

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia suatu organisasi memainkan peranan penting dalam keberlangsungan organisasi tersebut, dimana suksesnya sebuah organisasi tergantung dari kualitas sumberdaya manusia atau pekerja yang dimiliki. Rumah Sakit dibentuk untuk melayani masyarakat di bidang kesehatan, memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit juga merupakan perusahaan jasa yang memiliki dan mengelola banyak bagian dan atau unit kegiatan yang berbeda namun tetap saling terikat sehingga.

Mencapai sebuah keberhasilan dalam mengelola rumah sakit memerlukan landasan kuat yaitu organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kinerja karyawan. Untuk mencapai keberhasilan itu memerlukan tekad kuat agar mampu memberdayakan semua potensi karyawan sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat yang ditentukan secara efektif. Mengingat betapa pentingnya arti kinerja karyawan suatu organisasi terhadap keberhasilan suatu organisasi sehingga harus terus mendapat perhatian pimpinan.

Role stress didefinisikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya yang lebih sulit untuk dilaksanakan. Artinya apabila karyawan mengalami *role stress*, di saat itu seseorang karyawan dalam melaksanakan satu peran tertentu akan merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran yang lain.

Budaya organisasi rumah sakit yang baik memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan dimasa yang akan datang. Budaya organisasi merupakan seperangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*belief*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau normanorma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para karyawan rumah sakit sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi yang ada.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengendalikan perasaan, mengendalikan keinginan, tegar menghadapi suatu masalah, mampu mengatur suasana hati, serta memiliki rasa empati dan mampu menjalin kerja sama dengan orang lain. Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh karyawan medis maupun non medis sebab, karyawan rumah sakit selalu berhubungan dengan pasien yang latar belakang budaya dan sifatnya berbeda. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional, akan menjelma menjadi pribadi yang memiliki kadar ketaatan dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, mampu mengendalikan dan mengelola emosinya, serta mampu menjalin kehidupan sosial yang harmonis dengan sesama karyawan.

Dalam dunia kerja, tidak hanya kecerdasan emosional yang dibutuhkan dalam menunjang kinerja organisasi. tetapi juga dibutuhkan kecerdasan spiritual. Dengan memiliki kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif,

berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat karyawan dapat bekerja lebih baik, tercapainya kepuasan kerja untuk menghasilkan kinerja maksimal sesuai tuntutan perusahaan. Kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaannya saat ini yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya. Dibutuhkan kontribusi rumah sakit dalam menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan agar kinerja yang dihasilkan juga maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas bahwa *role of stress* terjadi berulang serta sudah membudaya dalam organisasi, *emotional quotient* masih perlu dibenahi serta perlunya peningkatan kinerja karyawan dengan memperhatikan intervensi kepuasan kerja karyawan sehingga *turnover intention* karyawan RSU Royal Prima Medan lebih baik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **Analisis Pengaruh Role of Stress, Budaya Organisasi dan Emotional Quotient terhadap Employee Performance Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada RSU Royal Prima Medan.**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang masalah tersebut, maka masalah yang diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Pengaruh *Role of Stress* terhadap *Employee Performance* karyawan medik dan karyawan non medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
3. Pengaruh *Emotional Quotient* terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
5. Pengaruh *Role of Stress* Terhadap Kepuasan kerja karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
6. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
7. Pengaruh *Emotional Quotient* Terhadap Kepuasan kerja karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
8. Pengaruh *Role of Stress* terhadap *Employee Performance* melalui Kepuasan Kerja Karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
9. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Employee Performance* melalui Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
10. Pengaruh *Emotional Quotient* terhadap *Employee Performance* melalui Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian terfokus pada suatu permasalahan serta cakupan penelitian

tidak terlalu luas, maka peneliti menetapkan pembatasan berikut:

1. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *role stress*, budaya organisasi dan *emotional quotient* serta variabel dependen yaitu *employee performance* sedangkan variabel *intervening* yaitu kepuasan kerja.
2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Medik dan non Medik RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
3. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* menggunakan metode *Simple Random Sampling* dan jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah primer.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian secara umum sebagai berikut:

1. Apakah *Role of Stress* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
3. Apakah *Emotional Quotient* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
4. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
5. Apakah *Role of Stress* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
6. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
7. Apakah *Emotional Quotient* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021?
8. Apakah *Role of Stress* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan melalui Kepuasan Kerja periode tahun 2017 sd 2021?
9. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan melalui Kepuasan Kerja periode tahun 2017 sd 2021?
10. Apakah *Emotional Quotient* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSUD Royal Prima Medan melalui Kepuasan Kerja periode tahun 2017 sd 2021?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *Role of Stress* terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *Emotional Quotient* terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh *Role of Stress* Terhadap Kepuasan kerja karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh *Emotional Quotient* Terhadap Kepuasan kerja karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan periode tahun 2017 sd 2021.
8. Menguji dan menganalisis pengaruh *Role of Stress* terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan melalui Kepuasan Kerja periode tahun 2017 sd 2021.
9. Menguji dan menganalisis Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan melalui Kepuasan Kerja periode tahun 2017 sd 2021.
10. Menguji dan menganalisis Pengaruh *Emotional Quotient* terhadap *Employee Performance* karyawan Medik dan non Medik pada RSU Royal Prima Medan melalui Kepuasan Kerja periode tahun 2017 sd 2021.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti,
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *Role of Stress*, Budaya Organisasi dan *Emotional Quotient* terhadap *Employee Performance* karyawan RSU Royal Prima Medan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*.
2. Bagi Manajemen RSU Royal Prima Medan
bahan masukan dalam melihat pengaruh *Role of Stress*, Budaya Organisasi dan *Emotional Quotient* terhadap *Employee Performance* karyawan RSU Royal Prima Medan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*.

3. Bagi Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Prima Indonesia Medan,
Tambahan referensi penelitian dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait peningkatan *Employee Performance* karyawan RSU Royal Prima Medan berdasarkan *Role of Stress*, Budaya Organisasi dan *Emotional Quotient* serta Kepuasan kerja sebagai variabel *Intervening*.
4. Bagi Peneliti selanjutnya,
Sebagai bahan referensi dalam mengkaji masalah yang akan diteliti mengenai variabel selanjutnya.