

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kunci utama dari organisasi dalam menggapai kesuksesan, keberhasilan organisasi dalam mencapai kesuksesan secara keseluruhan bergantung kepada sumber daya manusianya. Oleh karena itu organisasi harus mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar tujuan organisasi dapat tercapai. Di era saat ini, organisasi dituntut untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien di dalam menghadapi persaingan yang ada. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing organisasi dalam rangka menjaga keberlangsungan hidup organisasi. Organisasi menghimpun sumber daya manusia atau karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan organisasi yang dimana, pegawai merupakan merupakan harta yang paling berharga dalam sebuah organisasi karena pegawai efektif dan efisien dapat menentukan maju atau mundurnya nasib sebuah organisasi. Kemampuan seorang pegawai dapat tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal yang dimana kinerja pegawai tersebut merupakan salah satu modal bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. (Silaen *et al.*, 2021:29).

Kinerja merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi (Tsauri, 2014:17). Huseno (2016:85) menyatakan bahwa kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual karena pada dasarnya kinerja seorang pegawai

bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Dengan kata lain kinerja seorang pegawai merupakan sebuah perwujudan hasil dari kemampuan, usaha setra kesempatan dalam mencapai pencapaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi kepadanya. Kinerja karyawan dalam organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kasmir (2016:189) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik berupa hasil maupun perilaku kerja yaitu Kemampuan dan keahlian, Pengetahuan, Rancangan kerja, Kepribadian, Motivasi kerja, Kepemimpinan, Gaya kepemimpinan, Budaya organisasi, Kepuasan kerja, Lingkungan kerja, Loyalitas, Komitmen dan Disiplin kerja.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Menurut Tsauri (2014:80) lingkungan kerja merupakan faktor fisik dan non fisik diluar manusia dalam suatu organisasi. Agar dapat meningkatkan kinerja karyawan, organisasi harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi pegawai guna memaksimalkan pegawai dalam bekerja, lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif dan menyenangkan bagi pegawai selama bekerja. Lingkungan yang baik itu dapat terwujud jika sebuah organisasi mau memperhatikan komponen-komponen yang ada di dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik tentunya akan membawa dampak yang baik bagi pegawai yang ada di dalamnya. Kondisi lingkungan kerja akan menjadikan pegawai merasa nyaman sehingga pegawai

menjadi puas akan lingkungan kerjanya yang nantinya akan mempengaruhi kinerjanya.

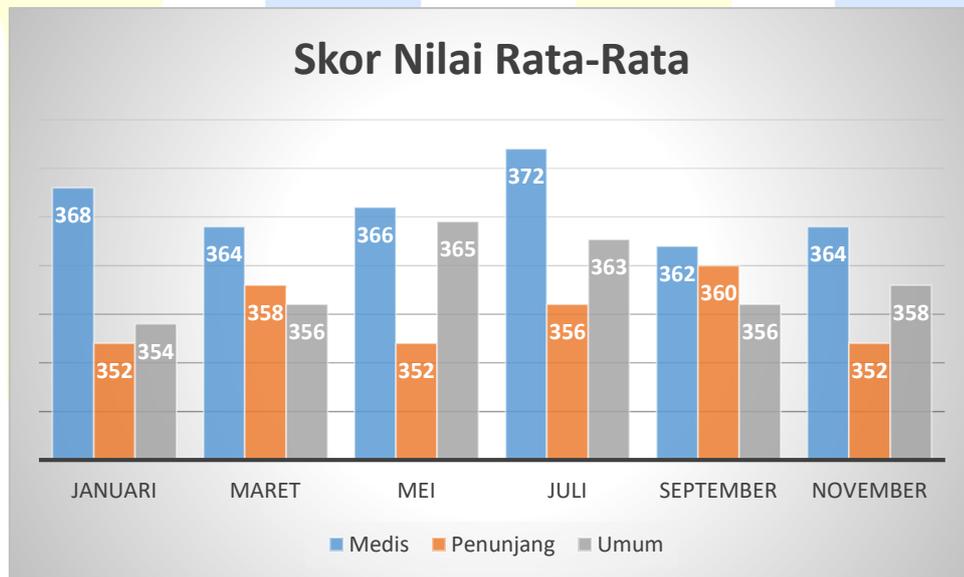
Selain lingkungan kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Stres kerja merupakan permasalahan yang sering dihadapi oleh seorang pegawai. Besarnya stres kerja yang dialami seorang pegawai dapat mengakibatkan terancamnya kemampuan karyawan dalam menghadapi lingkungan (Tsauri, 2014:83). Menurut Asih, Widhiastuti dan Dewi (2018:4) menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi yang muncul karena adanya interaksi manusia dengan pekerjaannya pada suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi dari seorang pegawai. Tingginya stres kerja yang dialami oleh pegawai menjadikan kinerja seorang pegawai menjadi menurun.

Selain lingkungan kerja dan stres kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Menurut Agustini (2019:57) kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja serta hubungannya dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan suatu hal yang penting untuk didapatkan seorang pegawai dalam bekerja. Kepuasan kerja yang baik akan menjadikan seorang pegawai mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik, sehingga akan meningkatkan kinerjanya. pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan sering melamun, memiliki semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan,

emosi yang tidak stabil, sering mangkir, serta melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya (Agustini, 2019:82).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong merupakan rumah sakit yang berada di Kabupaten Jepara. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong merupakan rumah sakit dengan klasifikasi kelas C. RS PKU Muhammadiyah Mayong memiliki jumlah pegawai sebanyak 305 pegawai yang terdiri dari pegawai medis, pegawai penunjang dan pegawai umum.

Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari setiap pegawai dengan dorongan lingkungan kerja serta pribadi dari setiap pegawai. Fenomena yang terjadi pada pegawai RS PKU Muhammadiyah Mayong terkait dengan kinerja dapat dilihat dari skor nilai rata-rata penilaian kinerja. Berikut adalah data mengenai skor nilai rata-rata pegawai.



Sumber : Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara, 2023

Gambar 1.1
Data Penilaian Rata-Rata Kinerja Pegawai Tahun 2023

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa perkembangan kinerja pegawai mengalami fluktuasi, pada pegawai medis skor nilai tertinggi terdapat pada periode bulan Juli dengan skor nilai rata-rata 372, dan pada bulan berikutnya yaitu periode bulan september dengan skor nilai terendah 362. Pada pegawai penunjang skor nilai tertinggi terjadi pada periode bulan September dengan skor nilai rata-rata 360, dan nilai terendah terjadi pada periode bulan Mei dan November dengan skor nilai rata-rata 352. Pada pegawai umum nilai skor tertinggi terjadi pada periode bulan Mei dengan skor nilai rata-rata 365 dan skor terendah setelah bulan Mei terjadi pada periode bulan September dengan skor nilai rata-rata 356. Hal tersebut menunjukkan bahwa baik pegawai medis, penunjang dan non medis mengalami fluktuasi pada kinerja. Kinerja yang menurun ini disebabkan karena menurunnya kepuasan kerja, lingkungan kerja yang tidak mendukung dan adanya stres yang dialami pegawai dalam bekerja.

Tabel 1.1
Tingkat Ketidakhadiran Tanpa Keterangan Pegawai RS PKU
Muhammadiyah Mayong Jepara Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pegawai	Alpa	
		Jumlah	%
September	305	8	2,6%
Oktober	305	7	2,3%
November	305	10	3,3%
Desember	305	15	4,9%

Sumber : Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada bulan September-Desember 2022 menunjukkan tingkat alpa pegawai mengalami fluktuatif. Tercatat pada periode bulan September tingkat ketidakhadiran tanpa keterangan pegawai sebesar 2,6% dan mengalami penurunan menjadi 2,3% pada periode bulan

Oktober. Pada periode November kembali mengalami kenaikan menjadi 3,3% dan dan kembali mengalami kenaikan pada periode bulan Desember menjadi 4,9%. Naiknya tingkat ketidakhadiran tanpa keterangan pegawai dalam bekerja menunjukkan terdapat permasalahan kepuasan kerja pada pegawai, sehingga berakibat pada absennya pegawai dalam bekerja.

Fenomena lain yang ditemukan di lapangan terkait dengan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 9 Januari 2023 dengan 10 pegawai yang terdiri dari 7 pegawai medis, 2 pegawai penunjang dan 1 pegawai non medis. Didapati bahwa lingkungan kerja yang panas, khususnya pada kantor perawat, bagian informasi, loket bpjs, loker pendaftaran rawan jalan dan loket pendafrtran rawat inap. Lingkungan kerja yang panas menjadikan pegawai menjadi gerah dan merasa tidak nyaman dalam bekerja, sehingga mengganggu kinerja pegawai dalam bekerja. Hal tersebut menunjukkan terdapat permasalahan lingkungan kerja fisik. Selain wawancara terkait dengan lingkungan kerja fisik, dilakukan juga wawancara mengenai stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 9 Januari 2023 dengan dengan 10 pegawai yang terdiri dari 7 pegawai medis, 2 pegawai penunjang dan 1 pegawai non medis. Didapati bahwa terdapat permasalahan stres kerja pada pegawai. Permasalahan stres kerja pada pegawai timbul karena tingginya beban kerja yang dilimpahkan pada pegawai serta adanya tekanan dan adanya desakan dari atasan, pasien maupun keluarga pasien seperti atasan yang menekan kecepatan pelayanan dan komplain pasien maupun keluarga pasien pada pegawai sehingga menjadikan pegawai menjadi stres dalam bekerja. Pegawai

yang mengalami stres dalam bekerja mengakibatkan munculnya gejala stres kerja pada pegawai seperti sakit kepala, pusing, mudah lelah dan mudah marah. Munculnya gejala stres kerja pada pegawai menjadikan pegawai menjadi tidak bersemangat dalam bekerja sehingga menjadikan kinerja pegawai menjadi tidak maksimal.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh (research gap) atau penelitian yang berbeda yang telah dilakukan sebelumnya. Ada beberapa hasil penelitian yang berbeda dari variabel seperti penelitian yang dilakukan oleh Lupita, Rismayadi dan Patricia (2019) mendapatkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh baik terhadap kepuasan kerja. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Akinwale dan George (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan Salsabilla, Setiawan, dan Juwita (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh Radito dan Germana (2020) menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Siathi (2019) menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin, Zainul dan Harlie (2019) yang mendapatkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja

karyawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Ariyati, Manalu dan Putri (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nguyen, Yandi dan Mahaputra (2020) menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, Mahfudnurnajamuddin, dan Arfah (2021) mendapatkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Malawat, Abdullah dan Nurlinda (2019) menunjukkan Ada pengaruh tetapi tidak signifikan antara stress kerja terhadap kinerja perawat. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Daniel (2019) menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan Syardiansah, Mora dan Safriani (2020) mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hajiali et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian penelitian yang berjudul “pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan

kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Pusat Kesehatan Umum Muhammadiyah Mayong Jepara.
2. Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah :
 - a. Variabel eksogen adalah lingkungan kerja dan stres kerja
 - b. Variabel endogen adalah kinerja pegawai
 - c. Variabel intervening adalah kepuasan kerja
3. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Rumah Sakit Pusat Kesehatan Umum Muhammadiyah Mayong Jepara, yang terdiri dari pegawai medis, pegawai penunjang dan pegawai umum.
4. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Lingkungan kerja yang panas khususnya pada kantor perawat, informasi, loket bpjs, loker pendaftaran rawat inap dan rawat. Hal ini menyebabkan pegawai menjadi gerah dan merasa tidak nyaman dalam bekerja.
2. Munculnya gejala stres pada pegawai seperti sakit kepala, pusing, mudah lelah dan mudah marah. Hal ini disebabkan karena tingginya

beban kerja dan desakan dari atasan, pasien serta keluarga pasien seperti atasan yang marah kecepatan pelayanan dan komplain dari pasien dan keluarga pasien. (sumber : wawancara dengan 7 pegawai medis, 2 pegawai penunjang dan 1 pegawai umum pada 9 januari 2023).

3. Fluktuatifnya tingkat ketidakhadiran kerja tanpa keterangan pegawai yang disebabkan ketidakpuasan pegawai dalam bekerja.
4. Kondisi capaian rata-rata penilaian kinerja yang fluktuatif mengakibatkan kinerja pegawai yang tidak maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas terdapat tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa tentang pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara Empiris, hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.