

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bidang kesehatan merupakan sektor besar dan mahal pada setiap negara, dimana adanya harapan yang tinggi pada pihak konsumen (pasien) maupun pemangku kepentingan. Rumah sakit adalah komponen penting dari keseluruhan sistem layanan kesehatan, yang menyediakan berbagai layanan kesehatan masyarakat bagi pasien. Pelayanan terhadap pasien membuat karyawan yang bekerja pada sebuah rumah sakit dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam pelaksanaan pelayanan sehingga kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien juga prima. Karyawan rumah sakit dituntut harus selalu siap menjalankan tugas dengan baik, karena rumah sakit sebagai perusahaan jasa kesehatan yang bisa beroperasi 24 jam tanpa alasan karyawannya terlihat lelah.

Karena manusia adalah aset perusahaan yang paling berharga, mereka harus dikelola dan dimanfaatkan dengan baik. Rumah sakit memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Personil adalah salah satunya. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya aspek unggul yang mempunyai dampak signifikan terhadap suatu perusahaan, meskipun perusahaan mempunyai banyak sumber daya yang dimilikinya. Menurut Ansory (2018:59), Sumber daya manusia adalah orang-orang yang bertindak sebagai tulang punggung organisasi dan bisnis, yang berfungsi sebagai aset yang keterampilannya perlu diasah dan diperluas.

Arifin Et Al (2019), menyatakan bahwa pekerjaan yang diselesaikan oleh sekelompok pegawai sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya akan menghasilkan kinerja pegawai. Beban kerja yang diberikan kepada seseorang oleh pemberi kerja berdampak pada seberapa baik atau buruk kinerjanya. Kinerja karyawan tentunya akan terpengaruh oleh beban kerja yang berat.

Beban kerja suatu perusahaan memiliki dampak yang signifikan terhadap operasinya saat ini. Dengan memberikan beban kerja produktif kepada pekerja, pemberi kerja dapat menentukan seberapa besar kontribusi setiap orang terhadap kinerja perusahaan dan seberapa besar mereka dapat bekerja sebaik mungkin. Seorang pekerja tidak akan merasa terbebani karena ia dapat menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan berbagai tugas yang dibebankan kepadanya. Namun, jika seorang karyawan gagal, tugas dan aktivitas tersebut menjadi beban.

Kelelahan kerja dapat disebabkan oleh faktor beban kerja yang berlebihan sehingga menyebabkan hilangnya fokus dan produktivitas. Jika Anda memberi seseorang pekerjaan dalam jumlah yang tidak masuk akal, mereka tidak akan termotivasi untuk melakukannya. Pada kenyataannya, jika seorang pekerja memperlakukan seluruh pekerjaannya sebagai tanggung jawab di tempat kerja, mereka tidak akan merasa terbebani secara berlebihan dengan beban kerjanya. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, serta reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah tersinggung, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Jannah (2021). Beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan rasa bosan dan monoton.

Sifat dinamis di tempat kerja, yang ditandai dengan risiko, tuntutan, perubahan, dan kemajuan global yang pesat, mengharuskan setiap individu untuk terus melakukan pengembangan profesional. Seorang karyawan mungkin mendapat terlalu banyak pekerjaan karena jenis ketegangan ini. Pekerja memiliki dampak yang signifikan terhadap pembangunan, oleh karena itu penting bagi pengusaha untuk merancang beban kerja yang mengakomodasi kemampuan pekerja guna mempertahankan produktivitas dan mencegah penurunan keterlibatan pekerja.

Rumah Sakit Hermina Arcamanik merupakan salah satu cabang rumah sakit swasta tipe-c di Bandung dan merupakan salah satu dari bagian 45 cabang Hermina Group PT Medikaloka selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan yang menuntut SDM-nya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para konsumennya. Pencapaiannya mengenai para kinerja karyawan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kinerja karyawan sudah sesuai target yang ditentukan perusahaan atau sebaliknya bahkan menurun dari pencapaian sebelumnya. Rumah sakit Hermina Arcamanik dibuka di Bandung pada tahun 2010, rumah sakit ini berusaha untuk menerapkan manajemen standar kualitas untuk konsistensi pemeliharaan, kualitas, sistem, efisiensi, produktivitas dan standar layanan. Sebagai perusahaan jasa harus memiliki strategi yang tepat agar mampu bertahan dalam persaingan, semakin banyak dan berkembangnya rumah sakit mengakibatkan konsumen semakin bebas dalam menentukan pilihan penggunaan jasa rumah sakit.

Hasil observasi dan wawancara sederhana yang dilakukan di lokasi penelitian ditemukan adanya fenomena yang terjadi saat ini bahwa adanya keluhan mengenai beban kerja yang diterima oleh karyawan. Hal tersebut dianggap serius oleh

sjumlah karyawan karena karyawan telah bekerja secara rutin dan terus menerus secara berulang dengan waktu kerja yang panjang. Adanya kecenderungan dalam melakukan pekerjaan yang serupa dan berulang dalam menghadapi pasien dan keluarga pasien akan berdampak dan berpotensi stress yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional.

Semua karyawan Rumah Sakit Hermina Arcamanik saat ini berstatus sebagai karyawan tetap. Rumah sakit Hermina Arcamanik memiliki 479 orang karyawan dengan 12 departemen, diantaranya 50 orang merupakan bagian dari karyawan struktural, 300 orang bagian klinis dan 129 orang non klinis. Hal ini dapat dilihat dari data karyawan yang disajikan pada **Tabel 1.1** dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan rumah sakit Hermina Arcamanik

| NO | DEPARTEMEN | JUMLAH KARYAWAN |
|-----------------------|----------------------------------|-----------------|
| 1 | Direksi | 3 |
| 2 | Yanmed | 38 |
| 3 | Penunjang Medis (Jangmed) | 73 |
| 4 | Keperawatan | 224 |
| 5 | Public Relation (PR) | 30 |
| 6 | Penunjang Mutu | 6 |
| 7 | HRD | 8 |
| 8 | Keuangan | 28 |
| 9 | Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) | 12 |
| 10 | Penunjang Umum (Jangum) | 45 |
| 11 | Staf Direksi | 7 |
| 12 | Eksekutif | 5 |
| Total Karyawan | | 479 |

Sumber: Staf Personalia RS Hermina Arcamanik

Pegawai RS Hermina Arcamanik diberikan tugas tambahan karena beberapa unit kerja masih kekurangan staf sehingga turut menambah beban. Dapat dilihat pada **Tabel 1.2** yang menunjukkan adanya jam lembur yang berlebihan, tabel berikut hanya mewakili karyawan yang memiliki total jam kerja yang terbanyak pada masing-masing departemen.

Tabel 1.2 Jumlah Jam Lembur Karyawan di rumah sakit Hermina Arcamanik

| No | Nama Karyawan | Departemen | Total Jam Lembur |
|----|---------------|----------------------------------|------------------|
| 1 | RR | Yanmed | 49 |
| 2 | DIA | Yanmed | 51 |
| 3 | ANF | Penunjang Medis (Jangmed) | 102 |
| 4 | MW | Penunjang Medis (Jangmed) | 91 |
| 5 | RR | Keperawatan | 75 |
| 6 | RMK | Keperawatan | 70 |
| 7 | DRA | Keperawatan | 69 |
| 8 | NH | Public Relation (PR) | 63 |
| 9 | AIP | Public Relation (PR) | 54 |
| 10 | MA | Penunjang Mutu | 35 |
| 11 | FL | Penunjang Mutu | 41 |
| 12 | DI | HRD | 33 |
| 13 | RA | HRD | 29 |
| 14 | LHL | Keuangan | 78 |
| 15 | RRR | Keuangan | 72 |
| 16 | AK | Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) | 47 |
| 17 | AN | Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) | 48 |
| 18 | LHL | Penunjang Umum | 78 |
| 19 | RRR | Penunjang Umum | 72 |
| 20 | DW | Staf Direksi | 42 |
| 21 | IP | Eksekutif | 42 |
| 22 | RR | Eksekutif | 39 |

Sumber: Staf Personalia RS Hermina Arcamanik Periode 20 Dec -21 Jan (30 Bulan)

Fenomena masalah yang sudah dijabarkan diatas dapat didukung oleh hasil pra survey yang sudah dilakukan sebelum penelitian ini dibuat, dapat dilihat pada

Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan RS Hermina Arcamanik

| No. | Pernyataan | Setuju | | Tidak Setuju | | Total |
|--------|--|--------------|----|--------------|----|-------|
| | | F | % | F | % | |
| 1 | Hasil pekerjaan saya lebih baik jika dibandingkan dengan hasil kerja pekerja lain. | 7 | 32 | 15 | 68 | 100% |
| 2 | Saya selalu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai jadwal. | 2 | 9 | 20 | 91 | 100% |
| 3 | Saya dapat meminimalisir kesalahan saat bekerja. | 9 | 40 | 13 | 60 | 100% |
| 4 | Saya dapat menyelesaikan dengan baik dan teliti tugas yang diberikan. | 6 | 27 | 16 | 73 | 100% |
| Jumlah | | 22 responden | | | | |

Sumber: Hasil pra survey RS Hermina Arcamanik

Berdasarkan **tabel 1.3** di atas, terdapat 68% karyawan yang merasakan hasil kinerja mereka kurang baik dibandingkan karyawan lain. 91% karyawan tidak bisa menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu. 60% tidak dapat meminimalisir kesalahan saat bekerja akibat dari tingkat ketelitian. 73% tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan teliti. Perusahaan harus mempertimbangkan hal ini ketika menentukan variabel apa yang menyebabkan karyawan berperilaku seperti itu. Staf yang berkinerja tinggi diperlukan bagi RS Hermina Arcamanik untuk meningkatkan kinerja bisnis.

Produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk beban kerja. Ada hubungan langsung antara prestasi kerja dan jumlah pekerjaan yang dibutuhkan. Perusahaan perlu memperhatikan pembagian beban kerja pada setiap karyawannya agar tujuan karyawan dapat terpenuhi dengan mudah.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Berdasarkan Beban Kerja Karyawan RS Hermina Arcamanik

| No. | Pernyataan | Setuju | | Tidak Setuju | | Total |
|--------|--|--------------|----|--------------|----|-------|
| | | F | % | F | % | |
| 1 | Beban kerja harian saya sesuai dengan standar kerja. | 4 | 18 | 18 | 82 | 100% |
| 2 | Saya masih menyelesaikan pekerjaan ketika jam istirahat. | 5 | 22 | 17 | 78 | 100% |
| 3 | Saya dapat meninggalkan kantor ketika jam kerja selesai. | 2 | 8 | 20 | 92 | 100% |
| 4 | Saya dapat menikmati pekerjaan yang saya lakukan. | 7 | 32 | 15 | 68 | 100% |
| Jumlah | | 22 responden | | | | |

Sumber: Hasil pra survey RS Hermina Arcamanik

Berdasarkan **tabel 1.4** di atas, Ketidakpedulian perusahaan terhadap banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan karyawan. Temuan survei awal yang melibatkan 22 responden, 82% di antaranya tidak setuju bahwa beban kerja sesuai

dengan norma ketenagakerjaan, menunjukkan hal tersebut. 78% pekerja menilai masih banyak tugas yang harus diselesaikan karyawan saat istirahat. Karena beban kerjanya, 68% pekerja merasa tidak menyukai pekerjaannya, dan 92% pekerja tidak dapat meninggalkan kantor setelah jam kerja.

Dunia usaha perlu mempunyai strategi unik untuk mencapai tujuan mereka dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memupuk rasa persatuan di antara anggota staf.

Terkait dengan uraian permasalahan di atas sehingga menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hermina**” Studi kasus pada Rumah Sakit Hermina Arcamanik Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian ini, maka diidentifikasi permasalahan yang ada di RS Hermina Arcamanik sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan yang menurun dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang menyebabkan pelayanan dianggap kurang maksimal.
2. Jam kerja yang panjang dan berulang-ulang serta tidak sesuai dengan aturan pemerintah.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus dan lebih mudah dibahas, maka dapat dilakukan pembatasan masalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau perluasan inti permasalahan. Penulis membatasi masalah dengan cara berikut untuk membantu memastikan bahwa tujuan penelitian terpenuhi:

1. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah beban kerja.
2. Variable terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.
3. Adanya kerahasiaan mengenai data perusahaan yang dibatasi oleh perusahaan dalam penelitian ini.
4. Unit analisis penelitian ini adalah karyawan Rumah sakit Hermina Arcamanik.

1.4 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2018:35) “Rumusan masalah itu merupakan suatu pernyataan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah”. Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah, dapat dirumuskan menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi beban kerja di Rumah sakit Hermina Arcamanik?
2. Bagaimana tingkat kinerja di Rumah sakit Hermina Arcamanik?
3. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Rumah sakit Hermina Arcamanik?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian pada Rumah sakit Hermina Arcamanik adalah sebagai berikut:

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui segala bentuk informasi yang dibutuhkan dalam penunjang menyelesaikan tugas akhir. Selain itu, untuk mengkaji bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah sakit Hermina Arcamanik.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan proposal penelitian ini adalah untuk memastikan, mengkarakterisasi, dan mengevaluasi:

1. Kondisi beban kerja di Rumah sakit Hermina Arcamanik.
2. Tingkat kinerja karyawan di Rumah sakit Hermina Arcamanik.
3. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja staf RS Hermina Arcamanik.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penulis mengantisipasi manfaat teoritis dan praktis berikut dari temuan penelitian ini:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yaitu:

- a. Memberikan konsep revitalisasi ilmu manajemen khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
- b. Sebagai acuan kajian tambahan tentang peningkatan kemampuan sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yaitu:

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang kondisi bekerja serta adanya pembagian beban kerja yang beragam dari sebuah perusahaan kepada karyawannya melalui metode wawancara.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam pembagian beban kerja sesuai kemampuan dan waktu yang diberikan kepada karyawan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian yang digunakan pada penyusunan laporan tugas akhir ini.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Hermina Arcamanik yang berlokasi di Jalan A.H Nasution No. 50, Antapani Wetan Kecamatan Antapani Kota Bandung Jawa Barat 40291

1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2022–2023.

Berikut jadwal penelitian yang akan diikuti pada bulan Januari 2023 sampai dengan Mei 2023:

Tabel 1.5 Waktu Penelitian

| No. | Kegiatan | Bulan | | | | |
|-----|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Feb-23 | Mar-23 | Apr-23 | Mei-23 | Jun-23 |
| 1. | Pemilihan topik penelitian | ■ | | | | |
| 2. | Pengajuan tempat penelitian | | ■ | ■ | | |
| 3. | Pemilihan dan pengajuan judul | | ■ | ■ | ■ | |
| 4. | Pengajuan BAB 1 | | | ■ | | |
| 5. | Pengajuan BAB 2 | | | ■ | | |
| 6. | Pengajuan BAB 3 | | | | ■ | |
| 7. | Sidang UP | | | | ■ | |
| 8. | Perbaikan BAB 1,2,3 | | | | ■ | ■ |
| 9. | Pengumpulan Data | | | | | ■ |
| 10. | Pengolahan data dan penyusunan BAB IV-V dan konsultasi | | | | | ■ |
| 11. | Sidang akhir | | | | | ■ |

(Sumber: Hasil Analisa, 2023)