

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aspek paling penting dalam sebuah organisasi, terutama dalam sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Kinerja karyawan menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan rumah sakit sering kali menghadapi berbagai tekanan yang dapat menimbulkan stres kerja, seperti beban kerja yang tinggi, tuntutan emosional dari pasien, tekanan waktu, dan tanggung jawab yang besar.

Peran sumber daya manusia yaitu, karyawan yang bertugas menjalankan semua operasi organisasi tidak diragukan lagi terkait dengan kemajuan perusahaan. Untuk memaksimalkan semua sumber daya perusahaan dan mencapai target kinerja, karyawan harus melaksanakan secara konsisten. Tentu saja, ini tidak dapat dipisahkan dari kinerja yang ditunjukkan dalam menyelesaikan kegiatan-kegiatan ini. Karyawan rumah sakit sangat penting dalam menentukan standar perawatan pasien di sektor kesehatan. Ketika layanan kesehatan pasien di rumah sakit menjadi lebih diminati dan berkualitas lebih tinggi, perawat dapat menjalankan tugas mereka secara profesional. Karena tanggung jawab dan misi khusus mereka di sektor perawatan kesehatan, stres kerja perawat mungkin terstruktur secara berbeda dari pekerja lain (Rahman et al., 2017).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta sesuai dengan norma moral dan etika (Afandi, 2018:83). Sementara itu menurut (Kasmir, 2016:182) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja dan perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam periode waktu tertentu, biasanya selama satu tahun. Kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan adalah cara terbaik untuk mengukur kinerja seseorang.

Setiap perusahaan harus memiliki strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan mengelola tingkat stres terkait pekerjaan yang dialami oleh karyawan. Menurut Bryan Filliantoni dkk (2019:119), stres terkait pekerjaan berdampak pada peningkatan atau penurunan kinerja karyawan tergantung pada bagaimana karyawan meresponsnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa stres terkait pekerjaan dapat memengaruhi tingkat kinerja karyawan.

RS Islam Jakarta Pondok Kopi sebagai salah satu rumah sakit swasta di Jakarta Timur sebagai objek penelitian didasari oleh karakteristik lingkungan kerjanya yang memiliki tingkat tekanan tinggi, terutama pada tenaga kesehatan yang harus bekerja dalam situasi yang menuntut fisik dan emosional secara terus-menerus. Rumah sakit ini juga menunjukkan adanya indikasi masalah terkait stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, sehingga relevan untuk dikaji secara ilmiah. Selain itu, aksesibilitas terhadap data dan responden di rumah sakit ini cukup memungkinkan, sehingga mendukung kelancaran proses penelitian. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam membantu pihak rumah sakit memahami dan mengelola faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, serta mengisi kekosongan kajian empiris yang masih terbatas di lingkungan RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

Pemilihan responden dari bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) dilakukan karena unit ini merupakan salah satu bagian yang memiliki tingkat tekanan kerja paling tinggi di rumah sakit. Petugas IGD dituntut untuk bekerja cepat, tepat, dan sigap dalam menangani pasien dalam kondisi darurat, yang seringkali disertai dengan situasi yang penuh stres, beban kerja berlebih, dan tuntutan waktu yang ketat. Kondisi kerja yang intens ini menjadikan staf IGD sangat rentan mengalami stres kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan dan kinerja mereka. Oleh karena itu, responden dari bagian IGD dianggap paling relevan untuk menggambarkan hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan dalam konteks penelitian ini. Untuk mengetahui fenomena permasalahan kinerja, peneliti melakukan pra survei

kepada 20 karyawan IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi pada tanggal 19 Mei 2025, ditunjukkan sebagai berikut

Tabel 1.1
Prasurvei Kinerja Karyawan RS Islam Jakarta Pondok Kopi

No	Indikator Kinerja Pegawai	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai Yang Dinilai
		Ya	Tidak	
1	Kuantitas pekerjaan sesuai target	40%	60%	20
2	Kualitas pekerjaan sesuai standar	20%	80%	20
3	Kemandirian	45%	55%	20
4	Inisiatif	45%	55%	20
5	Adaptabilitas pada perubahan	30%	70%	20
6	Kerjasama	50%	50%	20
	Rata-rata	38%	62%	

Sumber: PraSurvei Pendahuluan, 2025

Merujuk pada Tabel 1.1, terlihat bahwa terdapat dua permasalahan utama yang memengaruhi kinerja. Permasalahan pertama berkaitan dengan kualitas pekerjaan, 80% karyawan dinilai belum mencapai standar yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan yang signifikan terhadap mutu hasil kerja pegawai. Permasalahan kedua menyangkut aspek adaptabilitas, di mana 70% karyawan dianggap belum mampu menyesuaikan diri secara optimal terhadap perubahan. Kedua indikator ini menyoroti area kritis yang membutuhkan perhatian dan perbaikan, yaitu peningkatan kualitas kerja serta kemampuan adaptasi pegawai guna mendorong perbaikan kinerja secara keseluruhan.

Selanjutnya dicari mengenai penyebab kinerja belum maksimal, pra survei dilaksanakan kepada 20 pegawai RS Islam Jakarta Pondok Kopi. ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 1.2
Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja di RS Islam Jakarta Pondok Kopi

No	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai	Jawaban (%)		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Motivasi	60%	40%	20
2	Kepuasan Kerja	70%	30%	20
3	Tingkat Stres	75%	25%	20
4	Kondisi Pekerjaan	60%	40%	20
5	Sistem Kompensasi	55%	45%	20
6	Desain Pekerjaan	65%	35%	20
7	Aspek-aspek Pekerjaan	50%	50%	20

Sumber: PraSurvei Pendahuluan, 2025

Dari Tabel 1.2, diketahui bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu tingkat stres sebesar 75% dan kepuasan kerja sebesar 70%. Tingginya stres kerja dan rasa tidak puas dalam bekerja berpotensi memberikan dampak negatif terhadap kualitas, efisiensi, dan pencapaian hasil kerja secara keseluruhan. Desain pekerjaan sebesar 65% kenapa tidak termasuk karena Desain pekerjaan yang kurang optimal kadang masih bisa disesuaikan atau dimodifikasi oleh pegawai melalui inisiatif pribadi atau kerja sama tim, sedangkan stres dan kepuasan kerja lebih sulit diatasi tanpa dukungan manajerial

Menurut Alya Tasfiyah Putri. (2024: 15) bahwa stres kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan., di mana semakin baik tingkat pengelolaan stres kerja karyawan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Tabel 1.3
**Jumlah Kunjungan Pasien IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun
2022-2024**

Tahun	Kode Tahun (X)	Jumlah Pengunjung
2022	2	27,671
2023	3	39,599
2024	4	49,895

Sumber: IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi (2022-2024)

Berdasarkan tabel 1.3 menyajikan data mengenai jumlah kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi selama periode tiga tahun, yaitu dari tahun 2022 hingga 2024. terjadi peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 27,671 pasien, kemudian meningkat menjadi 39,599 pasien pada tahun 2023, dan kembali mengalami lonjakan menjadi 49,895 pasien pada tahun 2024. Kenaikan jumlah kunjungan ini mencerminkan tingginya permintaan masyarakat terhadap pelayanan gawat darurat, yang tentunya berdampak langsung terhadap beban kerja karyawan, khususnya tenaga medis yang bekerja di IGD. Situasi kerja di IGD yang penuh tekanan dan menuntut respons cepat membuat karyawan berada dalam kondisi kerja yang intens dapat menyebabkan stres kerja.

Ketika volume pasien meningkat secara signifikan, hal ini dapat meningkatkan stres di tempat kerja akibat beban fisik dan mental yang tinggi, tuntutan untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam waktu singkat, serta risiko kelelahan karena jam kerja yang panjang. Stres kerja yang dialami karyawan, jika tidak dikelola dengan baik, dapat berpengaruh terhadap penurunan motivasi, kepuasan kerja, hingga menurunnya kinerja. Oleh karena itu, peningkatan jumlah kunjungan pasien IGD dapat menjadi salah satu komponen yang sangat penting yang memengaruhi tingkat stres kerja karyawan, dan manajemen rumah sakit perlu memperhatikan hal ini agar karyawan dapat terus bekerja secara efektif dan profesional di tengah tuntutan yang semakin meningkat.

Namun, (Muslim & Ilmi, 2023:181) menemukan bahwa stres kerja memberikan dampak negatif dan signifikan pada kinerja karyawan.. Hasil tersebut menunjukkan

bahwa pengujian hipotesis stres kerja tidak memberikan pengaruh antara variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan, dengan kata lain penurunan stres kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan umumnya puas dengan lingkungan kerja dan hubungan antar rekan yang harmonis, terutama karena adanya dukungan dalam situasi darurat. Namun, kepuasan kerja menurun akibat beban kerja berlebih, kurangnya penghargaan dan insentif, terbatasnya peluang pengembangan karier, serta jadwal kerja padat yang menimbulkan kelelahan dan penurunan motivasi.

Menurut Amanda et al., (2022:2856) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menyatakan bahwa karyawan akan berkinerja lebih baik semakin puas mereka dengan pekerjaan mereka. Di sisi lain, karyawan akan berkinerja lebih buruk jika mereka merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka.

Hasil empiris membuktikan bahwa kepuasan kerja terbukti sebagai pengaruh tidak langsung dan terbukti mampu memperantara hubungan antara stres kerja berdampak negatif pada kinerja karyawan, karyawan yang dapat mengurangi stres kerjanya akan berusaha untuk menjadi lebih bahagia dengan pekerjaan mereka. Dengan memiliki rasa bahagia ini, karyawan akan lebih mampu menyelesaikan tugas dengan lebih baik diungkapkan oleh (Amanda et al., 2022:2857).

Berdasarkan hasil pra survei, serta didukung oleh pendapat para ahli dan hasil penelitian sebelumnya, Peneliti ingin mengkaji hubungan antara “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Di IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi?
4. Apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh stress kerja dan kinerja karyawan IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.
4. Mengetahui kepuasan dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Karyawan RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi karyawan RS Islam Jakarta Pondok Kopi, khususnya sebagai masukan terkait upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

2. Manfaat Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau data pembanding yang relevan dengan bidang yang sedang diteliti, memberikan kontribusi pemikiran, serta memperluas wawasan dan pengetahuan.

3. Manfaat Bagi Pihak Lain

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan menjadi sumber rujukan tambahan bagi para peneliti yang akan datang, dan juga akan menjadi pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada stres kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi.
2. Unit analisis difokuskan pada karyawan IGD RS Islam Jakarta Pondok Kopi sebagai objek penelitian yang berjumlah 50 orang.

1.5 Sistematika Pelaporan

Agar dalam penyusunan laporan penelitian ini tersusun secara sistematis dan mudah dipahami,maka sistem pelaporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan kerangka konseptual serta landasan teori yang relevan dengan masalah penelitian. Bab ini membahas stres kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Stres kerja meliputi pengertian stres kerja, faktor-faktor stres kerja dan indikator stres kerja. Kinerja karyawan terdiri dari pengertian kinerja karyawan, faktor-faktor kinerja karyawan, dan penelitian terdahulu, serta pengertian kepuasan kerja,faktor-faktor kepuasan kerja, indikator kepuasan kerja, serta hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai desain penelitian,lokasi, populasi dan sampel, jenis serta sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian,

variabel stres kerja, variabel kinerja karyawan, dan variabel kepuasan kerja, serta metode analisis, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi serta saran yang diberikan sebagai masukan untuk peningkatan kinerja karyawan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi serta saran yang diberikan sebagai masukan untuk peningkatan kinerja karyawan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi