

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu aset utama yang berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Perusahaan perlu memahami bahwa SDM merupakan elemen kunci yang memerlukan pengelolaan yang efektif untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan meningkatkan daya saing perusahaan. Pada saat sekarang ini tentunya perusahaan harus dapat bersaing dengan segala tantangan dan perubahan lingkungan yang ada untuk dapat mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu dibutuhkan sumber manusia yang berkompeten dan berkualitas untuk mewujudkan tujuan perusahaan dalam mencapai keberhasilan. Menurut Bangun (2012), untuk memberikan keunggulan kompetitif pada sumber daya manusia, salah satu cara efektifnya yaitu melalui peningkatan modal manusia untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan berperan sebagai sumber keunggulan kompetitif perusahaan tersebut.

Rumah sakit adalah suatu fasilitas yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat (Anfal, 2020). Sehingga perlu adanya pemberian pelayanan yang memuaskan agar pasien dapat menerima pengobatan dengan tenang. Untuk menjaga mutu pelayanan, pengelola rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan optimal kepada semua pengguna jasa layanan kesehatan. Layanan yang diberikan tersebut tak terlepas dari peran para dokter, perawat dan tenaga ahli lainnya. Di rumah sakit, perawat adalah sumber daya manusia terbesar dari segi jumlah dan paling lama berhubungan kepada pasien, oleh karena itu perawat merupakan garda terdepan pelayanan kesehatan, dimana perawat bekerja selama 24 jam dengan saling bergantian shift untuk menemani atau mengawasi kesehatan pasien secara terus menerus dan berlanjut agar dapat memberikan pelayanan keperawatan yang profesional dan komprehensif. Oleh karena hal

ini tentunya sedikit banyak akan ada dampak yang mempengaruhi fisik dan keadaan emosional dari para perawat yang bekerja, dalam hal ini, penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengembangkan kebijakan dan program yang mendukung kesejahteraan serta perkembangan para perawat sebagai salah satu sumber daya manusia utama terbesar di dalam rumah sakit, seperti pemberlakuan jadwal kerja yang lebih fleksibel, program kesehatan dan dukungan psikologis.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance*. Pengertian kinerja diartikan hasil kerja seorang karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dicapainya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Berdasarkan pendapat tersebut, pengertian kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai dalam jangka waktu yang disepakati bersama, dengan tujuan untuk mencapai dan memajukan tujuan perusahaan. Menurut Sembiring dan Sianipar (2020) mengoptimalkan kinerja karyawan merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan bisnis. Keberhasilan suatu perusahaan didasarkan pada kemampuannya mengelola tenaga kerjanya secara efektif untuk meningkatkan prestasi kerja. Efektivitas pengelolaan sumber daya manusia tercermin pada kinerja karyawan dan pencapaian tujuan bisnis. Menerapkan sistem penilaian kinerja karyawan yang efisien dan efektif akan berdampak besar pada kinerja pekerjaan karyawan yang pada akhirnya untuk pencapaian tujuan perusahaan. Misalnya, perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan, khususnya rumah sakit, sangat membutuhkan karyawan yang berkinerja terbaik untuk menjaga kualitas layanannya dan mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja perawat adalah salah satu faktor penting dalam mencapai pelayanan kesehatan yang optimal. Hasil ini mencakup kemampuan perawat untuk memberikan perawatan berkualitas, tanggung jawab, kepatuhan terhadap prosedur standar, dan kemampuan beradaptasi terhadap situasi yang seringkali sangat menantang. Faktor-faktor seperti pendidikan, pengalaman kerja, dukungan administratif, dan kondisi kerja yang sesuai mempunyai dampak

yang signifikan terhadap kinerja perawat. Selain itu, keseimbangan kehidupan kerja juga berperan penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi kinerja. Bagi perawat yang sudah menikah, tantangan untuk mempertahankan kinerja optimal bisa jadi lebih kompleks. Tanggung jawab ganda profesional dan keluarga sering kali menimbulkan konflik peran dan dapat mempengaruhi kinerja. Perawat yang sudah menikah mungkin menghadapi tekanan tambahan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan sekaligus memenuhi tanggung jawab keluarga seperti merawat anak-anak dan mendukung pasangan. Konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga ini dapat menyebabkan stres dan kelelahan jangka panjang, yang pada akhirnya menurunkan kinerja di tempat kerja.

Untuk mempertahankan kinerja tinggi perawat yang sudah menikah, manajemen rumah sakit harus memberikan dukungan yang tepat seperti fleksibilitas jadwal kerja, program kesehatan, dan fasilitas pendukung lainnya untuk membantu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga. Dukungan ini diharapkan dapat memungkinkan perawat yang sudah menikah untuk menjalankan perannya secara efektif dan mempertahankan kinerja yang optimal baik di rumah sakit maupun di rumah.

*Work-family conflict* merupakan wujud konflik antara dua peran yang tidak sejalan, yaitu peran di tempat kerja dan peran di keluarga (Yildiz *et al*, 2021). Sulit untuk memenuhi dua peran dengan baik, karena tuntutan dari keluarga dan pekerjaan seringkali saling tarik menarik. Konflik antara kehidupan keluarga dan pekerjaan diartikan sebagai sejauh mana tanggung jawab dan kewajiban kehidupan keluarga dapat mengganggu ranah pekerjaan seseorang (McGinley *et al*, 2017). Konflik antara keluarga dan pekerjaan sering kali terjadi terus-menerus, karena individu mengalami stres dan ketegangan dalam merawat anak-anak atau anggota keluarga lanjut usia tanpa mempedulikan ekspektasi profesional mereka. Oleh karena itu, *Work-Family Conflict* (WFC) diusulkan sebagai salah satu faktor yang menyebabkan pengaruh di tempat kerja terhadap sikap seseorang dalam kerjanya.

Kebijakan Rumah Sakit terhadap jadwal perawat khususnya perawat yang melaksanakan 3 shift merupakan suatu kebijakan yang wajar bagi seorang

perawat. Namun bagi seorang yang sudah menikah dan bekerja sebagai perawat, maka ia akan terbentur dengan kodrat yang ada dibawahnya, dimana sebagai orang yang sudah menikah tentunya memiliki tanggung jawab dan peran ganda yakni dirumah dan ditempat kerja. Selain itu, perawat seringkali menghadapi berbagai tuntutan yang saling bertentangan mulai dari kebutuhan pasien, tuntutan organisasi, dan kebutuhan keluarga. Oleh karena itu, menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga menjadi sebuah tantangan, terutama ketika bekerja secara shift, sambil mengurus pekerjaan rumah dan anak (Kim dan Windsor, 2015). Ketidakselarasan pemenuhan kedua peran tersebut dapat mendorong terjadinya konflik peran ganda dan nantinya akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan. oleh karena itu, kondisi seperti ini seringkali menjadi pemicu konflik dalam pekerjaan, jika tidak ditangani secara serius akan memberikan dampak yang sangat berarti bagi organisasi dalam mencapai tujuannya, salah satunya adalah rendahnya kinerja perawat.

Pemenuhan peran seseorang dalam pekerjaan dan keluarga merupakan faktor penting dalam mencapai kesejahteraan pribadi. Dalam konteks ini, keseimbangan pekerjaan dan keluarga menjadi sangat penting. Melalui pekerjaan, orang-orang mengejar tujuan dan ambisi mereka, dan melalui keluarga, mereka menemukan kedalaman emosional dan hubungan yang memberi makna pada kehidupan. Dengan mengenali kedua aspek ini dan mengintegrasikan perannya secara seimbang, kita dapat membangun landasan yang kokoh bagi kesejahteraan pribadi. Hal ini tidak hanya menyangkut kesuksesan karir, tetapi juga kualitas hubungan keluarga. Jika seseorang dapat menyeimbangkan dan memuaskan kedua aspek kehidupannya, ia dapat merasakan bahwa seluruh hidupnya lebih memuaskan, kuat, dan harmonis.

Selain faktor *Work-Family Conflict*, yang mempengaruhi kinerja perawat. Faktor stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja seorang perawat. Stres kerja merupakan permasalahan yang sering kita dengar dan menjadi keluhan sebagian orang dalam beberapa waktu terakhir, hampir semua profesi mempunyai sumber stres yang berbeda-beda tergantung dari jenis pekerjaan dan pribadi masing-masing orang. Stres kerja adalah tekanan fisik dan psikis

yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan atau peluang yang luar biasa. Jadi Dapat dipahami bahwa stres adalah suatu keadaan dimana seseorang merasa terbebani dengan tuntutan perusahaan terhadap dirinya yang berlebihan dan tidak sesuai lagi. Perawat yang bekerja di area rumah sakit memiliki tingkat stres yang lebih tinggi karena pasien di area tersebut sangat kompleks, perawat harus terampil, dan juga dituntut untuk melakukan observasi terus menerus (Hussein *et al*, 2012). Stres mengakibatkan penurunan kinerja karyawan secara keseluruhan sehingga akan menyebabkan tingkat kesalahan yang tinggi, kualitas kerja yang buruk dan ketidakhadiran karena masalah kesehatan seperti kecemasan, ketidakseimbangan kehidupan kerja dan depresi (Pandey, 2020).

Kepuasan kerja merupakan kepuasan atau persepsi seorang karyawan terhadap hasil yang diterimanya dari pekerjaannya. Kepuasan kerja berkaitan dengan tingkat kinerja dan terjadi ketika seseorang mencapai hasil kerja yang diharapkan. Semakin banyak orang merasa puas dengan hasil ini, maka semakin besar pula kepuasan kerja mereka, yaitu penilaian positif seseorang terhadap pekerjaannya akan mempengaruhi kinerjanya. Lebih lanjut, kepuasan kerja mencakup berbagai perasaan positif atau negatif yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya (Judge *et al*, 2017). Ini membantu menentukan seberapa puas atau tidak puasnya seseorang dengan pekerjaannya. Lebih lanjut, kepuasan kerja diketahui dipengaruhi oleh prestasi kerja, kinerja situasional, dan kemampuan beradaptasi dalam bekerja. Terlebih lagi kepuasan dan produktivitas karyawan sangat penting bagi perusahaan karena karyawan mencerminkan aktivitas perusahaan dan dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Sheila *et al*, 2018).

Peneliti memilih rumah sakit sebagai objek penelitian, mengingat peranannya yang penting dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Perawat merupakan profesi penting di rumah sakit. Mutu pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat erat kaitannya dengan pelayanan rumah sakit pada umumnya, mengingat mutu pelayanan yang dominan pada perawat dengan masa pelayanan hingga 24 jam sehari. Dengan demikian, seorang perawat dapat

dianggap sebagai jantungnya rumah sakit. namun bagi perawat yang sudah menikah cenderung memiliki tuntutan yang dapat mempengaruhi kinerja individu atau bahkan lingkungan karena tuntutan tersebut berkaitan dengan penundaan kerja, jam kerja, dan waktu istirahat.

Dengan memahami bagaimana pengaruh *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat memberikan manfaat yang signifikan dan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada rumah sakit. Dalam penelitian ini, akan digunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner kepada para perawat yang sudah menikah di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Drs. Jacobus Luna, M.Si Bengkayang dibangun pada tahun 1954. Sekitar tahun 1956, rumah sakit ini mulai difungsikan sebagai Rumah Sakit Umum Pemerintah Daerah Tingkat II Sambas. Pada tahun 2002, pemerintah Kabupaten Bengkayang meningkatkan kemampuan pelayanan yang semula merupakan puskesmas rawat inap menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang. Peningkatan ini berdasarkan Surat Perintah Bupati Bengkayang Nomor 39 Tahun 2003, dan rumah sakit ini berstatus Tipe D dan dibuka pada tanggal 12 November 2004 oleh Bupati Bengkayang Drs. Jacobus Luna, M.S.

Saat ini RSUD Kabupaten Bengkayang sedang dalam proses transisi menjadi BLUD (Badan Pelayanan Umum Daerah) dan berencana meningkatkan statusnya menjadi Tipe C. Peningkatan status ini diharapkan dapat membuat rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan komprehensif kepada masyarakat. warga Kabupaten Bengkayang. Proses perbaikan ini mencakup peningkatan fasilitas, tenaga kesehatan, dan layanan kesehatan yang lebih lengkap, semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan lebih baik. Transformasi ini juga menunjukkan

komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan memastikan bahwa semua warga memiliki akses yang memadai terhadap layanan kesehatan yang layak.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Drs. Jacobus Luna, M.Si Bengkulu mempunyai visi yaitu terwujudnya rumah sakit dengan pelayanan prima menuju Bengkulu maju, kemudian dengan misi yaitu:

1. Menyediakan pelayanan kesehatan berbasis pada keunggulan sumber daya manusia, ketersediaan alat kesehatan dan profesionalisme manajemen pelayanan
2. Meningkatkan mutu layanan sesuai standar akreditasi rumah sakit
3. Menyediakan akses pelayanan kesehatan yang luas, terbuka dan terjangkau bagi semua golongan masyarakat

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work-family Conflict*, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan : Studi pada Perawat yang sudah Menikah di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkulu”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkulu ?
- b. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkulu ?
- c. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkulu ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang ?
- b. Mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang ?
- c. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang ?

### 1.4. Batasan Masalah

- a. Haslam *et al.* (2014) menyatakan *Work-Family Conflict* mengacu pada situasi di mana tuntutan atau tanggung jawab pekerjaan seseorang mengganggu kehidupan keluarga, atau sebaliknya. Konflik ini terjadi ketika tekanan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan.
- b. Menurut The Marlin Company dan the American Institute of Stress (1978), stres kerja adalah respons umum terhadap tuntutan pekerjaan yang dibebankan pada tubuh. Stres kerja terjadi ketika seseorang mengalami perubahan, terutama perubahan besar, atau merasa tidak mampu mengendalikan kehidupan atau aktivitas sehari-hari.
- c. Kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya dan organisasi tempatnya bekerja. Kepuasan ini mencerminkan bagaimana perasaan individu terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka dan lingkungan kerja secara keseluruhan (Hasan Ali, 2010).
- d. Menurut Tsui *et al.* (1997), kinerja karyawan dapat diukur dari berbagai aspek seperti kuantitas, kualitas, efisiensi, usaha, standar profesional, kompetensi, ketepatan dan kreativitas.

## 1.5. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung serta sebagai cara meningkatkan kemampuan, dapat memberikan pemahaman dan penjelasan yang lebih dalam tentang bagaimana pengaruh *Work-family Conflict*, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan menambah acuan untuk penelitian berikutnya khususnya penelitian yang berkaitan dengan *work-family conflict*.

### b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang

Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi kepada manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang atau perusahaan sejenis untuk bahan pertimbangan dan masukan bagi rumah sakit sebagai gambaran dalam upaya mengelola sumber daya manusia di dalam rumah sakit melalui pengaruh *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### c. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengaplikasikan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia dan menjadi referensi serta acuan dalam melakukan penelitian serupa yang terkait dengan pengaruh *Work-family Conflict*, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang tersusun berurutan dengan gambaran umum sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang permasalahan mengenai *work-family conflict*, stres kerja, kepuasan kerja dan kepuasan kerja, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi penjelasan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan pengertian *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan, kerangka penelitian, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai desain dan variabel penelitian, lokasi dan waktu, sumber dan jenis data, populasi, sampel, serta teknik pengumpulan dan analisis data

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

Bab ini menjabarkan hasil dan pembahasan mengenai data yang telah diteliti dan diolah dalam penelitian ini.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan keterbatasan penelitian serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.