

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) saat ini menjadi kunci penting dalam suatu organisasi untuk berkembang dan menjalankan tujuan agar tepat sasaran (Jyoti & Rani, 2019). Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) Sumber daya manusia yang berada di bidang kesehatan merupakan sekelompok orang yang mengabdikan diri mereka untuk melakukan upaya kesehatan agar dapat meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat (Bernales-Turpo et al., 2022). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1996, pada Pasal 2 dijelaskan bahwa tenaga kesehatan terdiri dari tenaga medis yang meliputi dokter dan dokter gigi, tenaga keperawatan yang meliputi perawat dan bidan, tenaga kefarmasian yang meliputi apoteker, analis farmasi, dan asisten apoteker, tenaga kesehatan masyarakat yang meliputi epidemiolog kesehatan, entomolog kesehatan, mikrobiolog kesehatan, penyuluh kesehatan, administrator kesehatan, dan sanitarian, kemudian terdapat juga tenaga gizi meliputi nutrisisionis dan dietisien, tenaga keterampilan fisik yang meliputi fisioterapis, okupasiterapis, dan terapis wicara, dan yang terakhir terdapat tenaga keteknisian medis yang meliputi radiografer, radioterapis, teknisi gigi, teknisi elektromedis, analis kesehatan, refraksionis optisien, otorik prostetik, teknisi transfusi, dan perekam medis (Depkes, 1996).

Disaat sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci penting suatu organisasi, tidak sedikit sumber daya yang mengalami permasalahan dalam

lingkungan kerja mereka, dimana tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang akan mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja rumah sakit (Bernales-Turpo et al., 2022).

Dalam Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan, staf yang bekerja akan sering berhubungan dengan dokter, mahasiswa, dan juga pasien, dimana mereka harus memenuhi kebutuhan - kebutuhan dari para dokter, mahasiswa dan juga pasien. Sebagai staf dari suatu rumah sakit, maka sudah seharusnya setiap individu memiliki tugas dan kewenangannya masing-masing. Walaupun belum pernah ada penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X mengenai kinerja para stafnya, namun semenjak pandemi Covid-19, terdapat beberapa perubahan yang dilakukan di tempat kerja, seperti peraturan tambahan yang mengharuskan para staf mengerjakan beberapa pekerjaan tambahan agar pelayan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan dapat tetap berjalan dengan mengutamakan keselamatan dan keamanan dari operator dan perawat yang bekerja serta kenyamanan pasien yang dirawat. Dengan adanya tuntutan pekerjaan yang bertambah, mereka juga diharapkan untuk tetap memberikan kinerja yang maksimal, dimana tentunya keadaan ini dapat membuat para staf kewalahan karena mendapatkan beban kerja berlebih sehingga menyebabkan kelelahan dan tidak jarang menyebabkan stress. Selain memberikan dampak yang kurang baik terhadap staf, tuntutan berlebih yang diberikan kepada para staf juga dapat berdampak pada keberlangsungan pelayanan di rumah sakit tersebut, dikarenakan keadaan tersebut dapat mempengaruhi kinerja dari para staf yang bekerja.

Selain *role overload*, *self efficacy* juga dapat mempengaruhi *work performance* sekaligus kesehatan mental para pekerjanya. Secara singkat *self efficacy* merupakan keyakinan seorang pekerja dalam menjalankan tugasnya dan untuk memenuhi ekspektasi yang diberikan terhadap pekerjaannya dalam situasi tertentu (Lim et al., 2022). Staf dengan *self efficacy* yang rendah dikhawatirkan tidak dapat memberikan kinerja yang maksimal.

Dalam melakukan pekerjaannya, para staf diharapkan dapat bekerja sama dengan efektif dalam tim dan juga memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja agar dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas. Faktor lain yang dapat mempengaruhi *work performance* dari para staf selain *role overload* dan *self efficacy* adalah *work engagement*, karena tentunya para staf akan melakukan kolaborasi dari berbagai sumber daya yang ada dalam melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, *work engagement* para staf ini dianggap penting untuk dapat meningkatkan *work performance* dan menghasilkan pekerjaan yang optimal (Ramadhan & Budiono, 2023).

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan terhadap perawat yang bekerja di rumah sakit, diketahui bahwa *work performance* dapat dipengaruhi oleh *role overload*, *work engagement*, *perceived organizational support*, dan *self efficacy*. Untuk mendukung argumen yang ada, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *role overload* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *work performance* dan juga *work engagement* (Pamungkas & Sridadi, 2020; Ugwu, 2022; Zhang et al., 2022).

**Tabel 1. 1 Hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara *role overload* dengan *work performance* dan *work engagement***

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
Pengaruh Work Overload terhadap Nurse Performance dengan Burnout sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit X Surabaya (Pamungkas & Sridadi, 2020)	<i>Work overload, Burnout, dan Nurse Performance.</i>	Terdapat hubungan negatif antara <i>work overload</i> dan <i>nurse performance</i> .
Role Overload And Work Engagement Among Nurses: Moderating Role Of Resilience (Ugwu, 2022)	<i>Role Overload, Resilience, dan Work Engagement</i>	<i>Role Overload</i> memiliki hubungan yang negatif dengan <i>work engagement</i> .
Effects of role overload, work engagement and perceived organisational support on nurses' job performance during the COVID-19 pandemic (Zhang et al., 2022)	<i>Role overload, work engagement, perceived organisational support, dan job performance.</i>	<i>Role overload</i> memiliki hubungan negatif <i>job performance</i> dan <i>work engagement</i> .

Namun terdapat juga beberapa penelitian terdahulu yang hasilnya inkonsisten dan tidak sejalan dengan argumen yang ada, dimana pada hasil penelitiannya dikatakan bahwa *role overload* memiliki pengaruh yang positif terhadap *work performance* dan juga *work engagement* (Deng et al., 2021; Nurshoimah et al., 2023; Zorec et al., 2021).

**Tabel 1. 2 Hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan positif antara *role overload* dengan *work performance* dan *work engagement***

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
Linking doctor-patient relationship to medical residents' work engagement: The influences of role overload and conflict avoidance (Deng et al., 2021)	<i>Work engagement, doctor-patient relationship, role overload dan conflict avoidance.</i>	<i>Role overload</i> memiliki hubungan positif dengan <i>work engagement</i> .
Pengaruh Work Life Balance, Work Overload dan Burnout terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo (Nurshoimah et al., 2023)	<i>Work overload, Work Life Balance, Burnout, dan Employee Performance.</i>	<i>Work overload</i> memiliki hubungan positif dengan <i>employee performance</i> .
The Interplay Among Work Overload And Time Management In Predicting Job Performance And Work-Life Balance(Zorec et al., 2021)	<i>Work Overload, Time Management, Job Performance, dan Work-Life Balance</i>	<i>Work overload</i> memiliki hubungan positif dengan <i>job performance</i> .

Dikarenakan belum pernah ada penelitian serupa yang membahas mengenai faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kinerja para staf Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X dalam bekerja, maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan mengajukan model penelitian baru yang merupakan adaptasi dari beberapa penelitian sebelumnya, untuk mencari tahu mengenai pengaruh dari *role overload* dan *self efficacy* terhadap *work performance* yang dimediasi oleh *work engagement* serta dimoderasi oleh *perceived organizational support* (Bernales-Turpo et al., 2022; Deng et al., 2019; Ma et al., 2023; Zhang et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *role overload*

dan *self efficacy* terhadap *work performance*, dengan *work engagement* sebagai variabel mediasi dan *perceived organizational support* sebagai variabel moderator, yang akan digunakan sebagai acuan objektif dalam meningkatkan *work performance* para staf di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka disusun beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

- 1) Apakah *role overload* memiliki pengaruh negatif terhadap *work performance*?
- 2) Apakah *self efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap *work performance*?
- 3) Apakah *work engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *work performance*?
- 4) Apakah *role overload* memiliki pengaruh negatif terhadap *work engagement*?
- 5) Apakah *self efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap *work engagement*?
- 6) Apakah *work engagement* dapat memediasi pengaruh *role overload* terhadap *work performance*?
- 7) Apakah *work engagement* dapat memediasi pengaruh *self efficacy* terhadap *work performance*?
- 8) Apakah *perceived organizational support* dapat memoderasi pengaruh dari *role overload* terhadap *work performance*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *role overload* terhadap *work performance*.
- 2) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *self efficacy* terhadap *work performance*.
- 3) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *work engagement* terhadap *work performance*.
- 4) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *role overload* terhadap *work engagement*.
- 5) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *self efficacy* terhadap *work engagement*.
- 6) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi dari *work engagement* pada pengaruh *role overload* terhadap *work performance*.
- 7) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi dari *work engagement* pada pengaruh *self efficacy* terhadap *work performance*.
- 8) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh moderasi dari *perceived organizational support* pada pengaruh *role overload* terhadap *work performance*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang manajemen praktis.

Dalam bidang pendidikan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar dari penelitian selanjutnya, serta mampu memberikan informasi tambahan mengenai *role overload*, *self efficacy*, *work engagement*, *perceived*

*organizational support*, dan *work performance* pada instansi Pendidikan yang bergerak di bidang kesehatan.

Dalam bidang manajemen praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan informasi kepada pihak manajemen rumah sakit mengenai faktor – faktor seperti *role overload*, *self efficacy*, *work engagement*, dan *perceived organizational support* yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja para stafnya, sehingga untuk kedepannya dapat meningkatkan kinerja para staf dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia.

### **1.5 Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian ini mencakup dua *independent variable* yaitu *role overload* dan *self efficacy*, satu *mediating variable* yaitu *work engagement*, satu *moderating variable* yaitu *perceived organizational support*, dan satu *dependent variable* yaitu *work performance*. Subjek penelitian ini adalah staf yang menjadi pekerja tetap dan sudah bekerja selama satu tahun di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X di Jakarta.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab dan beberapa sub-bab yang dijabarkan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang suatu permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya suatu penelitian, fenomena yang terjadi pada lingkup penelitian, dan juga faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja

para staf di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X, serta menjelaskan variabel yang digunakan dalam penelitian. Kemudian dijabarkan juga rumusan masalah dalam penelitian ini, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, serta sistematika penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan landasan teori yang menjelaskan mengenai definisi dan kaitan antar variabel yang terdapat dalam penelitian, berupa *role overload*, *self efficacy*, *work engagement*, *perceived organizational support*, dan *work performance*. Selanjutnya dijabarkan juga beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, kemudian pengembangan hipotesis penelitian serta model penelitian yang diajukan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan, jenis penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel dalam penelitian, kriteria inklusi dan eksklusi, etika dalam pengumpulan data, instrument penelitian, pengukuran konstruk variabel, definisi konseptual dan operasionalisasi variabel, dan skala pengukuran variabel, teknik pengambilan data penelitian, teknik analisis data, serta hipotesis penelitian.

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

Berisikan data yang didapat dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah diisi oleh responden serta hasil analisis data yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan statistik. Hasil yang didapat kemudian dijabarkan dan dikaitkan dengan teori- teori sebelumnya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian ini dan saran untuk penelitian selanjutnya.

