

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di tengah perkembangan zaman modern, persaingan yang semakin meningkat antara penyedia layanan kesehatan di Indonesia, terutama rumah sakit. Untuk mengatasi persaingan ini, rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan melalui kinerja mereka. Kinerja didefinisikan sebagai perilaku yang nyata yang ditunjukkan oleh setiap individu, yaitu prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan posisi mereka dalam perusahaan (Mangkunegara, 2017:10).

Pada tahun 2000, penelitian tentang pelayanan keperawatan dilakukan oleh Direktorat Pelayanan Keperawatan DepkesRI dan WHO di Indonesia oleh (Maria et al, 2015). Penelitian menunjukkan bahwa tidak ada alat untuk melacak dan menilai kinerja perawat. Menurut laporan Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2006, produktivitas kerja perawat Indonesia turun 50,9%. Menurut Pergub Jatim (2010) dan Luluk (2018), kinerja perawat, yang merupakan inti dari pelayanan kesehatan, harus dipertahankan. Akibat langsung dari kinerja yang buruk dalam pekerjaan perawat dapat menghasilkan konsekuensi yang tidak terduga yang dapat memperburuk kualitas produksi perawat. Pada akhirnya, hasil kerja perawat akan menjadi kurang optimal. Jika ada masalah dengan kinerja perawat, sangat penting untuk segera menyelesaikannya karena kegagalan melakukannya dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh perawat menjadi kurang berkualitas.

Kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai dasar dalam peningkatan karir (promosi pekerjaan), kenaikan kompensasi, mutasai, dan pemberhentian kerja. Melalui proses penilaian kinerja maka dapat diketahui hasil tujuan organisasi tercapai atau tidak tercapai. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018:83).

Kinerja karyawan pada perusahaan banyak yang mengalami kegagalan karena tidak menerapkan sistem manajemen kinerja yang baik, yang berakibat pada rendahnya kinerja karyawan pada periode tertentu. Salah satu penyebab penurunan kinerja karyawan adalah stress kerja yang berlebihan pada saat bekerja. Selain itu, beban kerja tinggi yang dirasakan seorang karyawan akan mempengaruhi konsentrasi saat bekerja dan gangguan kesehatan. Semakin lama stress yang dialami karyawan maka semakin tinggi tingkat *turnover* karyawan yang akan merugikan perusahaan (Siahaan, 2017). Menurut (Kasmir, 2016) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja dan lingkungan kerja (Harini & Kartiwi, 2018). Faktor penyebab yang paling utama dalam menurunnya kinerja karyawan adalah ketidakpuasan pada saat bekerja yang dipengaruhi oleh stress kerja (Robertson, 2018). Stres kerja merupakan suatu

kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Zaenal, 2014). Karyawan yang mengalami stres kerja tinggi dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja karyawan (Robbins, 2018). Produktivitas merupakan kemampuan karyawan untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan harapan dalam waktu yang singkat atau tepat (Busro, 2018:340). Salah satu alasan mengapa stres perlu untuk dipahami adalah ketika mengalami stress maka tidak dapat bekerja secara optimal sehingga akan berdampak negatif pada hasil kerjanya (Ardana, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado, hal ini menjelaskan bahwa jika stres kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya stres kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan (Natalya, 2018). Namun terdapat hasil penelitian yang berbeda pada karyawan PT Nusamulti Centralestari Tangerang, hasil penelitian menunjukkan bahwa Stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Heruwanto, 2020).

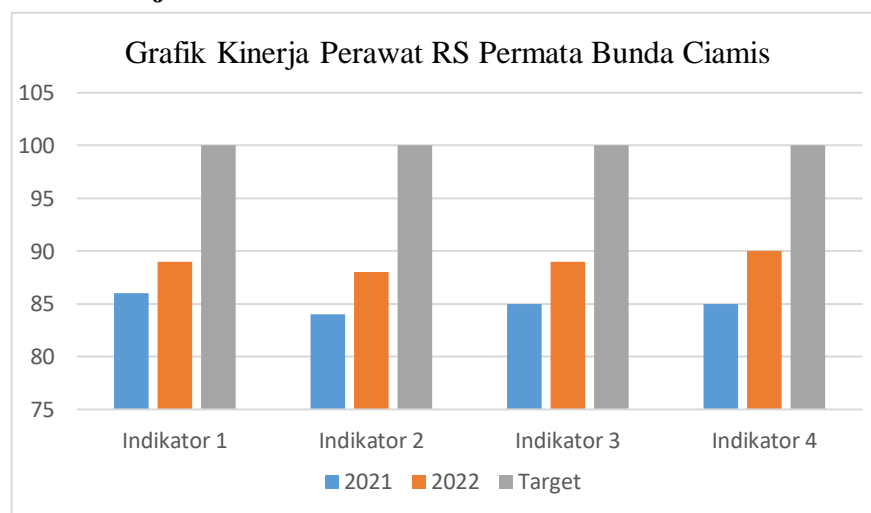
Stres terjadi ketika lingkungan eksternal menghadirkan tekanan, konflik, rasa cemas, dan frustrasi pada individu. Ada empat penyebab stres psikologi yang dialami oleh manusia, yakni tekanan, frustrasi, konflik, dan kecemasan (Atwater, 1983). Pada dasarnya kecemasan adalah kondisi psikologis seseorang yang penuh dengan rasa takut dan khawatir, dimana perasaan takut dan khawatir akan sesuatu hal yang belum pasti akan terjadi (Nevid, 2005). Seseorang bisa menjadi cemas bila

dalam kehidupannya terancam oleh sesuatu yang tidak jelas. Kecemasan dapat timbul pada banyak hal yang berbeda-beda. Kecemasan merupakan respon terhadap kesukaran yang belum terjadi (Martini, 1990). Kecemasan merupakan manifestasi dari berbagai proses emosi yang menyatu dan terjadi ketika orang sedang mengalami tekanan batin atau frustrasi dan pertentangan batin (Sholikhi, 2009).

Kecemasan dapat juga terjadi pada karyawan pada saat mereka akan bekerja. Kecemasan adalah perasaan sementara yang tidak menyenangkan mengenai dunia kerja karena adanya ketidakpastian mengenai kemungkinan yang akan terjadi, sehingga menimbulkan kekhawatiran pada individu. Kecemasan menghadapi dunia kerja dapat disebabkan karena kurangnya keyakinan terhadap diri mengenai masa depannya (Nugrahaningtyas, 2012). Penelitian terdahulu di PT. Sari Melati Tbk Sidoarjo menemukan bahwa kecemasan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Dwi, 2022). Sementara itu kecemasan merupakan salah satu prediktor stress kerja yang paling tinggi. Stress kerja sering terjadi pada karyawan yang bekerja pada bidang produksi maupun instansi kesehatan karena dihadapkan dengan beban kerja yang berlebih. Namun terdapat hasil penelitian yang berbeda pada PT. KA Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya, menemukan bahwa kecemasan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (Fathur Roji, 2021). Kecemasan Kerja mengacu pada tekanan emosional dan ketidaknyamanan yang dialami oleh karyawan dalam menanggapi tuntutan, tekanan, dan ekspektasi yang terkait dengan lingkungan kerja mereka. Dalam hal ini kecemasan kerja merupakan bagian dari prediktor penentu stress kerja yang merupakan pemicu timbulnya penurunan kinerja karyawan (Riny Chandra, 2017).

Penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan yaitu karena kurangnya motivasi dan stress yang dialami oleh karyawan sehingga karyawan tidak bekerja secara maksimal dan perusahaan mengalami kerugian dari segi waktu. Hal tersebut terjadi juga pada perawat rumah sakit permata bunda ciamis, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara bersama bagian direktur Bapak Dr. Kamal dan CEO Ibu Hj. Nani rumah sakit permata bunda Ciamis pada tanggal 30 November 2023, peneliti menemukan bahwa pada tahun 2021 realisasinya kurang dan pada tahun 2022 realisasinya meningkat.

**Grafik 1. 1 Kinerja Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Periode 2021-2022**



Sumber: Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis

Berdasarkan grafik diatas terdapat indikator kinerja yang realisasinya tidak terpenuhi sesuai target pada presentase kinerja perawat rumah sakit permata bunda. Pada tahun 2021 target presentase kinerja perawat sebesar 100% namun realisasinya hanya terpenuhi pada indikator pertama sebesar 86%, indikator kedua sebesar 84%, indikator ketiga sebesar 85% dan indikator keempat sebesar 85%. Berbeda dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2022 realisasinya mengalami

kenaikan pada indikator pertama sebesar 89%, indikator kedua 88%, indikator ketiga 89% dan indikator keempat 90%. Maka dari itu untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengoptimalkan kinerja karyawan yaitu dengan cara pemenuhan kebutuhan karyawan sesuai dengan perencanaan MSDM, menciptakan lingkungan yang kondusif dimana potensi dari para karyawan dapat direalisasi, kualitas (tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan), kuantitas (jumlah pekerjaan yang dihasilkan), penggunaan waktu dalam bekerja (tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, dan waktu kerja tidak efektif/jam kerja hilang), dan kerjasama dengan orang lain dalam bekerja (Dharma, 2018).

Berdasarkan penjelasan mengenai adanya kontroversi hasil penelitian terdahulu dan fenomena rendahnya kinerja karyawan serta tingginya stress kerja yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“ANALISIS PENGARUH KECEMASAN KERJA TERHADAP STRESS KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Bagian Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan yang telah dikemukakan dalam latar belakang penelitian diatas mengenai adanya stress kerja tinggi yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga mengakibatkan karyawan mengalami ketidaknyamanan dalam bekerja, hal ini berdampak juga terhadap kecemasan kerja tinggi yang dialami karyawan sehingga mengakibatkan karyawan tersebut mengalami stress kerja tinggi. Fenomena ini juga terjadi pada perawat rumah sakit permata bunda yang

merasakan stress kerja yang tinggi dan penurunan kinerja saat bekerja. Oleh karena itu dapat dibuat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kecemasan kerja, stress kerja dan kinerja karyawan pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis?
2. Bagaimana pengaruh kecemasan kerja terhadap stress kerja pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis?
3. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis?
4. Bagaimana pengaruh stress kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan pengaruh kecemasan kerja dan kinerja karyawan pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kecemasan kerja, stress kerja dan kinerja karyawan pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis
2. Pengaruh kecemasan kerja terhadap stress kerja pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis
3. Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis

4. Pengaruh stress kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan pengaruh kecemasan kerja dan kinerja karyawan pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dalam hasil penelitian ini adalah berupa suatu pemanfaatan untuk pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini, diantaranya yaitu untuk:

##### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pada perkembangan ilmu pendidikan, khususnya pada karyawan bagian perawat yang membahas mengenai pengaruh Kecemasan Kerja Terhadap Stress Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan pustaka dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### **1.4.2 Praktis**

###### **a. Bagi Praktisi**

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh perusahaan yang memerlukan sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui Kecemasan Kerja, Stress Kerja, dan Kinerja Karyawan.

###### **b. Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya akan menggunakan konsep dan dasar



penelitian yang sama, yaitu tentang pengaruh Kecemasan Kerja Terhadap Stress Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan.

## 1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis.

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih empat bulan yaitu dari bulan November 2023 sampai bulan Februari 2024.

**Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2023 – 2024			
		Desember	Januari	Februari	Maret
1	Pengajuan Judul				
2	Penyusunan Bab 1-3				
3	Revisi Bab 1-3				
4	Seminar Usulan Penelitian				
5	Revisi Usulan Penelitian				
6	Penelitian				
7	Pengolahan Data				
8	Penulisan Bab 4-5				
9	Bimbingan Bab 4-5				
10	Sidang Skripsi				