

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Dimana untuk mewujudkan kesehatan yang optimal dirumah sakit diperlukanya sumber daya yang berkualitas bagi masyarakat dan perkembangan dunia bisnis jasa kesehatan. Selanjutnya dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan rumah sakit memerlukan sistem manajemen yang bisa menggerakkan semua sumber daya manusia yang ada sehingga akan berdampak pada pencapaian kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013). Kinerja karyawan menjadi hasil kerja yang nyata dalam aktivitas atau peran disebuah organisasi, apabila suatu perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik, maka perusahaan-perusahaan tersebut lebih mudah langkahnya dalam mencapai tujuan, namun sebaliknya apabila perusahaan memiliki karyawan dengan tingkat kinerja yang buruk maka langkah perusahaan dalam mencapai tujuan akan semakin sulit.

Dengan demikian kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting sehingga perusahaan perlu memaksimalkan kinerja karyawan.

Pandemi *Corona virus Disease 2019 (COVID-19)* di Indonesia telah menyebabkan ketakutan yang dialami oleh sebagian besar masyarakat, tidak terkecuali bagi para tenaga kesehatan. Resiko tenaga kesehatan tertular virus sangat tinggi karena setiap hari mereka berinteraksi langsung dengan pasien *Covid-19* atau pasien dengan *diagnose* lain yang mungkin saja sudah terpapar virus *Covid-19*. Awal munculnya kasus *Covid-19* dalam Infeksi Emerging Kemkes RI, (2020) dilaporkan pertama kali pada tanggal 2 Maret 2020 sebanyak 2 kasus.

Situasi penanganan pandemi corona virus disease (*Covid-19*) menjadi cerminan betapa kinerja para tenaga kesehatan patut diapresiasi karena tanggung jawab pekerjaan mereka sangat besar (<https://mediaindonesia.com>, 2020). Berbagai kondisi yang terjadi selama pandemi COVID-19 memberikan efek psikologis kepada masyarakat tak terkecuali bagi tenaga kesehatan (WHO, 2020). Penelitian dari Zhu et al., (2020) mengenai stres pada tenaga kesehatan selama pandemi Covid-19 yang melibatkan 5062 partisipan di Cina menemukan bahwa 1509 partisipan mengalami stres terdiri dari Dokter: 243, Perawat: 1130 dan Teknisi medis: 136. Sementara di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan tim peneliti dari Program Studi Magister Kedokteran Kerja Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (MKK FKUI) menunjukkan fakta bahwa

sebanyak 83% tenaga kesehatan di Indonesia telah mengalami *burnout syndrome* pada derajat sedang dan berat yang secara psikologis sudah berisiko mengganggu kualitas hidup dan produktivitas kerja dalam pelayanan kesehatan (fk.ui.ac.id, 2020).

Namun kini setelah Era *new normal* pandemi covid-19 mengharuskan seluruh lapisan masyarakat untuk berdamai dan hidup berdampingan dengan Covid-19 tidak terkecuali tenaga kesehatan. Namun Pandemi COVID-19 telah memengaruhi tenaga kesehatan secara fisik dan psikologi. Tenaga kesehatan diharuskan bekerja dengan kondisi yang harus mampu mempertahankan kondisi kesehatan fisik dan mental karena tenaga kesehatan adalah subjek yang paling rentan merasakan kecemasan, munculnya reaksi terkait stres termasuk perubahan konsentrasi, lekas marah, cemas, susah tidur, berkurangnya produktivitas, konflik antar pribadi yang dapat mempengaruhi kinerjanya meskipun situasi bekerja sudah dalam kondisi era *new normal* pandemic covid-19.

Rumah Sakit khusus (RSK) Bedah Ropanasuri merupakan rumah sakit khusus bedah tipe C yang terletak dipusat kota padang. Rumah sakit khusus bedah Ropanasuri melayani pasien umum dan BPJS. Pada saat pandemi covid 19 rumah sakit ini juga melayani pasien yang terdampak covid 19 sehingga tenaga kesehatan mendapatkan peningkatan beban kerja seperti yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Pasien RSK Bedah Ropanasuri**

Bulan	Rawat Inap			Poliklinik			IGD		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Januari	304	252	192	2355	2487		108	140	67
Ferbruari	251	224	167	2185	2155	2314	80	113	77
Maret	248	213	202	2272	2198	2076	111	123	83
April	251	126	163	2217	1284	2627	85	67	87
Mei	244	91	153	2088	1185	2189	95	108	56
Juni	224	178	273	1827	1844	2044	98	71	72
Juli	296	197	233	2713	2140	2645	144	61	91
Agustus	267	204	204	2119	1738	2446	100	70	69
September	230	187	221	1964	2166	2185	85	76	80
Oktober	237	191		2101	2151	2480	120	76	
November	244	198		1993	2285		126	71	
Desember	256	161		2152	2187		143	56	

*Sumber : Kepala Sub Bagian Administrasi SDM RSK Bedah Ropanasuri, 2022*

Dari tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa dari jumlah pasien secara keseluruhan ditemukan bahwa pasien rawat inap, poliklinik maupun IGD cenderung mengalami fluktuasi peningkatan maupun penurunan periode tahun 2019 hingga 2021 baik sebelum pandemi covid-19 maupun setelah terjadi dan di masa era new normal pandemi covid 19 dengan status kesehatan pasien dari sekala sedang hingga berat.

Selanjutnya jika dikaitkan jumlah pasien dengan tenaga kesehatan, maka didapatkan gambaran data Tenaga kesehatan RSK Bedah Ropanasuri selama tahun 2019-2021 sebagai berikut:



**Tabel 1.2**  
**Data Tenaga Kesehatan RSK Bedah Ropanasuri**

Jenis tenaga kesehatan	Keberadan 2019	Keberadan 2020	Keberadan 2021
Dokter Umum	11	8	6
Dokter Spialis Tetap	1	1	1
Dokter spialis purna waktu	-	-	9
Dokter spialis paruh waktu	-	-	7
Perawat	58	49	53
Rekam medis	16	12	9
Radiografer	2	2	2
Farmasi Apoteker	3	3	3
Farmasi TTK	12	12	9
Analisis kesehatan	6	6	6
Sanitarian	1	1	1
Elektromedis	1	1	1
Ditisien	1	1	1
Fisioterapi	1	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>108</b>

*Sumber :Kepala Sub Bagian Administrasi SDM RSK Bedah, 2022*

Dari tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa terjadi fluktuasi jumlah tenaga kesehatan dari tahun 2019-2021 pada RSK Bedah Ropanasuri. Dimana tahun 2019 jumlah tenaga kesehatan sebanyak 112 orang dan mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 96 orang dan kembali naik pada tahun 2021 menjadi 108 orang.

Berdasar penjelasan tabel 1.1 dan 1.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa total Pasien lebih besar dibanding tenaga kesehatan sehingga RSK Bedah Ropanasuri mengalami kekurangan tenaga kesehatan pada periode tahun 2019-2021. Artinya, beban kerja yang dialami oleh tenaga kesehatan jika dilihat berdasar jumlah pasiennya sangat besar. Hal ini bisa berdampak pada kinerja tenaga kesehatan yang menjadi kurang optimal. Selain itu ketika Pandemi COVID-19 di Kota Padang pertama kali dikonfirmasi pada 26 Maret 2020 ketika

dua orang yang berasal dari Kecamatan Padang Timur dan Lubuk Begalung dinyatakan positif menderita COVID-19. Tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit pada umumnya dan khususnya di RSK Bedah Ropanasuri juga mendapatkan perhatian publik dalam bekerja.

Bekerja di tengah-tengah perhatian media dan publik yang intens, durasi kerja yang panjang, masif, dan mungkin belum pernah terjadi sebelumnya pada beberapa tenaga kesehatan memiliki implikasi tambahan dalam memicu terjadinya efek psikologis negatif termasuk gangguan emosional, depresi, stres, suasana hati rendah, lekas marah, serangan panik, fobia, gejala, insomnia, kemarahan, dan kelelahan emosional (Brooks et al., 2020). Hal ini juga berdampak pada kinerja tenaga kesehatan rumah sakit khusus Bedah RopanaSuri dimana tenaga kesehatan dituntut secara maksimal dalam memberikan pelayanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan adalah stres kerja. Pola yang paling meluas dipelajari dalam literatur stres-kinerja adalah hubungan U-Terbalik. Logika yang mendasari hubungan U-Terbalik ini adalah bahwa stres pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan untuk bereaksi. Pada saat itulah individu sering melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih intensif, atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stres menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala pada seseorang, yang mengakibatkan kinerja menjadi lebih rendah (Robbins & Judge, 2017).

Salah satu hal yang penting dalam mencegah stres adalah dengan mengembangkan pola pikir atau kecerdasan intelektual. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan aktivitas mental, berpikir,

penalaran, dan memecahkan masalah (Robbins & Judge, 2017). Menurut kebanyakan orang, keberhasilan manusia ditentukan oleh seberapa tinggi tingkat kecerdasan intelektual (IQ), secara kasar dapat diartikan bahwa hanya orang-orang yang memiliki kecerdasan intelektual, akademis, dan matematis yang tinggi yang mampu mewujudkan keberhasilannya, termasuk keberhasilan dalam dunia pekerjaan (Moniaga, 2013). Seorang pekerja yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal ini dikarenakan kecenderungan mereka yang memiliki IQ tinggi akan lebih mudah menyerap ilmu atau pengetahuan yang diberikan, sehingga kemampuannya dalam memecahkan masalah dalam pekerjaan akan lebih baik (Moniaga, 2013).

Kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Dalam pernyataan menunjukkan bahwa tersebut didalam lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku pegawai terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi (Wulandari, Burhanuddin, & Mustari, 2021)

Selain itu kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh karyawan agar dapat mengatasi stres. Kecerdasan emosional dapat mengatasi masalah karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah. Kecerdasan emosional sangat berpengaruh dalam dunia kerja karena kecerdasan emosional memungkinkan karyawan untuk mengelola emosinya dengan baik sehingga membawa karyawan tersebut bekerja secara tepat dan

efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan, hal ini dinyatakan pada penelitian Goswami & Talukdar (2013); Sadasivan et al., (2015).

Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja (Setyaningrum, Utami, & Ruhana, 2016).

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Tenaga Kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan intelektual terhadap stres kerja tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?



3. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap stres kerja tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.

5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada tenaga kesehatan di RSK Bedah Ropanasuri Padang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis:**

Secara teoritis, hasil penelitian ini sebagai tambahan pengalaman yang sangat berguna bagi penulis dalam menerapkan wawasan dan pengetahuan diperoleh dibangku perkuliahan terutama pengetahuan dibidang manajemen khususnya bidang manajemen sumber daya manusia.

##### **2. Manfaat Praktis:**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pengelola RSK Bedah Ropanasuri Padang, dalam melakukan penyusunan kebijakan yang tepat guna tentang pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan masalah faktor kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, stres kerja, dan kinerja karyawan tenaga kesehatan.

## **1.5 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Lingkup Konseptual**

Penelitian ini dibatasi pada teori kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, stres kerja, dan kinerja karyawan.

### **2. Lingkup Praktis**

Penelitian ini dilakukan pada di RSK Bedah Ropana Suri Padang. Fokus penelitian ini untuk melihat bagaimana pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada tenaga kesehatan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan penulis dalam penyusunan penelitian ini, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang terkait dengan masalah yang diangkat dan dibahas didalam penelitian ini. Teori yang digunakan meliputi kinerja karyawan, stres kerja, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional. Selanjutnya juga dipaparkan mengenai beberapa penelitian terdahulu,

pengembangan hipotesis serta model kerangka konseptual yang nantinya akan dijadikan pedoman dalam tahap pengolahan data.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan desain penelitian yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, sumber dan metode pengumpulan data serta metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat analisis mengenai gambaran umum instansi, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif variabel, pengujian model pengukuran (outer model), pengujian model structural (inner model), pembahasan hasil penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk mengembangkan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

