

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan semakin ketat di setiap aspek kehidupan. Salah satu persaingan dalam pelayanan jasa adalah layanan kesehatan, dalam hal ini yaitu jasa rumah sakit. Karena saat ini rumah sakit dituntut untuk menjalankan pelayanan secara efektif dan efisien agar tetap eksis berdiri dan tidak kalah dalam "bersaing" dengan rumah sakit lain-nya. Sumberdaya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting bagi perkembangan suatu rumah sakit. Hal ini disebabkan karena manusia memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat dikembangkan secara optimal dalam mendukung eksistensi organisasi. Meskipun saat ini telah banyak ditemukan dan digunakan teknologi modern, namun tanpa didukung sumberdaya manusia yang berkualitas organisasi apapun tidak akan berjalan dengan maksimal.

Menurut Davis dalam (2002:5), perusahaan pada dasarnya merupakan organisasi dari sumberdaya manusia, sumberdaya alam dan sumber-sumber ekonomi lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan sistem pengendalian manajemen yang memberikan jaminan melalui para manajer bahwa organisasi tersebut telah melakukan strateginya secara efektif dan efisien. Dari teori yang diungkapkan oleh Davis mengindikasikan bahwa sumberdaya manusia merupakan inti dari organisasi (dalam penelitian ini yang

dimaksud adalah rumah sakit) untuk mencapai tujuan. Manajemen sumberdaya manusia juga sering disebut sebagai manajemen personalia berfungsi untuk mengelola kegiatan sumberdaya manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan (Handoko, 2001:4).

Keberhasilan suatu rumah sakit pun tentunya sangat ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang dimilikinya. Berdasarkan Pasal 12 UU Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, sumber daya manusia Rumah Sakit terdiri dari tenaga medis, penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit dan tenaga non kesehatan. Dari banyaknya sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tenaga keperawatan sebagai tenaga non paramedis memiliki peran yang penting, karena terkait langsung dengan kompetensi dan pendidikan yang dimilikinya. Oleh karena itu untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan perawat diarahkan untuk meningkatkan kualitas perawat agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Dalam kenyataannya, belum semua perawat berperilaku baik dan berdisiplin masih dijumpai perawat yang sering datang terlambat masuk kerja, bersikap pasif terhadap pekerjaan, tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya bahkan masih ada sebagian perawat yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah. Hal tersebutlah yang membuat seorang perawat menjadi tidak disiplin dalam bekerja, karena menurut Fathoni (2006; 34) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan

dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kondisi di atas tentunya akan menimbulkan permasalahan bagi pimpinan dan rumah sakit. Hal lain yang menjadi tantangan para manager personalia adalah stres kerja yang dialami oleh perawat. Dua permasalahan tersebut, yaitu disiplin dan stres kerja perawat yang dimaksud hingga kini masih menjadi ganjalan dalam mencapai kinerja yang diharapkan. Menurut Robbins (2003; 80) kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan disiplin yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Sedangkan menurut Kusnadi (2003; 64) kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Menurut Gibson, (2008: 123-124) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu perilaku disiplin, kinerja individu, persepsi, sikap, kepribadian belajar, stres kerja, sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Tetapi dalam hal ini penulis hanya ingin membahas 2 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut yaitu disiplin dan stres kerja saja.

Rumah sakit adalah salah satu tempat yang mengupayakan kesehatan dengan memberdayakan berbagai bagian dalam tenaga medis yang terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medis untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Oleh karena itu Menurut Keputusan Menteri

Kesehatan RI No: 983/Menkes/SK/XI/1992, tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan. Menurut penulis seluruh rumah sakit yang ada di Indonesia pasti sudah melaksanakan tugas sesuai dengan Keputusan Menteri tersebut, tetapi banyaknya beban tugas yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit maka berdampak pada tingkat stres yang tinggi yang dirasakan oleh tenaga medis maupun non paramedis terutama pada perawat.

Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan merusak, seperti dijelaskan pada hukum Yerkes Podson (1904) yang menyatakan “hubungan antara stres dengan kinerja seperti huruf U terbalik” (Mas’ud, 2002:20). Sedangkan, pelayanan yang cepat, ramah, aman dan dapat dipercaya menjadi faktor yang menentukan pelanggan. Rumah Sakit selalu menggunakan 4 faktor tersebut untuk selalu melayani pasien di rumah sakit, akan tetapi kadang kala perawat kurang memperhatikan SOP dan slogan yang di berikan oleh Rumah sakit. Berdasarkan survei awal yang penulis lakukan pada Rumah Sakit Ujung Berung Bandung, penulis melihat bahwa kinerja perawat masih relatif rendah. Hal itu ditunjukkan dengan kinerja perawat selama 3 tahun terakhir dari tahun 2016-2018 :

**Tabel 1. 1****Laporan Kinerja Rumah Sakit Ujung Berung Bandung Dari Tahun 2016-2018**

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2016	100%	86,30%
2	2017	100%	85,59%
3	2018	100%	88,37%

Sumber : Rumah Sakit Ujung Berung Bandung (Diolah oleh peneliti) 2019.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasannya kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung masih belum maksimal, karena capaian kerjanya masih belum mencapai target 100%. Harusnya instansi tersebut mampu mencapai capaian kerja yang telah ditargetkan.

Tak hanya kinerja perawat yang masih belum maksimal di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung. ditemukan gejala-gejala yang menarik untuk diteliti. Hasil Observasi yang peneliti lakukan, menunjukkan indikasi adanya kelemahan dalam segi disiplin kerja dan stres kerja di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung. Dimana kecenderungan para perawat yang berada di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung agaknya perlu di evaluasi secara kinerja oleh pihak yang bersangkutan.

Indikasi menurunnya kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung, dapat dilihat dari presensi pegawai Rumah Sakit tersebut pada tahun 2016-2018 yang memperlihatkan penurunan tingkat kehadiran dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. 2**  
**Persentase Kehadiran Perawat Tahun 2016-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Kehadiran</b>	<b>Ketidakhadiran</b>	<b>Mangkir</b>
2016	87,4%	6,8%	5,8%
2017	85,8%	7,7%	6,8%
2018	84,9%	8,2%	6,9%

Sumber: Bagian SDM/Kepegawaian Rumah Sakit Ujung Berung Bandung.

Dari tabel di atas, tampak bahwa tingkat kehadiran perawat cenderung terus menurun dari tahun ke tahun. Semakin menurunnya tingkat kehadiran pegawai tentunya berpotensi mempengaruhi tingkat kinerja mereka, dan akan berujung pada terhambatnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kemudian rendahnya disiplin kerja didukung oleh mini riset yang responden nya berjumlah 20 orang, maka diperoleh data sebagaimana peneliti lampirkan pada tabel pada halaman berikut :

**Tabel 1. 3**  
**Mini Riset Disiplin Kerja (X1)**

No	Pernyataan	S	%	TS	%
1	Saya hadir dikantor tepat waktu	18	90%	2	10%
2	Saya bersedia jika ditugaskan membantu pekerjaan dibidang lain	9	45%	11	55%
3	Saya mampu bekerja di luar jam kerja	7	35%	13	65%
4	Saya selalu berada di ruang kerja pada waktu jam kerja	14	70%	4	30%
5	Saya jarang menunda-nunda waktu kerja	17	85%	3	15%
6	Saya selalu mengenakan seragam sesuai ketentuan	19	95%	1	5%

Sumber : Diolah oleh peneliti 2019

Dari tabel di atas maka dapat disimpulkan adanya masalah dalam disiplin kerja di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung , kemudian hal ini mesti untuk diteliti. Dari beberapa jawaban responden diasumsikan bahwa disiplin kerja di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung masih belum maksimal sehingga mempengaruhi kinerja perawat.

Selain faktor disiplin kerja, faktor lain yang diduga menjadi penyebab menurunnya kinerja pegawai adalah faktor stres kerja, sebagaimana tampak pada hasil mini survey terhadap 20 perawat Rumah Sakit tersebut berikut ini :

**Tabel 1. 4**  
**Mini Riset Stres Kerja (X2)**

No	Pernyataan	S	%	TS	%
1	Beban kerja tinggi	10	50%	10	50%
2	Konflik pribadi dan kelompok	18	90%	2	10%
3	Mengalami Tekanan atau desakan waktu	9	45%	10	55%
4	Masalah dalam keluarga	15	75%	5	15%
5	Perubahan aturan dalam perusahaan	15	75%	5	15%

Sumber : Diolah oleh peneliti 2019

Dari tabel di atas maka dapat disimpulkan adanya masalah dalam stres kerja, kemudian hal ini mesti untuk diteliti. Dari beberapa jawaban responden diasumsikan bahwa stres kerja di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung masih cukup tinggi, Sehingga mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung

Berdasarkan gambaran di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Disiplin Dan Stres kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ujung Berung Bandung).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dengan berdasarkan penjelasan uraian dari latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung masih dirasa kurang maksimal karena belum mencapai target yang diinginkan oleh instansi.
2. Kurangnya disiplin kerja dari perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung yang bisa dilihat dari masih tingginya angka ketidakhadiran perawat yang setiap tahunnya meningkat.
3. Masih tingginya stres kerja dapat dilihat dari tabel mini riset yang peneliti lakukan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi Masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?
- 2) Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?
- 3) Apakah disiplin kerja dan stress kerja berpengaruh secara Simultan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?
- 3) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan stress kerja secara Simultan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

- 1) Manfaat bagi Rumah Sakit Ujung Berung Bandung ?

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi rumah sakit khususnya mengenai Pengaruh Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung.

- 2) Manfaat bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi peneliti/mahasiswa agar lebih memahami akan pengaruh disiplin dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat.

### 3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi kepustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sehingga dapat digunakan sebagai wahana untuk menggali ilmu pengetahuan .

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2011).

### **1. Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Handoko (2001,208) Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Sasaran-sasaran tindakan pendisiplinan hendaknya positif, bersifat mendidik dan mengoreksi, bukan tindakan negatif yang menjatuhkan karyawan yang berbuat salah. Sedangkan menurut Prawirosentono (1999) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika, sehingga maksud pendisiplinan adalah untuk memperbaiki kegiatan di waktu yang akan datang bukan menghukum kegiatan di masa lalu. Pendekatan negatif yang bersifat menghukum biasanya mempunyai berbagai pengaruh sampingan yang merugikan, seperti hubungan emosional terganggu, absensi meningkat, apatis atau kelesuan, dan ketakutan pada penyelia.

Menurut Pabundu (2006:101) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

- a. Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang, meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel personal lainnya.
- b. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan, meliputi peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, kondisi ekonomi, kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

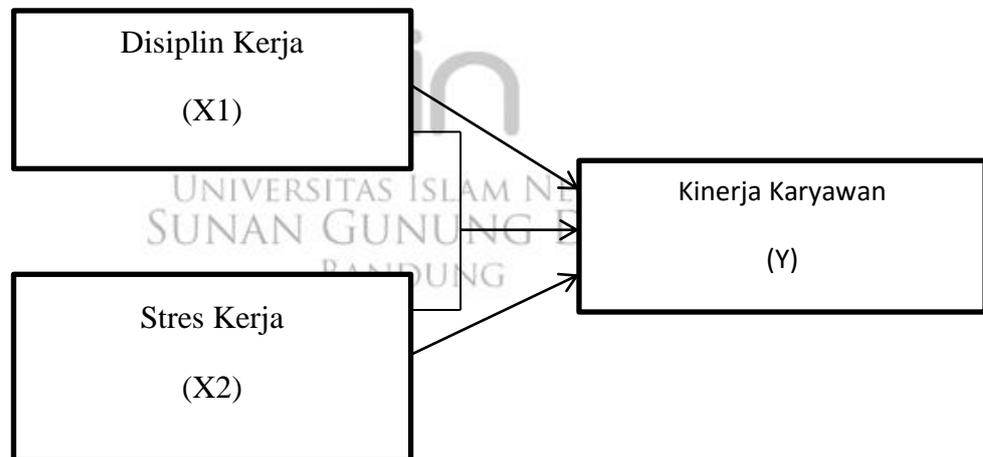
## **2. Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Suprihanto, dkk (2003:64), hubungan stres dengan kinerja tampak jelas bahwa stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan kinerja yang rendah (tidak optimum). Bagi seorang pemimpin tekanan-tekanan yang diberikan kepada seseorang perawat haruslah dikaitkan dengan apakah stres yang ditimbulkan oleh tekanan tersebut masih dalam keadaan wajar. Stres yang berlebihan akan menyebabkan frustrasi dan dapat menurunkan kinerjanya, sebaliknya stres yang terlalu rendah menyebabkan perawat tersebut tidak termotivasi untuk berkinerja dengan baik. stres yang dihadapi oleh karyawan berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran

kerja serta tendensi mengalami kecelakaan. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa:

- a. Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja.
- b. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- c. Menurunkan tingkat produktivitas
- d. Menurunkan pemasukan dan keuntungan organisasi. Kerugian finansial yang dialami organisasi karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian .**



Sumber : Handoko (2001,2008) , Prawirosentono (1999) , Pabundu (2006:101) , Suprihantono Dkk (2003:64) ( Diolah Oleh Penulis )

**Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian Terdahulu	Peneliti	Hasil
1	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Primarindo Asia Insfratucture Tbk. Bandung)	Handiez Novriandhie (2016)	Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
2	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan PT.PINDAD (PERSERO) DIVISI TEMPA DAN COR BANDUNG	Annisa Mulyasari (2014)	Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja karyawan.
3	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri	M . Farid (2007)	Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara motivasi dan disiplin terhadap kinerja pegawai
4	Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Produksi ( Studi Pada CV . Aneka Ilmu Semarang )	Siti Nurhendar (2007)	Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan semangat kerja terhadap kinerja perawat.

Sumber : Skripsi Terdahulu

## **G. Hipotesis**

### **Hipotesis 1**

Terdapat pengaruh dari disiplin kerja ( X1) Terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung (Y)

### **Hipotesis 2**

Terdapat pengaruh dari stres kerja (X2) Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung (Y)

### **Hipotesis 3**

Terdapat pengaruh dari disiplin kerja (X1) dan stres kerja (X2) Terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Ujung Berung Bandung (Y)

