

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penurunan kinerja karyawan menjadi permasalahan yang kerap dihadapi oleh berbagai perusahaan, termasuk di sektor layanan kesehatan. Di Rumah Sakit Permata Bunda, tantangan ini muncul akibat berbagai faktor yang memengaruhi kesejahteraan tenaga kerja. Beban kerja yang tinggi, kurangnya dukungan dari organisasi, serta budaya kerja yang kurang adaptif dapat menyebabkan stres kerja, kelelahan, dan berujung pada menurunnya kualitas pelayanan kepada pasien. Jika tidak dikelola dengan baik, kondisi ini dapat berdampak pada efektivitas operasional rumah sakit secara keseluruhan.

Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan suatu aspek penting untuk sebuah perusahaan mencapai tujuan. Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam keberhasilan setiap organisasi, karena sebagian besar masalah dalam pengaturan organisasi adalah manusia dan sosial dari fisik, teknis atau ekonomi (Daniel, 2021).

Faktor keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*), persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi (*perceived organizational support*), serta budaya organisasi (*organizational culture*) menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan. *Work-life balance* yang baik memungkinkan karyawan memiliki keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga dapat mengurangi stres kerja. Dukungan

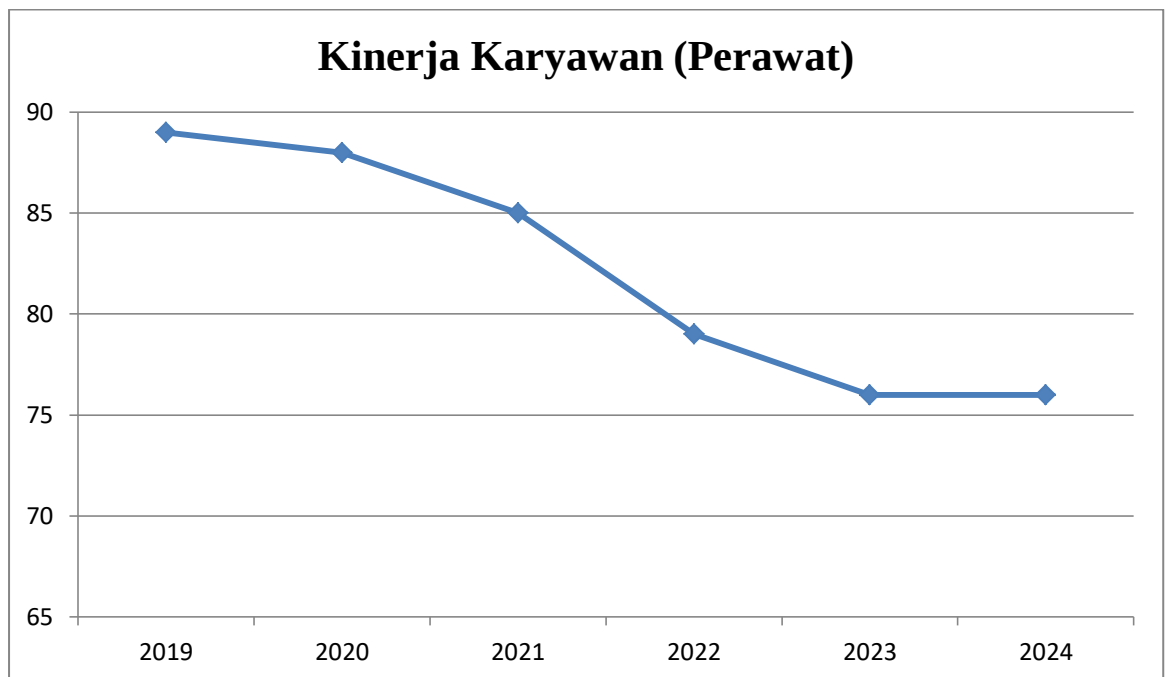
organisasi yang optimal berperan dalam meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja. Budaya organisasi yang positif dan berorientasi pada pelayanan dapat membentuk lingkungan kerja yang kondusif, mendorong kerja sama tim, serta meningkatkan produktivitas tenaga kerja di Rumah Sakit Permata Bunda.

Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan suatu aspek penting untuk sebuah perusahaan mencapai tujuan. Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam keberhasilan setiap organisasi, karena sebagian besar masalah dalam pengaturan organisasi adalah manusia dan sosial dari fisik, teknis atau ekonomi (Daniel, 2021).

Sumber daya manusia di Rumah Sakit Permata Bunda, sebagaimana rumah sakit pada umumnya, memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan. Sebagai bagian dari tim medis, perawat bekerja sama dengan dokter dan tenaga kesehatan lainnya untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien, sekaligus memastikan kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik. Dengan dukungan organisasi yang memadai dan perhatian terhadap kebutuhan tenaga kerja, setiap sumber daya manusia di rumah sakit perlu memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan. Penekanan pada budaya kerja yang suportif dan penyediaan dukungan organisasi yang optimal menjadi kunci untuk menjaga kesejahteraan tenaga kerja sekaligus meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

Perusahaan tentu ingin tujuannya bisa tercapai. Setelah mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, tentunya perusahaan mengharapkan adanya kinerja yang baik dari setiap karyawannya. Kinerja karyawan yang baik tentunya menjadi harapan seluruh perusahaan yang mempekerjakan karyawan, karena kinerja karyawan tersebut nantinya diharapkan mampu meningkatkan kualitas perusahaan secara keseluruhan (Waldan, 2020). Penting bagi perusahaan untuk terus bisa menjaga kinerja karyawan agar tetap sesuai dengan apa yang perusahaan inginkan dan tentunya tidak diharapkan adanya penurunan kinerja karyawan. Penurunan kinerja karyawan adalah hal yang biasa ditemukan di dalam perusahaan, meskipun perusahaan tentunya akan melakukan usaha-usaha untuk membuat kinerja karyawan kembali sesuai dengan apa yang diinginkan agar tujuan dari perusahaan bisa berhasil sesuai dengan apa yang direncanakan.

Kinerja karyawan di Rumah Sakit Permata Bunda memainkan peran penting dalam mencapai tujuan rumah sakit, terutama dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, ditemukan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir, dapat dilihat pada Gambar 1.1



Sumber: Data Internal Rumah Sakit Permata Bunda

Gambar 1. 1 Grafik Kinerja

Berdasarkan Gambar 1.1 data penilaian kinerja karyawan menunjukkan tren penurunan yang mengkhawatirkan. Penurunan ini terlihat dari berkurangnya efektivitas pencapaian sasaran kerja, prestasi kerja, dan perilaku kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Fenomena ini tentu menjadi tantangan serius bagi Rumah Sakit Permata Bunda, mengingat pentingnya kinerja karyawan dalam menjaga reputasi dan kepuasan pasien. Kondisi ini menuntut analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kinerja, agar pihak rumah sakit dapat melakukan intervensi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan strategisnya.

Work-life balance didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan oleh individu untuk mencapai keseimbangan antara dua peran atau lebih yang

mereka jalani (Hernanda, 2022). *Work-life balance* atau sering disebut keseimbangan kehidupan dan kerja, merupakan hal yang penting untuk memelihara produktivitas setiap karyawan. Keseimbangan kehidupan kerja jika tidak terpenuhi akan mengakibatkan timbulnya rasa jenuh pada karyawan, sehingga fokus dan produktivitas akan menurun. Keseimbangan antara kehidupan dan kerja ini penting juga untuk menjaga kesehatan fisik dan mental, meningkatkan kepuasan hidup, dan akhirnya mempertahankan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu juga organisasi untuk bersama-sama menciptakan kondisi yang baik untuk mendukung tercapainya keseimbangan antara kehidupan dan kerja.

Di Rumah Sakit Permata Bunda, *work-life balance* karyawan menjadi salah satu isu penting yang perlu diperhatikan, mengingat tuntutan kerja yang tinggi dalam dunia pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal berupa wawancara, karyawan merasa kesulitan untuk menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Kondisi ini muncul akibat adanya tekanan kerja yang dirasakan cukup tinggi, sehingga dapat memengaruhi kesehatan fisik dan mental karyawan serta berdampak pada kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, pengelolaan *work-life balance* yang baik menjadi prioritas, tidak hanya untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, tetapi juga untuk menjaga produktivitas dan keberlangsungan pelayanan kesehatan yang optimal di Rumah Sakit Permata Bunda.

Perceived Organizational Support adalah persepsi yang dirasakan karyawan terhadap seberapa besar organisasi memberikan dukungan, menghargai usaha dan kontribusi karyawan (Rahmayani, 2022). *Perceived organizational support* adalah sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi tempat mereka bekerja memberikan dukungan yang cukup, menghargai upaya dan kontribusi mereka, serta peduli terhadap kesejahteraan mereka. Konsep ini mencakup persepsi karyawan mengenai apakah organisasi menghargai kerja keras mereka, memberikan fasilitas yang mendukung pekerjaan mereka, dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan serta kepuasan kerja mereka. Semakin tinggi persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, semakin besar kemungkinan mereka merasa termotivasi dan berkomitmen untuk bekerja lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan di Rumah Sakit Permata Bunda, dukungan dari organisasi masih dirasakan bervariasi dalam beberapa aspek. Menurutnya, ketersediaan fasilitas kerja terkadang belum memadai, sehingga dapat menghambat efektivitas dalam menjalankan tugas. Ia juga menyoroti bahwa komunikasi antara manajemen dan karyawan masih perlu ditingkatkan agar lebih transparan dan efisien. Selain itu, penghargaan atas kontribusi kerja masih minim, yang berdampak pada motivasinya dalam bekerja. Ia merasa bahwa perhatian terhadap kebutuhan karyawan, khususnya dalam penyediaan sumber daya yang cukup, masih kurang optimal. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan strategi yang lebih baik

untuk meningkatkan dukungan organisasi, sehingga kesejahteraan karyawan tetap terjaga dan kinerja rumah sakit dapat terus meningkat.

Organizational Culture merupakan sistem nilai, norma, dan keyakinan yang dianut bersama oleh anggota organisasi, yang menjadi pedoman dalam berperilaku dan menjalankan tugas. Budaya organisasi mengacu pada nilai-nilai yang dianut anggota organisasi untuk menginspirasi orang dalam menentukan tindakan dan perilaku yang diterima oleh organisasi (Khaeruddin, 2022). Budaya ini tidak hanya mencerminkan identitas organisasi tetapi juga memengaruhi cara anggota organisasi berinteraksi, mengambil keputusan, dan menyelesaikan pekerjaan. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan motivasi, dan mendorong produktivitas karyawan. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah dapat menimbulkan konflik, menurunkan semangat kerja, dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi menjadi elemen yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi, baik dari segi internal maupun eksternal.

Budaya organisasi di Rumah Sakit Permata Bunda memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan dinamika kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Nilai-nilai yang diterapkan di rumah sakit ini membentuk cara karyawan berinteraksi, bekerja sama, dan menjalankan tugas-tugas mereka. Di Rumah Sakit Permata Bunda, budaya kerja yang mendorong kolaborasi tim dan fokus pada kualitas pelayanan menjadi landasan utama dalam menjalankan operasional. Namun, permasalahan dalam budaya

organisasi muncul ketika terjadi kurangnya keterbukaan dalam komunikasi antar departemen, minimnya umpan balik dari manajemen, serta rendahnya apresiasi terhadap kontribusi karyawan. Kondisi ini dapat menghambat koordinasi kerja, menurunkan motivasi karyawan, dan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Tanpa pengelolaan yang efektif, budaya organisasi yang tidak selaras dengan kebutuhan tenaga kerja dapat memicu ketidakpuasan, meningkatkan tingkat stres, serta mengurangi efisiensi dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, upaya untuk memperkuat budaya organisasi yang mendukung keterbukaan, kolaborasi, dan penghargaan terhadap kinerja karyawan menjadi hal yang krusial dalam menjaga kualitas layanan di Rumah Sakit Permata Bunda.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dipaparkan mengenai Rumah Sakit Permata Bunda yang beberapa tahun terakhir mengalami penurunan kinerja karyawan, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang disajikan dengan judul “Pengaruh *Work-Life Balance*, *Perceived Organizational Support*, dan *Organizational Culture* terhadap Kinerja Karyawan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana *work-life balance*, *Perceived organizational support*, *Organizational Culture*, Bagaimana Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.

2. Bagaimana Pengaruh *Work-life Balance* Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.
3. Bagaimana Pengaruh *Perceived organizational support* terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.
4. Bagaimana Pengaruh *Organizational Culture* terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Work-life balance, Perceived organizational support, Organizational Culture*, Bagaimana Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.
2. Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.
3. Pengaruh *Perceived organizational support* terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.
4. Pengaruh *Organizational Culture* terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan sumber informasi di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh *work-life balance*, *perceived organizational support*, dan *organizational culture* terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan penerapan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan bisa dibuat perbandingan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan sehingga bisa memberikan suatu perbaikan perusahaan di masa yang akan datang.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan untuk sumber referensi dan informasi sehingga bisa memberikan dampak dan pengetahuan khususnya mengenai variabel dalam penelitian ini.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya Jl. Brigjend Wasita Kusumah No.1, Desa Sukamajukidul, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Oktober 2024 hingga Mei 2025. Secara terperinci dapat dilihat pada Jadwal Penelitian di Lampiran 1.