

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 menjelaskan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa, rumah sakit mempunyai kaitan erat dengan pengelolaan sumber daya, baik sarana fisik, prasarana, maupun sumber daya manusia. (Raziansyah dkk, 2021)

Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan mengakibatkan karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun masih adanya isu di mata masyarakat terkait masih banyak Rumah Sakit yang dinggap masyarakat kurang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, seperti pelayanan karyawan yang kurang cekatan dan kurang tanggap terhadap keinginan pasien sehingga dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien. Hal ini berpengaruh pada kepercayaan dan dapat mengurangi citra baik Rumah Sakit di mata masyarakat. (Raziansyah dkk, 2021).

Pekerjaan di rumah sakit diakui sebagai tuntutan yang membutuhkan komitmen tinggi dari karyawan dalam merawat pasien yang menghadapi penyakit dan

memberikan dukungan kepada keluarga pasien. Berbagai tuntutan dan beban kerja yang dihadapi oleh karyawan terkait dengan karakteristik pekerjaan di rumah sakit yang sangat menantang. Tantangan tersebut melibatkan penanganan penyakit parah, penanganan kasus berat, kewajiban mendukung keluarga yang mengalami keputusasaan, dan menghadapi aspek-aspek sulit lainnya (Lehto dkk, 2020)

Adanya beragam masalah dalam rumah sakit seperti beban kerja, permasalahan teknologi, tuntutan administratif, hambatan komunikasi, serta kesulitan dalam mengambil cuti dan menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Selain itu, karyawan juga harus mengatasi kesedihan dan kehilangan yang muncul karena seringnya berhadapan langsung dengan kematian pasien. Semua permasalahan ini, jika tidak ditangani dengan baik, dapat menyebabkan kelelahan dan dampak negatif lainnya. Dampak yang mungkin muncul diantaranya ketidakhadiran, penurunan kinerja, penurunan kualitas layanan, dan pengaruh buruk pada kesejahteraan karyawan lainnya. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu mengatasi dan mengelola permasalahan ini dengan serius untuk menjaga produktivitas dan kesejahteraan seluruh karyawan Rumah Sakit (Lehto dkk, 2020)

Agar karyawan memberikan pelayanan yang bermutu dan kinerja yang baik, kewajiban rumah sakit salah satunya adalah memberi kesejahteraan kepada karyawan dan menjaga keselamatan kerja yang merupakan penerapan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi rumah sakit secara professional (Kode Etik Rumah Sakit). kesejahteraan yang dimiliki karyawan akan mengarahkan pada individu tersebut

membangun fungsi positif pada dirinya. Fungsi positif ini menjadikan dirinya mampu untuk menetapkan tujuan dan arti pada hidupnya, dapat memiliki kontrol dalam lingkungan pekerjaannya. Page dan Vella-Brodwick (dalam Wardani dkk, 2021) lebih lanjut menyatakan bahwa, terdapat tiga hal dalam menjelaskan terkait dengan *Employee Well-being*, yaitu *subjective well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*. Diantara 3 komponen tersebut, *workplace well-being* menjadi komponen yang paling dekat dengan karyawan karena berhubungan dengan karyawan dan lingkungan pekerjaannya (Arwansyah dan Salendu, 2012).

Menurut Warr (dalam Al-Jufri dkk, 2021) *workplace well-being* merupakan suatu hal yang terpenting yang banyak diyakini bahwa memperbaiki kesejahteraan di tempat kerja akan memberikan dampak yang positif bagi peningkatan mutu organisasi. Harter (dalam Al-Jufri dkk, 2021) lebih lanjut menjelaskan bahwa *workplace well-being* merupakan suatu keharusan bagi pimpinan organisasi terhadap untuk mendapatkan apa yang menjadi hak pribadi karyawan tersebut dengan memberikan kesempatan mereka untuk mengekspresikan diri atau kebebasan untuk mendapatkannya sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga muncul emosi positif dari diri karyawan tersebut.

Sehubungan dengan definisi *workplace well-being*, terdapat teori *workplace well-being* yang cukup populer diperkenalkan oleh Page (dalam Al-Jufri dkk, 2021) yang mendefinisikan kesejahteraan di tempat kerja atau *workplace well-being* sebagai suatu perasaan sejahtera yang muncul dalam diri individu yang dimiliki oleh

karyawan di suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki keterkaitan dengan perasaan secara umum (*core affect*) dan penilaian intrinsik maupun ekstrinsik dari pekerjaan (*work value*). *Core affect* berkaitan dengan adanya perasaan emosi positif dan perasaan emosi negatif secara umum yang muncul ketika melakukan pekerjaan. Sedangkan *work values* yaitu nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan yang dilakukan yaitu nilai intrinsik dan ekstrinsik. Nilai intrinsik mencakup elemen-elemen yang terkait langsung dengan pekerjaan itu sendiri. Di sisi lain, nilai ekstrinsik melibatkan faktor-faktor di luar pekerjaan yang memengaruhi kesejahteraan dalam bekerja.

Page (dalam Setiadarma dkk, 2021) membagi *workplace well-being* menjadi 2 dimensi yaitu intrinsik dan ekstrinsik. Dimensi instrinsik terkait dengan perasaan karyawan terhadap tugas yang dimiliki dalam ranah pekerjaan mereka, diantaranya yaitu memiliki rasa tanggung jawab dalam bekerja, makna pekerjaan, kemandirian dalam bekerja, penggunaan kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, dan perasaan berprestasi dalam bekerja. Sedangkan dimensi ekstrinsik mengacu pada hal-hal dalam lingkungan kerja yang dapat memengaruhi karyawan dalam bekerja, diantaranya yaitu menggunakan waktu sebaik-baiknya, kondisi kerja, supervisi, peluang promosi, pengakuan kinerja yang baik, penghargaan sebagai individu di tempat kerja, pemberian upah, dan rasa aman.

Workplace well-being memainkan peran yang sangat penting bagi organisasi agar organisasi dapat memiliki produktivitas dan kinerja yang tinggi. Produktivitas dan

kinerja yang tinggi dapat dicapai apabila *workplace well-being* terjamin dengan baik, jika organisasi berhasil mewujudkan *workplace well-being*, maka motivasi karyawan akan meningkat serta mengurangi stres kerja dan memberikan persatuan dan keharmonisan. *Workplace well-being* bertujuan untuk memastikan keselamatan, kepuasan, dan keterlibatan karyawan. Baik kesejahteraan pekerja maupun *workplace well-being* merupakan elemen penting untuk efektivitas dan efisiensi organisasi karena *workplace well-being* merupakan bagian dari kesejahteraan pekerja. Selama organisasi memastikan kesejahteraan pekerja dan tempat kerja, organisasi akan memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi oleh karena itu akan menguntungkan dan berkelanjutan dengan mencapai tujuan organisasinya (dalam Dhiman, 2021).

Menurut Bakker dan Demerouti (dalam Al-Jufri dkk, 2021) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *workplace well-being*, diantaranya yaitu *job demands*, *job control*, dan *job resource*. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *workplace well-being* yaitu *job demands*. Menurut Bakker dan Demerouti (2007) mendefinisikan *job demands* atau tuntutan pekerjaan mengacu pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang memerlukan upaya atau keterampilan fisik atau psikologis (kognitif dan emosional) yang berkelanjutan, oleh karena itu dikaitkan dengan biaya fisiologis atau psikologis tertentu. Tuntutan tersebut meliputi tekanan waktu, tuntutan emosional, tuntutan yang bertentangan, tuntutan fisik dan usaha kerja secara umum.

Bakker et, al (2011) menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi dari *job demands* yaitu *work overload*, *emotional demands*, dan *cognitive demands*. *Work overload* diartikan sebagai adanya beban kerja yang mengacu pada sejauh mana karyawan perlu menyelesaikan banyak tugas dalam jangka waktu yang singkat. *Emotional demands* mengacu pada masalah di tempat kerja yang memengaruhi karyawan secara pribadi dan menguras emosi saat melakukan pekerjaan, sedangkan *cognitive demands* berorientasi pada proses yang memerlukan kerja otak dan konsentrasi untuk memproses semua tugas yang diberikan.

Job demands yang bersifat emosional, fisik, dan konflik antara pekerjaan dan rumah merupakan faktor yang dapat menyebabkan terjadinya kelelahan kerja dan sinisme. *Job demands* juga berhubungan dengan ketegangan, termasuk kekurangan energi dan masalah kesehatan terhadap karyawan. Ketegangan ini terjadi ketika sumber daya pekerjaan tertentu tidak mencukupi seperti gaji, penghargaan dan keamanan serta peluang karir. Selain itu karyawan dengan tingkat ketegangan kerja yang tinggi juga kurang mampu mengelola emosinya sendiri. (Bakker dan Demerouti, 2007)

Job demands seringkali mengakibatkan beban kerja berlebih, dan tuntutan emosional yang dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik mereka. *Job demands* menyebabkan kelelahan bagi karyawan apabila tuntutan pekerjaan seperti kelebihan beban kerja, tuntutan emosional, kondisi kerja yang tidak menguntungkan, dan campur tangan pekerjaan-rumah yang tinggi dan sumber daya pekerjaan seperti

otonomi, dukungan sosial, dan umpan balik kinerja masih kurang yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan di tempat kerja. (Bakker dan Demerouti, 2007)

Kesejahteraan karyawan telah menghasilkan daftar-daftar tuntutan pekerjaan, tidak hanya mencakup tuntutan kerja psikologis dan fisik yang tinggi seperti kurangnya penghargaan, dan kurangnya otonomi, tetapi juga tuntutan emosional, dukungan sosial dari rekan kerja, dukungan pengawasan, dan umpan balik kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 26 Oktober 2023, 18 November 2023 dan 11 Desember 2023 yang dilakukan terhadap 10 karyawan di RS Hermina Padang, diperoleh keterangan bahwa karyawan merasa bahwa upah yang diberikan tidak sesuai dengan intensitas pekerjaan yang dilakukan. Karyawan juga merasa bahwa untuk mendapat peluang promosi, karyawan harus menunggu selama dua tahun kerja sebelum mendapatkan kesempatan untuk naik ke posisi karir yang lebih tinggi.

Karyawan juga menghadapi kesulitan dalam membagi waktu karena terkadang karyawan harus melebihi waktu kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang harus diselesaikan. Karyawan juga mengalami keterbatasan waktu istirahat karena harus terus melayani pasien dan menyelesaikan pekerjaan yang ada. Terkadang, dalam situasi tertentu, karyawan di Rumah Sakit secara mendadak diberikan tugas tambahan dan lembur yang kadang dapat mengganggu keseimbangan waktu dan kehidupan serta memperlambat jadwal pulang. Adanya jadwal shift yang

terkadang juga menyulitkan karyawan dalam membagi waktu untuk kegiatan pribadi. Serta adanya tugas yang mendesak membuat karyawan harus segera menyelesaikannya sehingga menyebabkan kelelahan. Selanjutnya jika ada pekerjaan yang berbeda dalam satu waktu sekaligus yang harus dikerjakan menyebabkan karyawan merasa terburu-buru dan sulit untuk mengatur waktu dengan efektif. Terkadang adanya permintaan mendesak rekan kerja terkait pasien menyebabkan kesulitan dan tertundanya penyelesaian tugas utama.

Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa ruangan kerja yang dapat diakses oleh pasien terkadang menimbulkan rasa takut jika pasien masuk tanpa izin. Selain itu, keberadaan pasien yang komplain di ruangan kerja juga mengganggu konsentrasi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas. Keterbatasan antara petugas dengan banyaknya pasien juga dapat memunculkan ketidakamanan dalam pekerjaan karena dapat meningkatkan beban pekerjaan yang banyak yang dapat memunculkan stress yang nantinya dapat menghambat pekerjaan karyawan.

Karyawan juga mengungkap ada beberapa ruangan kerja yang terkesan sempit sehingga mengakibatkan kesulitan untuk bergerak dengan leluasa, serta menimbulkan ketidaknyamanan dan keterbatasan dalam menjalankan tugas-tugas. Selain itu, ruangan sempit juga menyebabkan berkas-berkas menjadi susah diatur dan mudah hilang, sehingga memungkinkan untuk kehilangan berkas penting. Kurangnya fasilitas dan peralatan kerja yang mendukung seperti ada beberapa komputer yang kurang mendukung aktivitas pekerjaan yang membutuhkan akses aplikasi Rumah

Sakit dan berbagai kebutuhan lainnya. Selain itu, kebisingan yang terjadi di Rumah Sakit jika pasien banyak juga dapat mengganggu rasa nyaman dalam bekerja dan kefokusannya menjadi terganggu serta berkurang. Karyawan mengungkapkan bahwa apabila mendapat keluhan dari pasien, hal tersebut dapat merusak semangat kerja, terutama jika tidak ada dukungan dari lingkungan sekitar, hal ini menyebabkan karyawan kehilangan motivasi dan merasa kurangnya makna dalam pekerjaan

Selama tiga dekade terakhir, banyak penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dapat mempunyai dampak besar terhadap kesejahteraan karyawan (dalam Bakker dan Leiter, 2010). Penelitian mengungkapkan bahwa salah satu karakteristik pekerjaan yaitu adanya *job demands* yang dapat memberikan dampak terhadap kesejahteraan karyawan. Keterkaitan antara keduanya didukung oleh penelitian Arwansyah, Salendu, & Radikun (2012) yang hasilnya menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan pekerja di tempat kerja pada pekerja shift.

Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan penelitian mengenai *job demands* dan *workplace well-being*. Penelitian yang dilakukan oleh Anwarsyah dan Salendu (2012) yang berjudul “Hubungan Antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-being* Pada Pekerja Shift” terdapat hubungan signifikan negatif, dengan kategori *job demands* yang rendah dan *workplace well-being* yang tinggi. Penelitian lain yang juga dilakukan oleh Dominica dan Wijono (2019) tentang “Hubungan Antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-being* pada Karyawan Generasi Z di Jakarta”,

dalam penelitian tersebut terdapat adanya hubungan signifikan negatif antara *job demands* dengan *workplace well-being*. Dengan kategori *Workplace Well-being* pada karyawan generasi Z masuk dalam kategori yang tinggi dan *job demand* masuk dalam kategori rendah. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Saputra dan Yuniasanti tentang “*Job Demands* dengan *Workplace Well-Being* pada Pekerja Hotel X di Yogyakarta dalam penelitian tersebut terdapat hubungan negatif antara *job demands* dengan *workplace well-being*, dengan nilai mayoritas *job demands* yang cenderung rendah.

Perbedaan dan keterbaruan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi dilakukannya penelitian, sampel penelitian dan tahun diadakannya penelitian. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada karyawan di RS Hermina Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti apakah ada Hubungan Antara *Job demands* dengan *Workplace well-being* Pada Karyawan RS Hermina Padang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat Hubungan Antara *Job demands* Dengan *Workplace well-being* Pada Karyawan RS Hermina Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana “Hubungan Antara *Job demands* Dengan *Workplace well-being* Pada Karyawan RS Hermina Padang” lalu menjadi masukan dalam ilmu psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sampel Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan Masukan mengenai *job demands* dengan *workplace well-being* pada karyawan RS Hermina Padang

b. Bagi Instansi

Bagi instansi bahwa nanti hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi instansi mengenai hubungan antara *Job demands* dengan *Workplace well-being* Pada Karyawan RS Hermina Padang

c. Bagi Praktikan Lain

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian mengenai *Job demands* dengan *Workplace well-being* pada karyawan maka penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan acuan dalam penelitian selanjutnya.