

SKRIPSI

**PENGARUH JAM KERJA DAN PELAYANAN
TERHADAP STRES KERJA PERAWAT
RUMAH SAKIT SUNDARI MEDAN**

OLEH

**FADLI AHMAD
110521086**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN EKSTENSI
DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2014**

ABSTRAK
PENGARUH JAM KERJA DAN PELAYANAN
TERHADAP STRES KERJA PERAWAT
RUMAH SAKIT SUNDARI MEDAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jam kerja dan pelayanan terhadap stress kerja perawat pada rumah sakit Sundari Medan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat bagian medis berjumlah 126 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan, studi dokumentasi, dan wawancara. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jam kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja perawat rumah sakit Sundari Medan. Secara parsial bahwa variabel jam kerja memiliki pengaruh memiliki pengaruh dominan dibandingkan variabel pelayanan. Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,612 berarti 61,2% variabel stres kerja dijelaskan oleh variabel jam kerja dan pelayanan dan sisanya 38,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Jam Kerja, Pelayanan dan Stres Kerja Perawat.

ABSTRACT
THE EFFECT OF WORK HOURS AND SERVICE
TO THE STRESS OF WORK NURSE SUNDARI MEDAN HOSPITAL

The purpose of this research was to identify and analyze the effect of work hours and job service to the work stress nurse Sundari Medan hospital. The type of this research was associative research. The population this research is part of medical nurse amounted to 126 people.

Taking sample in this research using simple random sampling because taking of a samples from population with random without to existing strata in the population. Methods of data collection in this research list of question, study documentation, and interview. Methods of data analysis using quantitative descriptive method and multiple linear regression analysis.

The result research showed that variable work hours have positive effect and significant to the stress work nurse Sundari Medan hospital. as partially that variable hours of work have a dominant compare services variable. the coefficient of determination (R Square) of 0.612 mean 61.2% of work stress variables described by the variable hours of work and services and the remaining 38.8% can be explained by other variables that are not described in this research.

Keywords :Hours of Work, Services and Nurse Work Stress.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengangkat judul “Pengaruh jam kerja dan jaminan keamanan kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT Kuala Jaya Samudera Kuala Tanjung.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, **Bapak Saya Junaidi dan Ibu saya Arlinda Nst**, dari saya lahir hingga sampai saat ini selalu mencintai dan menyayangi saya yang selalu memberikan semangat dan selalu menjadi motivator saya dalam hidup saya hingga saya menjadi Sarjana dan sukses nantinya, Amien. Namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Azhar Maksum, M.ec.Ac,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Isfenti Sadalia, SE., ME dan Ibu Dra. Marhayanie, MSi selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si dan Ibu Dra. Friska Sipayung, M.si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
4. Dosen Pembimbing saya Ibu Dra. Komariah Pandia, Msi yang telah bersedia memberikan waktu, saran, tenaga dan pemikirannya untuk membantu penulis didalam penyempurnaan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Yasmin Chairunisa Muchtar, SP,MBA, selaku Dosen Pembaca Penilai yang telah menyediakan waktu, tenaga dan memberikan saran untuk membantu penulis didalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Personalia dan Pimpinan Rumah Sakit Sundari Medan yang telah memberikan izin peneliti untuk meneliti di tempat tersebut.
7. Kepada Sahabat – Sahabat saya Charyanda Nst, Siti Khadijah Nst, Langga Sari Nst, Dian Maya Sari Hsb, dan seluruh sahabat - sahabat yang tergabung dalam Grup Tambal Band yang selalu membuat ceria, tertawa dan selalu akrab hingga saat ini, semoga keakraban ini dapat terjalin untuk selamanya, dan semoga teman- teman secepatnya untuk menjadi Sarjana. Amien.
8. kepada teman – teman manajemen ekstensi 2011 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, jika ada salah tutur kata mohon dimaafkan.semoga secepatnya menjadi Sarjana, Amien.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Terima Kasih

Medan, 2014
Penulis

Fadli Ahmad

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Uraian Teoritis.....	8
2.1.1. Pengertian Jam Kerja.....	8
2.1.2. Dampak Jam Kerja Terhadap Stres Kerja.....	10
2.1.3. Pengertian Pelayanan	11
2.1.4. Pentingnya Pelayanan Pada Pasien	13
2.1.5. Pengertian Stres Kerja.....	15
2.1.6. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja	16
2.1.7. Dampak Stres Kerja Pada Karyawan	18
2.1.8. Mengelola Stres Kerja.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.3. Batasan Operasional	27
3.4. Defenisi Operasionl	27
3.5. Skala Pengukuran Variabel	29
3.6. Populasi dan Sampel.....	30
3.6.1 Populasi.....	30
3.6.2 sampel	30
3.7. Jenis Data.....	31
3.8. Metode Pengumpulan Data	31
3.9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	32
3.10. Teknik Analisis Data	32

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1.	Deskriptif Objek Penelitian.....	40
4.1.1.	Sejarah Singkat Rumah Sakit Sundari.....	40
4.1.2.	Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Sundari Medan.....	41
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	43
4.2.	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1.	Deskriptif Penelitian.....	43
4.2.2.	Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4.3.	Analisis Statistik Penelitian.....	51
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.	Pembahasan.....	61
4.4.1	Pengaruh Variabel Jam Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat.....	61
4.4.2	Pengaruh Variabel Pelayanan Terhadap Stres Kerja Perawat.....	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Jumlah Karyawan Rumah Sakit Sundari Medan	4
Tabel 1.2	Daftar Absensi Perawat Perawat Rumah Sakit Sundari Medan	5
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1	Hasil Analisis Instrumen Metode Deskriptif.....	44
Tabel 4.2	Usia Responden.....	45
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	46
Tabel 4.5	Lama Bekerja Responden	46
Tabel 4.6	Pendapat Responden Terhadap Variabel Jam Kerja	47
Tabel 4.7	Pendapat Responden Terhadap Variabel Pelayanan	48
Tabel 4.8	Pendapat Responden Terhadap Variabel Stres Kerja.....	50
Tabel 4.9	Hasil Analisis Instrumen Multikolinearitas	54
Tabel 4.10	Hasil Pengolahan Data Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.11	Hasil Analisis Instrumen Uji - f	57
Tabel 4.12	Hasil Analisis Instrumen Uji - t	59
Tabel 4.13	Pengujian Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.14	Hubungan Antar Variabel	73

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Sundari Medan.....	43
Gambar 4.2	Uji Normalitas	52
Gambar 4.3	Scatterplot.....	53