

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang industry, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasional yang tersedia, sarana maupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga bergantung pada aspek sumber daya manusia. Factor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa persaingan akan segera dimulai, dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap perusahaan mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai factor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasikan dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Dalam menghadapi kompetisi persaingan yang semakin tinggi dan dalam memenuhi kepuasan konsumen hendaknya perusahaan meningkatkan produktivitasnya dalam segi kualitas produk yang dijual maupun jasa yang diberikan, untuk memenuhinya perusahaan hendaknya memiliki norma dan aturan-aturan yang berlaku pada karyawan agar mampu meningkatkan kedisiplinan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Namun kendala kendala yang ada dalam meningkatkan kinerja sangatlah banyak bisa saja dari luar lingkungan kerja maupun dari dalam lingkungan kerja.

Stress kerja merupakan hambatan yang sering terjadi dalam suatu perusahaan, biasanya masalah ini berpengaruh pada kinerja karyawan yang mengakibatkan menurunnya produktivitas kerja perusahaan.

Interaksi karyawan dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya menghasilkan barang atau jasa. Berdasarkan unjuk kerjanya, karyawan mendapatkan imbalan yang berdampak pada kinerja kerjanya. Sebagai hasil atau akibat lain dari proses bekerja, karyawan dapat mengalami stres, yang dapat berkembang menjadikan karyawan sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal.

Griffin & Moorhead (2013) mengemukakan bahwa stres kerja dapat berakibat positif (eustress) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan karyawan maupun perusahaan. Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres dan ketidakpuasan akan meningkat. Sama halnya, makin sedikit kendali yang dipegang orang atas kecepatan kerja mereka, makin besar stres dan ketidakpuasan. Walaupun diperlukan lebih banyak riset untuk memperjelas hubungan itu, bukti mengemukakan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang memberikan keragaman, nilai penting, otonomi, umpan balik, dan identitas pada tingkat yang rendah ke pemangku pekerjaan akan menciptakan stres dan mengurangi kepuasan serta keterlibatan dalam pekerjaan itu.

Sedangkan gejala perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Oleh karena itu dalam hal ini perusahaan dituntut kemampuan dalam rangka mengelola sumber-sumber daya secara terencana, terutama sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksan operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dalam setiap kegiatan perusahaan. Dengan demikian perusahaan tidak hanya dapat mempertahankan dan meningkatkan keuntungan yang diperoleh, tetapi juga dapat mempertahankan eksistensinya dalam dunia usaha.

Kita yakin bahwa belum ada satu perusahaan pun yang dapat mengoperasikan factor produksi tanpa memanfaatkan tenaga kerja. Bahkan ada semacam kecenderungan, makin besar perusahaan dari segi kuantitas dan kualitas, maka makin besar jumlah kebutuhan akan tenaga kerja. Meskipun sudah banyak teknologi baru berupa mesin-mesin otomatis dan komputerisasi berupa perangkat keras maupun perangkat lunak, malah justru kebutuhan tenaga kerja professional juga makin meningkat.

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang dalam pengoperasiannya membutuhkan sumber daya manusia yang memenuhi untuk menangani pasien atau konsumen yang ada. Namun jika dalam pengoperasiannya sumber daya manusia yang dimiliki ternyata terbatas maka akan timbul permasalahan permasalahan yang muncul dari kondisi stress yang dialami oleh

karyawan atau para perawat rumah sakit tersebut yang dibuktikan pada adanya karyawan atau perawat yang mendapatkan *double job* dan *double* posisi kerja.

Seperti pada Rumah Sakit Khusus Bedah Medimas di Kota Cirebon ini yang memiliki sumber daya manusia yang terbatas namun jumlah pasien atau konsumen yang selalu meningkat yang dapat memicu timbulnya stress kerja yang dialami oleh para karyawan atau para perawat dalam pengoperasian atau merawat para pasien. Jumlah tenaga medis yang dimiliki RS Khusus Bedah Medimas adalah 34 orang yang terdiri dari 8 orang dokter dan 26 perawat. Jumlah ini justru sangat berbanding terbalik dengan jumlah pasien operasi.

Penulis telah mewawancarai seorang kepala perawat bernama Eka Suyatna, Amd. Kep yang berusia 47 tahun, beliau mengaku sudah bekerja pada rumah sakit ini sejak 2002 saat rumah sakit ini masih berbentuk klinik kecil, beliau pun mengaku seiring berjalannya waktu semakin tinggi tingkat tekanan kerja dan menurut beliau “ memang bagian luar tampak kinerja tinggi namun bagian dalamnya penuh dengan stres yang dialami dalam bekerja”, beliau memberitahu bahwa stres yang dialami karyawan rumah sakit ini khususnya tenaga medis ialah karena rumah sakit ini unik dengan karyawan yang hanya berjumlah 34 orang maka yang timbul adalah adanya karyawan yang memiliki *double job* dan *double* posisi kerja, kemudian meskipun rumah sakit ini tergolong rumah sakit kecil namun jarak letak antar ruangan yang tidak proporsional yang mengakibatkan tenaga medis dituntut harus gesit dalam merawat pasien atau melakukan operasi, selanjutnya dengan jumlah karyawan yang sedikit maka mengakibatkan per-*shift* kerja sedikit tenaga medis yang ada sedangkan pasien inap atau berobat terus bertambah, dan dengan jadwal dinas yang padat dan dengan adanya beberapa karyawan yang memiliki *double job*, karyawan rentan dengan gesekan atau konflik antar unit dan antar individu, serta tekanan yang dihadapi adalah dituntut untuk melakukan pelayanan dengan prima siatas semua tekanan dan hambatan yang ada.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah pasien operasi pada RS Khusus Bedah Medimas

Tabel 1.1
Tabel Pasien Operasi RS Khusus Bedah Medimas Cirebon

No	Bulan	Pasien operasi		Hari rawat	
		2013	2014	2013	2014
1	Januari	59	53	248	183
2	Februari	55	85	235	391
3	Maret	44	55	216	232
4	April	69	61	302	244
5	Mei	47	68	226	267
6	Juni	64	61	240	254
7	Juli	45	53	169	206
8	Agustus	46	66	201	266
9	September	64	44	298	146
10	Oktober	61	57	286	200
11	November	53	50	213	252
12	Desember	85	55	383	226
Jumlah		692	708	3017	2867

Sumber data : Laporan jumlah pasien RS Medimas

Dari tabel 1.1 tampak bahwa jumlah pasien yang masuk sangat banyak dan sedangkan jumlah tenaga medis yang ada sangat terbatas, hal ini dapat memicu timbulnya stress kerja yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga medis tersebut bahkan dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Selanjutnya merupakan data tabel yang menunjukkan bahwa kinerja tenaga medis pada RS Khusus Bedah Medimas bermasalah.

Tabel 1.2
Jumlah Komplain Pasien RS Khusus Bedah Medimas Cirebon

No	Bulan	Complain Pasien	
		2013	2014
1	Januari	15	17
2	Februari	17	15
3	Maret	19	21
4	April	18	26
5	Mei	22	16
6	Juni	25	17
7	Juli	20	21
8	Agustus	23	22
9	September	25	21
10	Oktober	27	25
11	November	29	27
12	Desember	32	33

Jumlah	272	261
---------------	------------	------------

Sumber data : Laporan komplain pasien RS Bedah Medimas

Dari tabel 1.2 tampak bahwa adanya komplain yang berasal dari para pasien yang berjumlah fluktuatif setiap bulan pada tahun 2013-2014. Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan dalam kinerja tenaga medis yang hanya berjumlah 34 orang yang dapat mempengaruhi pelayanan serta produktivitas perusahaan.

Dengan menurunnya kinerja tenaga medis perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak perusahaan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dalam menganalisis kinerja. Untuk itu diperlukan suatu penelitian yang mendalam dengan mengambil masalah : “***PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA (SURVEI PADA TENAGA MEDISRS KHUSUS BEDAH MEDIMAS CIREBON)***”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan tabel yang memperlihatkan jumlah pasien yang masuk sangat banyak dan sedangkan jumlah tenaga medis yang terbatas. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kinerja tenaga medis tersebut dan berimbas pada menurunnya produktivitas perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka untuk meneliti masalah yang ada pada RS Khusus Bedah Medimas Cirebon maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran tingkat stress kerja tenaga medis RS Khusus Bedah Medimas Cirebon ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kinerja para tenaga medis RS Khusus Bedah Medimas Cirebon ?
3. Seberapa besar pengaruh tingkat stress kerja terhadap tingkat kinerja tenaga medis RS Khusus Bedah Medimas Cirebon ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui bagaimana :

1. Gambaran tingkat stress kerja pada tenaga medis RS Khusus Bedah Medimas Cirebon
2. Gambaran tingkat kinerja tenaga medis RS Khusus Bedah Medimas Cirebon
3. Pengaruh tingkat stress kerja terhadap kinerja tenaga medis RS Khusus Bedah Medimas Cirebon

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengetahuan ilmu manajemen khususnya yang terkait dengan stres kerja dan kinerja karyawan.
2. Kegunaan praktisi
 - a) Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia industry tentang stress kerja yang ada hubungannya dengan kinerja karyawan.
 - b) Untuk bahan pertimbangan dan motivasi pada karyawan serta untuk meningkatkan etos kerja dan menambah pengetahuan peneliti