

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor untuk mengelola tujuan suatu organisasi, karena sumber daya manusia sebagai pelaku aktif dari berbagai aktivitas di organisasi. Mereka mempunyai latar belakang, pendidikan, dan pemikiran yang berbeda-beda antara orang satu dengan yang lainnya yang nantinya akan dibawa ke tempat kerja. Terutama jika organisasi bergerak di bidang jasa dan pelayanan, karyawan yang melakukan hubungan langsung dengan konsumen sangat penting perannya untuk mengukur baik tidaknya pelayanan tersebut.

Rumah Sakit adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa atau organisasi pelayanan kesehatan yang mementingkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Organisasi pelayanan kesehatan harus mengutamakan kualitas pelayanan untuk memuaskan kebutuhan pasien. Pelayanan yang baik dapat ditunjang dengan keberadaan karyawan, tenaga medis seperti dokter dan perawat karena rumah sakit sangat kompleks sehingga rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia yang tidak sedikit. Salah satu tenaga yang paling banyak dibutuhkan yaitu tenaga perawat.

Seorang perawat harus melayani pasien dengan baik agar pasien merasa puas dengan pelayanan sebuah rumah sakit. Selain itu, pelayanan yang cepat dan tanggap dari seorang perawat juga dibutuhkan rumah sakit. Dalam hal ini, peran perawat sebagai orang yang bertugas melayani dan merawat pasien yang datang adalah menjadi salah satu hal yang penting dan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan sebuah rumah sakit.

Perawat dituntut untuk bekerja secara profesional dalam melayani pasien. Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat (Mulyono dkk, 2013). Seperti yang dilakukan pada RS PKU Muhammadiyah Gamping yang mengedepankan sebuah pelayanan karena memiliki semboyan dalam pelayanan yaitu “AMANA” yang merupakan kependekan dari Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, dan Handal. Dengan adanya komitmen pelayanan ini, memberikan konsekuensi peran perawat sebagai garda depan dalam pelayanan yang dituntut baik agar membawa nama baik RS PKU Muhammadiyah Gamping.

RS PKU Muhammadiyah Gamping merupakan rumah sakit swasta di Yogyakarta yang merupakan amal usaha Pimpinan Pusat Penyerikatan Muhammadiyah, selain memberikan pelayanan kesehatan juga digunakan sebagai tempat pendidikan bagi dokter dan perawat. RS PKU Muhammadiyah Gamping mempunyai beberapa fasilitas pelayanan

diantaranya berupa instalasi gawat darurat, pelayanan medis, pelayanan penunjang, pelayanan pemeliharaan kesehatan dan pelayanan unggulan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik pada pasien sebuah rumah sakit membutuhkan perawat yang profesional agar dapat menangani pasien dengan baik pula. Profesional atau tidaknya seorang perawat dapat diukur dari kinerja perawat dalam bekerja setiap harinya. Berdasarkan pengamatan awal peneliti, mayoritas perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah seorang wanita. Baik wanita dengan status berkeluarga dan belum berstatus berkeluarga memiliki tugas yang sama dan jam kerja/*shift* kerja yang tidak menentu.

Adapun jadwal *shift* kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping yaitu *shift* pagi dari pukul 07.00 sampai 14.00 sedangkan *shift* siang dari pukul 14.00 sampai 21.00 dan untuk *shift* malam dari pukul 21.00 sampai 07.00. Dalam waktu seminggu seorang perawat memiliki jam kerja efektif 42 jam. Pada *shift* pagi dan siang seorang perawat memiliki waktu kerja selama 7 jam namun pada *shift* malam hari perawat memiliki waktu kerja lebih lama yaitu 10 jam kerja

Berdasarkan jadwal kerja yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ada tiga *shift* yaitu pagi, siang dan malam. Seorang perawat wanita dengan status berkeluarga pastinya berat terlebih jika mendapat jadwal kerja pada *shift* malam seorang perawat akan meninggalkan keluarga untuk bekerja terutama jika memiliki anak yang masih balita.

Beban kerja yang dialami seorang perawat dengan status berkeluarga yaitu memiliki dua peran sekaligus yaitu sebagai perawat dan sebagai ibu rumah tangga. Peran ganda terjadi ketika seseorang melakukan dua pekerjaan dalam satu waktu. Peran ganda yang dialami oleh wanita sangat berhubungan dengan konflik pekerjaan dan keluarga. Konflik dalam keluarga sangat berpengaruh dengan perilaku kerja dan kinerja seseorang (Sastrohadiwiryo dalam Almasitoh, 2011).

Kinerja seorang perawat dapat berpengaruh yang disebabkan karena konflik peran ganda karena konflik peran ganda merupakan bentuk dari *interrole conflict*, peran pekerjaan dan keluarga membutuhkan perhatian yang sama (Greenhaus & Beutell, 1985). Seseorang dapat mengalami konflik peran ganda apabila merasakan suatu ketegangan dalam menjalani peran pekerjaan dan keluarga. Ketika seorang perawat yang telah berkeluarga tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarga, hal ini bisa berdampak pada konflik peran ganda. Peran ganda yang dialami wanita sangat dekat dengan konflik pekerjaan dan keluarga yang datang dalam waktu bersamaan. Konflik tersebut dapat menghambat proses pelaksanaan pekerjaan terutama seorang perawat yang sudah berkeluarga dan lebih besar akan timbul konflik karena adanya ketidak seimbangan dalam membagi tugas dalam mengurus rumah tangga dan membesarkan anak.

Konflik pekerjaan keluarga atau *work to family conflict* sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus

melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan (Frone, et al., dalam roboth 2014). Jam kerja yang tidak menentu dan beban kerja yang berat merupakan salah satu tanda adanya *Work to family conflict*, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga.

*Work to family conflict* yang dirasakan perawat akan berdampak pada pekerjaan perawat tersebut seperti kepuasan kerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2014). Konflik yang dirasakan perawat dapat mengakibatkan rendahnya kepuasan terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini *work to family conflict* dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat karena jika perawat yang memiliki konflik pekerjaan keluarga maka akan berpengaruh pada keadaan emosionalnya, sehingga menyebabkan rasa ketidakpuasan dalam bekerja karena tidak dapat menyeimbangkan perannya sebagai perawat dan sebagai ibu rumah tangga.

Penelitian yang mengkaitkan *work to family conflict* dengan kepuasan kerja telah dilakukan beberapa peneliti terdahulu antara lain Puspitasari (2011); Choi & Kim (2012); Kurnia dan Endarwati (2013); Wulandari dan Adnyani (2016); Tariana dan Wibawa (2016);

Retnaningrum dan Musadieg (2016); Nasution (2016). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif signifikan antara *work to family conflict* terhadap kepuasan kerja yang artinya semakin tinggi *work to family conflict* yang dialami seseorang maka semakin rendah kepuasan kerja tersebut.

Penelitian penelitian tentang *work to family conflict* terhadap kepuasan kerja masih menyisakan *gap reserch* sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

***GAP reserch Work to family conflict terhadap kepuasan kerja***

Penelitian, Tahun	Hasil	GAP
Amelia (2010)	Tidak ada hubungan antara <i>work to family conflict</i> dengan kepuasan kerja.	Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian <i>work to family conflict</i> terhadap kepuasan kerja.
Buhali & Margaretha (2013)	<i>Work to family conflict</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	
Rikantika (2016)	<i>Work to family conflict</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	

Berdasarkan *gap reserch* pada tabel 1.1 tentang hubungan *work to family conflict* terhadap kepuasan kerja dan menunjukkan hasil yang berbeda sehingga peneliti tertarik menguji ulang hubungan variabel ini.

Selain mengalami *work family conflict* seorang perawat yang mengalami konflik peran ganda juga biasanya mengalami *family to work conflict*. *Family to work conflict* sebagai konflik yang berasal dari rumah yang terbawa sampai di tempat kerja (Buhali dan Margaretha, 2013). Seorang perawat yang mendapat tekanan dari keluarga untuk lebih

memperhatikan keluarganya misalnya mengurus anak yang masih kecil, mengurus rumah serta suami. Hal ini dapat menimbulkan permasalahan keluarga, disatu sisi seorang perawat yang sudah berstatus berkeluarga harus memperhatikan keluarganya dan mengurus keluarga namun disisi lain perawat juga punya kewajiban bekerja dengan baik sesuai peraturan yang berlaku di rumah sakit. Ketidak mampuan seorang perawat tersebut dalam menyeimbangkan antara keluarga dan pekerjaan dapat berpengaruh pada emosional mereka sehingga akan berdampak pada kepuasan kerja perawat tersebut.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang mengkaitkan hubungan *family to work conflict* dengan kepuasan kerja yaitu penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2010); Retnaningrum dan Musadieq (2016) dan Nasution (2016) menunjukkan hubungan negatif signifikan antara *family to work conflict* dengan kepuasan kerja yang artinya semakin tinggi *family to work conflict* seorang perawat maka semakin rendah kepuasannya.

Penelitian penelitian tentang *family to work conflict* terhadap kepuasan kerja masih menyisakan *gap reserch* sebagai berikut.

**Tabel 1.2**

***GAP reserch Family to work conflict terhadap kepuasan kerja***

Penelitian, Tahun	Hasil	GAP
Choi & Kim (2012)	<i>Family to work conflict</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.	Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian <i>family to work conflict</i> terhadap kepuasan kerja.
Buhali & Margaretha (2013)	<i>Family-work conflict</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	

Berdasarkan *gap reserch* pada tabel 1.2 tentang hubungan *family to work conflict* terhadap kepuasan kerja dan menunjukkan hasil yang berbeda sehingga peneliti tertarik menguji ulang hubungan variabel ini.

Jika seorang perawat mendapat tekanan dari pekerjaan misal dikarenakan berbagai tugas dirumah sakit menumpuk disebabkan oleh pasien yang banyak sehingga sering pulang kerumah tidak tepat waktu, namun keluarga menginginkan perhatian lebih dirumah, maka dapat mempengaruhi turunnya kinerja dalam menjalankan tugas dirumah sakit karena sudah mengabaikan tanggung jawabnya dirumah. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013). Buruknya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satu yang menjadi penyebabnya dikarenakan adanya konflik pekerjaan-keluarga (*Work to Family Conflict*) Konflik antara pekerjaan-keluarga diidentifikasi sebagai bentrokan antar peran yang berhubungan dengan pekerjaan yang dapat mengurangi tingkat kinerja karyawan (Greenhaus et al., 2003).

Ada beberapa penelitian terdahulu yang mengkaitkan hubungan *work to family conflict* dengan kinerja yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ruswanti & Jacobus (2013); Tjokro & Asthenu (2014); Retnaningrum dan Musadieq (2016); Sutanto dan Mogi (2016) menunjukkan hubungan negatif signifikan antara *work to family conflict* terhadap kinerja yang



artinya semakin tinggi *work to family conflict* seorang perawat maka semakin rendah kinerja.

Penelitian penelitian tentang *work to family conflict* terhadap kinerja masih menyisakan *gap reserch* sebagai berikut.

**Tabel 1.3**

***GAP research Work to family conflict terhadap kinerja***

Penelitian, Tahun	Hasil	GAP
Amelia (2010)	<i>Work to family conflict</i> tidak memiliki pengaruh pada kinerja.	Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian <i>work to family conflict</i> terhadap kinerja.
Rikantika (2016)	<i>Work Family Conflict</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan	
Mubassyir dan Herachwati (2014)	<i>Work-family conflict</i> memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perawat.	

Berdasarkan *gap reserch* pada tabel 1.3 tentang hubungan *work to family conflict* terhadap kinerja masih menunjukkan hasil yang berbeda sehingga peneliti tertarik menguji ulang hubungan variabel ini.

*Work to family conflict* mengarah pada suatu bentuk konflik peran yang pada umumnya tuntutan waktu untuk keluarga dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan (Netemeyer et al., 1996). Ketika perawat mengalami *family to work conflict* maka dapat menyebabkan berkurangnya fokus kerja sehingga akan berdampak pada turunnya kinerja yang dilakukan. Hal ini karena kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah dilakukan, baik berupa fisik atau material maupun non fisik atau non material

(Nawawi dalam Widodo, 2015). Hal yang terjadi ketika seorang perawat kinerjanya menurun yaitu datang ke rumah sakit terlambat, melakukan pekerjaan tidak maksimal seperti terlihat bermalas malasan ketika bekerja.

Penelitian penelitian yang telah dilakukan oleh Amelia (2010); Retnaningrum dan Musadieg (2016); Tjokro & Astenu (2012) *Family to work Conflict* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja yang artinya semakin tinggi *family to work conflict* yang dirasakan perawat maka akan semakin rendah kinerja perawat tersebut.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah sesuatu yang bersifat individual (Rivai, 2004). Setiap individu dapat memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan persepsi yang ada pada dirinya. Ketika penilaian seseorang tinggi terhadap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan keinginannya, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat memacu perawat tersebut untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik serta membuat perawat untuk tetap bertahan di rumah sakit. Sebaliknya jika kepuasan kerja tidak didapat oleh perawat maka rumah sakit akan menanggung kerugian yang pada akhirnya akan menyebabkan perawat mengarah pada kinerja seorang perawat. Ketika seseorang merasa puas kinerja mereka akan meningkat pula karena mereka senang melakukan pekerjaan mereka. Namun jika seseorang tidak merasakan kepuasan, kinerja mereka akan menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Choi & Kim (2012); Nur (2013); Rikantika (2016); Retnaningrum & Musadieg (2016) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja yang artinya semakin tinggi kepuasan kerja seorang perawat maka semakin tinggi juga kinerjanya.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti ingin mengambil judul “Peranan Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh *Work To Family Conflict* dan *Family To Work Conflict* Terhadap Kinerja Perawat”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah *work to family conflict* mempengaruhi kepuasan kerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Apakah *family to work conflict* mempengaruhi kepuasan kerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
3. Apakah *work to family conflict* mempengaruhi kinerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
4. Apakah *family to work conflict* mempengaruhi kinerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
6. Apakah *work to family conflict* mempengaruhi kinerja melalui mediasi kepuasan kerja?
7. Apakah *family to work conflict* mempengaruhi kinerja melalui mediasi kepuasan kerja?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh *work to family conflict* terhadap kepuasan kerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
2. Untuk menganalisis pengaruh *family to work conflict* terhadap kepuasan kerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
3. Untuk menganalisis pengaruh *work to family conflict* terhadap kinerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
4. Untuk menganalisis pengaruh *family to work conflict* terhadap kinerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat wanita berkeluarga di RS PKU Muhammadiyah Gamping
6. Untuk menganalisis pengaruh *work to family conflict* terhadap kinerja melalui mediasi kepuasan kerja.
7. Untuk menganalisis pengaruh *family to work conflict* terhadap kinerja melalui mediasi kepuasan kerja.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Responden

Untuk memberikan wawasan kepada responden tentang variable variable yang dapat mempengaruhi kinerja.

2. Bagi Akademik

Untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi untuk bahan penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Peneliti

Untuk menambah referensi dan wawasan peneliti tentang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan variabel *work to family conflict*, *family to work conflict*, kepuasan kerja, dan kinerja.