

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan global yang semakin ketat dewasa ini menuntut sebagian besar perusahaan di dunia untuk mengadakan perubahan positif agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan di dunia bisnis. Besarnya tantangan globalisasi yang semakin dinamis membutuhkan adanya perubahan yang dapat mencakup upaya untuk memelihara, memberdayakan dan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki, khususnya sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya lain yang dimiliki perusahaan.

Sadar akan betapa pentingnya sumber daya manusia untuk kelangsungan hidup perusahaan, fenomena seperti mogok kerja, perputaran tenaga kerja yang tinggi, produktivitas yang menurun, daya saing perusahaan yang rendah dan profesionalisme kerja yang tidak memadai merupakan bukti adanya masalah yang timbul pada sumber daya manusia dan cara pengelolaannya. Permasalahan yang timbul dari dalam diri karyawan dapat berupa ketidakpuasan atas pekerjaannya, yang dapat disebabkan oleh stres kerja. Handoko (2008:200) mengemukakan bahwa stres adalah suatu keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres berlebih akan mengancam kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dan akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut di perusahaan. Cummins dalam Ahsan (2009) juga

menjelaskan bahwa stres kerja adalah prediksi dari ketidakpuasan kerja dan menimbulkan kecenderungan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi.

Salah satu faktor yang merupakan prediktor terbaik yang dapat menyebabkan stres kerja adalah beban kerja (workload pressure). Robbins (1996) menjelaskan bahwa beban kerja mengacu pada intensitas dari penugasan, yang merupakan sumber dari stres mental bagi karyawan. Pemberian beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan akan menimbulkan stres pada karyawan, sehingga akan berdampak bagi komitmen karyawan tersebut untuk bertahan dalam organisasi. Cohen (1998) lebih lanjut mengemukakan bahwa elemen kunci dari komitmen karyawan terhadap organisasi akan berdampak pada sikap dan perilaku karyawan terhadap kinerja dan organisasinya. Menurut Gardner (1992) terdapat hubungan yang kuat antara komitmen dan kinerja karyawan. Meningkatnya komitmen organisasi karyawan pada perawat akan memberikan manfaat bagi individu maupun organisasinya.

Penelitian sebelum menyatakan bahwa beban kerja memberikan dampak negatif pada kinerja karyawan secara keseluruhan, namun, beban kerja yang dimoderasi oleh komitmen organisasi akan memberikan dampak berbeda terhadap kinerja. Prabu (2001:67) memaparkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Keberhasilan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa sangat bergantung pada seberapa besar organisasi memberikan layanan yang baik dan berkualitas kepada konsumennya. Salah satu instansi yang menawarkan jasa kepada

konsumen adalah instansi pelayanan kesehatan. Munculnya berbagai rumah sakit menimbulkan persaingan yang cukup kompetitif. Hal tersebut menjadikan rumah sakit pemerintah saat ini berganti menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Sebagai BLUD, pemerintah memberikan kewenangan kepada setiap rumah sakit pemerintah untuk mengelola manajemen, pendapatan APBN dan APBD, pendapatan operasional dari hasil pelayanan kepada konsumen, hibah, kerjasama dengan pihak ketiga, investasi pendapatan bunga, penjualan dan pengadaan barang atau jasanya masing-masing.

Salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di Surabaya adalah Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Persaingan kompetitif menyebabkan RSU Haji Surabaya perlu melakukan perubahan positif yang diperlukan. Perubahan-perubahan tersebut bisa dilakukan dengan mengelola manajemen dengan baik dan meningkatkan pelayanan dan kualitas kinerja karyawan rumah sakit.

Sebuah rumah sakit dapat berkembang dengan baik apabila manajemen di dalam rumah sakit tersebut dapat dikelola dengan baik, adanya fasilitas yang memadai dan tenaga medis yang ahli akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit tersebut. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien terdapat tiga macam instalasi, yaitu: instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap dan instalasi gawat darurat. Masing-masing instalasi memiliki beban kerja yang berat, namun dari ketiganya, instalasi gawat darurat merupakan instalasi yang membutuhkan pelayanan ekstra dari dokter dan perawat rumah sakit tersebut, oleh karena itu diperlukan adanya kerjasama yang baik antara petugas rumah sakit terutama kerjasama antara dokter dan perawat yang merupakan komponen dasar

yang membentuk suatu tempat pelayanan kesehatan tersebut tampak bermutu atau tidak. Kedua profesi ini saling terikat, sebab, tanpa adanya perawat tugas dokter akan menjadi lebih berat dalam menangani pasien. Perawat juga sangat penting karena perawat merupakan orang pertama yang menangani pasien apabila terjadi sesuatu dan yang memberikan perawatan terus-menerus terhadap pasien.

Dengan demikian, mutu pelayanan rumah sakit yang baik dapat tercapai apabila kerjasama kinerja antara karyawan rumah sakit dapat berkesinambungan satu sama lain. Hal tersebut membutuhkan adanya komitmen organisasi yang kuat agar karyawan rumah sakit dapat menghasilkan kinerja yang baik atas beban kerja yang dihadapi dalam menangani pasien. Berdasarkan dari fenomena tersebut, maka diajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimoderasi Oleh Komitmen Organisasional Studi Pada Perawat Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat IGD di RSUD Haji Surabaya?
2. Apakah komitmen organisasional dapat secara signifikan memoderasi hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat IGD di RSUD Haji Surabaya?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja perawat IGD di RSUD Haji Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan komitmen organisasional dalam memoderasi hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat UGD di RSUD Haji Surabaya.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan :

Penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan khususnya perawat, serta sebagai masukan dalam mengelola beban kerja untuk dapat meminimalisir stres kerja pada perawat dan meningkatkan komitmen organisasi agar karyawan terutama perawat dapat memberikan kinerja maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak Rumah Sakit.

2. Bagi pengayaan ilmu :

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama tentang beban kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.



### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang dirinci sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori yang melandasi penelitian, yaitu teori mengenai beban kerja, komitmen organisasional, kinerja karyawan dan teori mengenai perawat, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu , kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang meliputi pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, populasi, sampel dan pengambilan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan.

#### **BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi uraian tentang gambaran umum objek penelitian yang meliputi deskripsi perusahaan, deskripsi hasil penelitian, analisis model atau pembuktian hipotesis beserta pembahasan.

## BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran bagi perusahaan yang mengacu pada hasil analisis penelitian.

