTP Jember
9	RS Utama Husada
10	RSGM Universitas Jember
11	RS Citra Husada Jember
12	RS Bina Sehat

Rumah sakit umum kaliwates merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Jember dimana dahulu merupakan Balai Kesehatan dan Rumah Bersalin yang didirikan oleh Perusahaan Perkebunan Milik Negara (BUMN) PT Perkebunan XXVI (Persero) Jember. Dalam 3 tahun terakhir ini, Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dalam tabel kinerja 3 tahun terakhir RSU Kaliwates Jember sebagai berikut

**Tabel 1.2 Kinerja Pelayanan RSU Kaliwates Jember tahun 2015-2017**

TAHUN	RKAP DAN REALISASI	ITEM			
		BOR	ALOS	TOI	BTO
2015	RKAP	75.33	4.49	1.32	68.41
	REALISASI	78.67	4.23	1.02	18.45
	PROSENTASE (%)	<b>104.74</b>	<b>95.72</b>	<b>83.33</b>	<b>35.68</b>
2016	RKAP	61.62	4.34	2.29	62.43
	REALISASI	67.31	4.00	1.75	69.57
	PROSENTASE (%)	<b>109.23</b>	<b>92.16</b>	<b>76.41</b>	<b>111.43</b>
2017	RKAP	73.50	5.33	1.43	67.01
	REALISASI	66.42	3.68	1.64	74.53
	PROSENTASE (%)	<b>90.36</b>	<b>69.04</b>	<b>114.68</b>	<b>111.22</b>

Sumber : Rekam Medik RSU Kaliwates Jember

Data di atas menunjukkan bahwa **BOR** (*Bed Occupancy Ratio*) yaitu prosentase tempat tidur pada suatu satuan waktu tertentu, masih cukup baik walaupun mengalami kenaikan penurunan angka prosentase. Sedangkan **ALOS** (*Average Length Of Stay*) yaitu rata-rata rawatan pasien, menunjukkan penurunan pada tiga tahun terakhir ini. Serta **TOI** (*Turn Over Internal*) yaitu rata-rata hari, tempat tidur tidak ditempati dari saat terisi ke saat terisi berikutnya dan **BTO** (*Bed Turn Over*) yaitu frekuensi tempat tidur, berapa kali dalam satuan waktu tertentu (biasanya 1 tahun) tempat tidur rumah sakit di pakai, masih mengalami fluktuatif atau turun naik selama tiga tahun terakhir ini tapi cenderung positif.

Berdasarkan wawancara terhadap karyawan di rumah sakit, beban kerja perawat/karyawan yang tidak seimbang dapat mengakibatkan stress dan menimbulkan kinerja karyawan menurun. Manajer sulit untuk mengetahui kualitas beban kerja tersebut karena lebih mendasarkan pada keluhan-keluhan yang bersifat subyektif. Perencanaan kebutuhan tenaga karyawan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja, sangat berisiko bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan karena apabila beban kerja tinggi maka ketelitian dan keamanan kerja menjadi menurun. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah mengenai lingkungan kerja. dapat di jelaskan bahwa pada kondisi lingkungan kerja yang buruk, seperti halnya AC pendingin ataupun lainnya yang bermasalah dapat membuat karyawan bersikap malas terhadap pekerjaannya.

Rumah Sakit menyadari bahwa pentingnya karyawan untuk jalannya operasional rumah sakit disamping peralatan medis yang canggih yang di miliki.

Untuk mencapai tujuan rumah sakit, maka perlu adanya kesejahteraan karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja. Dengan pemberian kompensasi yang sesuai dengan pekerjaannya, pemberian motivasi agar tidak terjadi stress , dan perbaikan lingkungan agar nyaman dalam bekerja.

Hal itulah yang mendorong penulis untuk meneliti “Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK) Jember”.

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK)?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK)?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK)?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada dapat di rumuskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK);
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK);
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Kaliwates (RSUK).

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak berikut

1. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengetahuan dan bacaan bagi mahasiswa para pembaca serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian berkaitan dengan permasalahan ini.

2. Bagi Penulis

Sebagai perbandingan antara teori-teori yang ditemukan di perusahaan/rumah sakit dengan teori-teori akademik kuliah dan juga dalam aktivitas rumah sakit khususnya di bidang stres kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan atau informasi bagi rumah sakit dalam menjaga pentingnya stres kerja, lingkungan kerja dan kompensasi sumber daya terhadap kinerja karyawan.

