BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi artinya sebuah bentuk kerjasama yang didirikan oleh sekumpulan orang yang mempunyai maksud tertentu. Berdasarkan Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) online ada tiga definisi dari organisasi. Adapun definisi pertama Organisasi adalah suatu unit (seperti struktur) yang terdiri dari bagian-bagian (seperti orang) untuk tujuan tertentu. Definisi yang kedua dari organisasi merupakan grup kerjasama antara orang – orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama sedangkan definisi ketiga organisasi ialah seni manajemen yang dimanfaatkan dalam upaya memperbesar kinerja memori (KBBI VI Daring, 2016). salah satu contoh organisasi di dalam kehidupan sehari – hari merupakan perusahaan atau lembaga pemerintahan yang berbadan hukum dimana pada dalamnya terdiri orang – orang menggunakan sebuah sistem tertentu yang mengatur kegiatan pekerjaan sehari – hari untuk mencapai sebuah visi misi tertentu.

Sumber daya manusia sangat dibutuhkan bagi organisasi atau perusahaan, motivasi, perasaan, ketrampilan, pengetahuan, keinginan, dan kekuatan atau kekuasaan yang dimiliki oleh manusia. Kemampuan sumber daya organisasi dalam memenuhi potensi mereka mempengaruhi seberapa keras mereka bekerja untuk mencapai tujuan mereka. Tanpa didukung oleh tenaga manusia yang sempurna, kecanggihan perkembangan teknologi, perkembangan info, uang tunai atau peralatan, sebuah perusahaan akan susah untuk mencapai tujuannya (Sutrisno,

2019). Sebab mereka merupakan sumber daya yang aktif berkontribusi di operasi organisasi, sumber daya manusia (Sutrisno, 2019). Bahkan ketika perusahaan mempunyai teknologi yang sangat maju, tujuan tidak dapat dipenuhi tanpa partisipasi aktif dari karyawan. Apabila partisipasi ini tidak disertakan, alat-alat canggih tak berguna bagi organisasi (Hasibuan, 2014). Oleh sebab itu, pemanfaatan sumber daya manusia perusahaan wajib secara professional supaya terjadi keseimbangan akan kebutuhan karyawan dengan kebutuhan serta keahlian organisasi perusahaan

Berdasarkan (Hasibuan, 2014) kepuasan kerja karyawan bisa dipengaruhi beberapa faktor diantaranya :

- A. Balas jasa yang adil serta layak.
- B. Penempatan yang tepat sinkron menggunakan keahlian.
- C. Beban kerja.
- D. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
- E. Alat-alat yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
- F. Sikap pemimpin pada kepemimpinannya.
- G. Sifat pekerjaan terus-menerus atau tidak.

Seseorang sangat puas dengan pekerjaannya akan merasa positif tentang hal itu, sedangkan orang yang kurang puas dengan pekerjaannya merasa negatif tentang hal itu (Robbins, Stephen P. & Judge, 2016). Ketika pekerja senang, itu akan berdampak pada kinerja perusahaan karena mereka akan paling efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. (Yusnani & Sary, 2019). Kepuasan kerja karyawan begitu utama pada organisasi hal itu disebabkan kepuasan kerja karyawan dapat

merangsang energi positif, kreativitas, dan meningkatkan motivasi buat sukses. Sedangkan berdasarkan Handoko (2020) menjelaskan kepuasan kerja merupakan hasil kerja karyawan yang memuaskan atau tidak tentang aktifitasnya, perasaan itu dapat dilihat dari tingkah laku baik karyawan perihal pekerjaan serta semua hal yang dirasakan pada tempat kerja.

Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain beban dan stress kerja. Menurut Mathis & Jackson (2017) dijelaskan bahwa karyawan akan meninggalkan perusahaan apabila mereka merasa tidak puas. Seringkali orang meninggalkan pekerjaan karena alasan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan itu sendiri misalnya perusahaan melakukan merger, tawaran pekerjaan yang tidak diminta, tanggung jawab keluarga, pasangan yang dipindah tugaskan, penilaian kinerja yang buruk, dan perubahan administratif merupakan beberapa faktor yang dapat menimbulkan pemikiran serius untuk keluar dari pekerjaan, bahkan ketika orang-orang tidak merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Selain itu, terkadang orang tetap bekerja karena alasan di luar pekerjaan. Beberapa faktor yang membatasi keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaan adalah hubungan antara dirinya dan orang lain; kesesuaian dengan pekerjaan/organisasi/masyarakat; dan potensi pengorbanan, atau apa yang harus mereka korbankan jika mereka berhenti dari pekerjaannya. Karakteristik keputusan untuk tinggal atau pergi dari perusahaan tersebut bersifat pribadi dan tidak sepenuhnya berada dalam kendali pemberi kerja. Namun, terdapat beberapa faktor terkait dengan keputusan individu yang dapat dikontrol oleh pemberi kerja. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk bertahan :

1. Karakteristik dari pemberi kerja (employer)

Faktor ini meliputi aspek budaya dan nilai perusahaan, manajemen dan job security atau keamanan kerja

2. Hubungan antar karyawan (employee relationships)

Faktor ini meliputi fairness atau keadilan serta perlakuan non diskriminatif, dukungan perusahaan dan supervisory, hubungan antara rekan kerja

3. Rewards

Faktor ini meliputi upah dan benefit yang kompetitif, performance dan kompensasi, serta pengakuan dari perusahaan

4. Kesempatan Kerja

Faktor ini meliputi pelatihan, pengembangan, mentoring dan perencanaan karir

5. Job Design

Untuk menciptakan pekerjaan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi karyawan.

6. Faktor ini meliputi kecocokan pekerjaan dengan karyawan, fleksibilitas waktu serta work life balance atau keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan

Sesuai definisi yang tersebut bisa ditarik kesimpulan yaitu kepuasan kerja ialah satu gambaran perilaku perasaan menyenangkan dari pekerjaannya. Rasa puas ini diperoleh dari dampak perusahaan bisa mencukupi sesuatu yang dibutuhkan oleh karyawan secara baik antara lain terwujudnya tuntutan kerja, semangat di tempat kerja, serta masalah lainnya yang mendukung karyawan pada pekerjaannya.

Hal ini dapat terlihat dari sikap yang berubah antara lain tingkatan sikap yang baik, tertib, dorongan kerja, produktivitas, tujuan dan hasil kerja yang tinggi. Dapat juga disimpulkan Kepuasan kerja karyawan artinya suatu hasil kepuasan pekerja terhadap bentuk pekerjaan mereka yang berhubungan dengan bentuk tugas pekerjaannya, akibat kerja yang dicapai, gambaran penjiwaan yang didapat atau perasaan lega dan perasaan senang terhadap pekerjaan yang dijalannya.

Berdasarkan Permendagri No. 12 Tahun 2008 beban kerja adalah ruang lingkup pekerjaan yang dilakukan oleh suatu jabatan atau satuan organisasi. Menurut (Mustapha & Yu Ghee, 2013) karyawan lebih puas saat beban kerja mereka dikurangi. Sedangkan berdasarkan (Siregar & Linda, 2022) beban kerja didefinisikan menjadi tugas – tugas yang wajib dilakukan seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Berdasarkan Vanchapo (2020) Beban kerja ialah suatu proses atau aktifitas yang wajib diselesaikan seseorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Namun, jika orang tersebut dapat menyelesaikan tugas dan beradaptasi serangkaian tugas maka hal itu bukan merupakan beban kerja, apabila tenaga kerja tersebut tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut merupakan beban kerja

Ekspektasi kerja berlebihan terkadang dapat mengakibatkan ketidakpuasan serta stres kerja. Karyawan pada sebuah perusahaan tentunya memiliki beban kerja masing – masing, setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan adalah beban kerja yang harus dipertanggungjawabkan (Mustapha & Yu Ghee, 2013). Beban kerja dari Hermanto dalam Pambudi (2017) adalah banyaknya kegiatan yang wajib diselesaikan seorang atau organisasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan

dengan keadaan pekerjaan yang normal. Kajian yang dilakukan (Edi Siregar & Vidya Nourma Linda, 2022) beban kerja pada PT. Pusaka Graha Teknik mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja. Tetapi itu berhubungan negatif pada studi berdasarkan (Antoni et al., 2021) yang menjelaskan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh negatif serta signifikan terhadap kepuasan kerja.

RSUD Jombang adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang dan merupakan rumah sakit tipe B pendidikan. Untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan, RSUD Jombang mengadakan berbagai pelatihan dan memberikan izin belajar bagi karyawan yang telah memenuhi syarat yang telah diatur pada bagian tata usaha khususnya kepegawaian. Dengan Visi menjadi rumah sakit rujukan terdepan, pilihan utama masyarakat, dengan layanan paripurna, melalui sistem pendidikan kesehatan yang terintegrasi. Dan misi meningkatkan layanan mutu kesehatan yang paripurna serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Meningkatkan sarana prasarana dan sumber daya manusia sesuai standar. Menyelenggarakan pendidikan kedokteran, kesehatan lainnya, dan penunjang sistem layanan kesehatan serta melaksanakan penelitian secara terintegrasi. Menyiapkan tata kelola organisasi yang professional dan akuntabel. RSUD Jombang memiliki aktifitas usaha yang utama pada pelayanan jasa kesehatan yang terdiri dari rawat jalan dengan 22 poli spesialistik (regular) dan poli eksekutif, kemudian instalasi gawat darurat dan rawat inap dengan 522 tempat tidur. Untuk pelayanan non kesehatan, aktifitas RSUD Jombang sebagai rumah sakit pendidikan utama bagi wahana pendidikan dokter spesialis, dokter umum, keperawatan, kebidanan, tenaga kesehatan lainnya. Untuk transformasi layanan,

RSUD Jombang sudah menuju ke *paperless*, sebagai upaya untuk mewujudkan *green hospital* dengan menggunakan digitalisasi layanan yaitu JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Mobile. Dengan kemajuan teknologi berbasis internet, RSUD Jombang juga mempromosikan pelayanan yang dimiliki melalui semua media sosial yang ada.

Kepuasan kerja merupakan hal penting bagi setiap organisasi khususnya pada RSUD Jombang. Fenomena terkait dengan kepuasan kerja pada bagian umum RSUD Jombang berdasarkan kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja masih rendah, hal ini dipengaruhi oleh stress kerja.

Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja mental, dijelaskan bahwa beban kerja fisik bisa dijumpai pada aktifitas yang menggunakan fisik seperti operator menyelesaikan tugasnya, sedangkan beban kerja mental bisa dijumpai pada kegiatan yang mempunyai tanggung jawab secara mental dalam menjalankan kegiatannya.

Selain beban kerja, stres kerja juga dapat berdampak pada kinerja karyawan, Stres kerja adalah reaksi atau reaksi individu terhadap ketidak mampuan pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menyebabkan pegawai tersebut merasa tidak nyaman atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Menurut (Rauan & Tewel, 2019). Pentingnya untuk memperhitungkan stres kerja karena dapat menurunkan kepuasan kerja. Menurut (Robbins, Stephen P. & Judge, 2019) menyatakan bahwa stres kerja ialah suatu keadaan tegang yang memengaruhi kondisi perasaan, cara berfikir, serta keadaan tubuh seseorang. Berdasarkan (Vanchapo, 2020:37) stres kerja merupakan kondisi emosional yang ada sebab mempunyai pertentangan beban

kerja dengan kecakapan seseorang dalam melawan desakan kuat yang dihadapinya. Setiap karyawan mempunyai seperangkat keterampilan serta persyaratan kerja yang unik, sebaliknya beban kerja yang rendah dapat menyebabkan kebosanan di lingkungan kerja. Beban kerja sangat besar memungkinkan seseorang tenaga kerja mengeluarkan tenaga berlebih yang dapat menghasilkan stres yang berlebihan (Astuti et al., 2022).

Berdasarkan (Asih et al., 2018) stres kerja artinya keadaan hubungan seseorang dan pekerjaan dalam bentuk ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan tubuh dan psikologis serta memengaruhi kondisi perasaan, perubahan mental, serta keadaan seorang karyawan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mempelajari bagaimana beban kerja dan stres kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja pada tenaga administrasi staff tata usaha bagian umum pada RSUD Jombang dengan menggunakan judul penelitian “Pengaruh Beban kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan“

1.2. Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian perlu adanya suatu pembatasan supaya penelitian lebih fokus pada tujuan yang ingin dicapai serta topik yang ingin diteliti. Penelitian ini mengambil sampel serta populasi karyawan di RSUD yang beralamat di Jl. KH Wahid Hasyim 52 Jombang.

Adapun pada penelitian ini permasalahannya dibatasi pada:

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan RSUD Jombang ?

2. Apakah stres kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan RSUD Jombang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di RSUD Jombang
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di RSUD Jombang

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibutuhkan bisa menyampaikan manfaat kepada :

1. Teoritis (fundamental) pengembangan ilmu pengetahuan

Menyampaikan informasi atau pengetahuan bagi akademisi terkait dengan pembahasan tentang pengaruh beban kerja serta stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RSUD Jombang serta diharapkan memberikan informasi bagi penelitian yang akan datang mengenai tema terkait dengan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada RSUD Jombang.

2. Manfaat Praktis

Memberikan pertimbangan tentang kepuasan, beban kerja serta stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RSUD Jombang yang diharapkan mampu memberikan masukan kepada RSUD Jombang terkait strategi manajemen apa yang nanti dapat diambil untuk mengatasi tentang pengaruh

beban kerja serta stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada RSUD
Jombang.