

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Karyawan merupakan satu-satunya aset yang tidak dapat digandakan oleh manusia lain karena tiap-tiap orang adalah makhluk unik yang diciptakan oleh Maha Pencipta dengan karakteristik yang berbeda-beda. Manusia merupakan tenaga kerja bagi perusahaan yang kadang kala sering diabaikan sebagai aset yang berharga didalam perusahaan. Perusahaan hanya menganggap bahwa tenaga kerja (karyawan) sebagai beban yang harus selalu ditekan untuk mengurangi biaya dalam produksi. Namun, itu merupakan pandangan yang kurang tepat. Tenaga kerja harus selalu dijaga dan dikembangkan sehingga memberikan output yang optimal bagi perusahaan.

Persaingan dibidang pelayanan kesehatan khususnya bidang kedokteran pada era globalisasi diasumsikan akan semakin ketat antara biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit merupakan suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir. Persaingan di bidang pelayanan kesehatan ini menjadikan individu sulit melepaskan tekanan atau beban tuntutan pekerjaan dan mereka yang tidak siap menghadapi akan terjebak pada situasi penuh pertentangan. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan

PENDAHULUAN

kerja. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Stres kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Handoko, 2001). Stres dapat memberikan dampak yang berlawanan, apabila tingkat stres yang dialami karyawan rendah atau masih dalam batas kewajaran, maka stres dapat menjadi motivasi dalam pelaksanaan kerja sehingga mengoptimalkan kinerja karyawan. Namun sebaliknya, apabila stres yang dialami karyawan berada pada tingkat yang terlalu tinggi atau sudah melampaui batas kewajaran, maka stres akan cenderung menjadi masalah sehingga menurunkan kinerja karyawan. Stres juga sebuah respon alami dari tubuh dan jiwa kita ketika mengalami tekanan dari lingkungan. Dampak dari stres pun beraneka ragam, dapat mempengaruhi kesehatan mental maupun fisik namun juga ada dampak positifnya (*eustress*).

Stres sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Pada akhirnya ketidaktenangan membuat manusia mudah terjebak dalam berbagai gangguan emosi, seperti stres, depresi, frustrasi, cemas terhadap sesuatu tanpa sebab yang jelas. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang. Biasanya stres disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari dalam maupun dari luar lingkungan pekerjaan. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan

PENDAHULUAN

pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal dan apabila semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*) sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Menurut Robbins dan Judge (2007), stres merupakan kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada kesempatan, tuntutan atau sumber daya yang berkaitan dengan apa yang dikehendaki oleh individu yang hasilnya dilihat sebagai tidak pasti dan penting.

Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) Maranatha merupakan salah satu rumah sakit gigi mulut yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi seluruh lapisan masyarakat, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran dan pendidikan bagi mahasiswa program profesi kedokteran gigi Universitas Kristen Maranatha. Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha juga menyediakan layanan kesehatan gigi yang komprehensif dan didukung oleh dokter gigi umum dan spesialis serta ditunjang oleh fasilitas yang memadai dan berteknologi modern.

Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) Maranatha memiliki visi untuk menjadi Rumah Sakit Gigi dan Mulut pendidikan terunggul dan pusat rujukan dibidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang *evidence based*, mandiri dan sustainable.

Penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik di Rumah Sakit untuk menciptakan efisiensi, inovasi serta merespon kebutuhan pasien dan mewujudkan

PENDAHULUAN

keunggulan kualitas pelayanan, aspek bisnis perlu menjadi perhatian yang serius untuk menjaga kelangsungan dan perkembangan organisasi.

RSGM berdasarkan Peraturan pemerintah Menteri Kesehatan nomer 1173 tahun 2004, menurut fungsinya dapat di bagi menjadi dua, yaitu RSGM pendidikan dan RSGM non pendidikan. RSGM pendidikan adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga di gunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya dan terikat melalui kerja sama dengan fakultas kedokteran gigi. Fungsi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut :

1. Pelayanan atau pengabdian kepada masyarakat meliputi :
 - Sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut primer, sekunder, dan tersier, penunjang, rujukan, dan gawat darurat kesehatan gigi dan mulut.
 - Wadah pengembangan konsep pelayanan kedokteran gigi.
 - Pusat unggulan pelayanan kedokteran gigi.
2. Pendidikan

Sarana pendidikan dan pelatihan di bidang kedokteran gigi jenjang diploma, dokter gigi, dokter gigi spesialis, dokter gigi spesialis konsultan, magister, doktor, dan pendidikan berkelanjutan bidang kedokteran gigi.

PENDAHULUAN

3. Penelitian

- Pusat penelitian, pengkajian, dan pengembangan ilmu kedokteran gigi.
- Pusat penerapan obat, bahan dan kedokteran gigi (Depkes RI 2003).

Tujuan umum Rumah Sakit Gigi Dan Mulut adalah meningkatkan mutu pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas, profesional, modern, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi.

Tujuan khusus RSGM, yaitu :

1. Tersedianya sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat secara optimal meliputi :
 - Pelayanan medik gigi primer, yaitu tindakan medik gigi yang merupakan wewenang dokter gigi umum.
 - Pelayanan medik gigi sekunder, yaitu tindakan medik gigi yang merupakan wewenang dokter gigi spesialis.
 - Pelayanan medik gigi tersier, yaitu tindakan medik gigi yang merupakan wewenang dokter gigi subspecialis atau dokter gigi spesialis konsultan.
2. Tersedianya sarana pendidikan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan gigi lainnya.
3. Tersedianya pusat penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pada kedokteran gigi.

PENDAHULUAN

4. Tersedianya unit pelayanan sebagai sarana rujukan bagi unit yang lebih rendah.
5. Tersedianya unit penunjang program kegiatan medik kedokteran umum (rujukan secara pelayanan kesehatan lain setingkat atau horizontal), kegiatan pelayanan kesehatan terintegrasi, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian.

Kriteria yang harus dipenuhi oleh RSGM Pendidikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Menteri Kesehatan No.1173 tahun 2004 adalah:

1. kebutuhan akan proses pendidikan,
2. fasilitas dan peralatan fisik untuk pendidikan,
3. aspek manajemen umum dan mutu pelayanan rumah sakit,
4. aspek keuangan dan sumber dana,
5. memiliki kerjasama dengan Fakultas Kedokteran Gigi dan Kolegium Kedokteran Gigi.

Sasaran RSGM adalah tercapainya mutu pelayanan kesehatan gigi yang dapat memberi perlindungan kepada masyarakat melalui pelayanan kesehatan gigi, pendidikan dan penelitian (Depkes RI, 2003).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Stress kerja terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha”**

PENDAHULUAN

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian dari latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana stress kerja di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha?
3. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana stress kerja di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha

*PENDAHULUAN***1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Gigi Maranatha, khususnya mengenai masalah stress kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti lain atau akademisi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama yang berkaitan dengan masalah stress kerja terhadap kinerja karyawan.