

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perawat merupakan seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan keperawatan yang memenuhi syarat serta berwenang di negeri bersangkutan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan, pencegahan penyakit dan pelayanan penderita sakit (*International Council of Nursing*, 1965). Dalam menjalankan tugasnya, seorang perawat sering menjumpai berbagai kondisi seperti beban kerja yang berlebihan, tekanan batas waktu dalam menjalani tugas, konflik kerja dengan rekan kerja, peraturan rumah sakit yang terlalu kaku dan tingkah laku pasien serta keluarganya. Kondisi-kondisi tersebut apabila dialami berulang-ulang dan dianggap sebagai stresor negatif dapat memicu timbulnya stres pada seorang perawat. Maka hal ini dapat memicu timbulnya fenomena *work-family conflict* yang dapat menimbulkan pertentangan dalam menjalankan dua peran sebagai anggota keluarga dan karyawan. *Work-family conflict* timbul karena adanya ketidakseimbangan peran sebagai seorang karyawan yang mempunyai tanggung jawab kepada organisasi dengan peran sebagai anggota keluarga.

Hal ini ditegaskan oleh Burke (1986) yang mengemukakan bahwa tenaga, waktu, dan perhatian diperlukan untuk dapat sukses dalam satu daerah (peran pekerjaan-peran keluarga) menyebabkan kekurangan tenaga, waktu, dan perhatian terhadap daerah yang lainnya sehingga mengakibatkan konflik antara dua daerah tersebut. Dengan kata lain bahwa waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk mengembangkan pekerjaan dan waktu untuk keluarga tidak seimbang. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kehidupan keluarga serta mempengaruhi produktivitas kerja perawat

Pekerjaan dan keluarga merupakan dua domain utama dalam kehidupan orang dewasa yang bekerja (Noor, 2002), baik laki-laki maupun perempuan berperan aktif dalam menyebabkan konflik peran ganda. peran dalam pekerjaan (sebagai pekerja) dan juga peran dalam keluarga (sebagai istri, suami, dan orangtua). Karena itu menyeimbangkan tuntutan dalam peran pekerjaan dan peran keluarga yang diemban, merupakan tugas penting pekerja dewasa untuk meminimalkan konflik.

Work-family conflict adalah sebagai bentuk konflik antar peran yang bersumber dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga (Greenhaus dan Beutell, 1985 dalam porter dan Ayman, 2010). Menurut (Greenhaus dan Boutell, 1985 dalam Willis, O'conner, & Smith, 2008) *work-family conflict* didefinisikan sebagai konsekuensi dari tuntutan konsistensi antara peran di tempat kerja dalam keluarga. Dengan kata lain, *work-family conflict* ada ketika harapan yang berkaitan dengan peran tertentu tidak memenuhi persyaratan peran lain, mencegah kinerja yang efisien dari peran (Greenhaus, Tammy, &

Spector, 2006). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa work-family conflict cenderung berasal dari konflik antar peran. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa pekerjaan dan keluarga dua domain yang tidak terpisah karena mereka sangat saling tergantung, memiliki hubungan yang dinamis satu sama lain. Sementara kehidupan keluarga dipengaruhi oleh faktor-faktor di tempat kerja. (Trachtenberg, Anderson, & Sabatelli, 2009; Namasivayam & Zhao, 2007).

Work-family conflict bisa terjadi karena kurangnya waktu bersama keluarga dibandingkan dengan pekerjaan karyawan tersebut. Hal ini terjadi karena karyawan harus menjalankan dua peran saat sedang menjadi karyawan dan saat sedang menjadi anggota dalam keluarga. Di satu sisi karyawan harus menjalankan perannya sebagai karyawan dengan tuntutan yang tinggi, disisi lain, karyawan ini juga membutuhkan kehidupan sosial dengan keluarga. Dengan adanya tekanan dari berbagai pihak, akan memicu tingkat stress yang terjadi pada karyawan. Dan ketika karyawan berada di tengah-tengah keluarganya, masalah pekerjaan tersebut dibawa sampai kerumah, hal inilah yang memicu timbulnya *work-family conflict*.

Adanya konflik peran ganda (*work-family conflict*) dapat menyebabkan karyawan merasa depresi sehingga dapat mengakibatkan menurunnya *job performance* karyawan serta memberikan dampak pada meningkatnya keinginan untuk keluar, meningkatnya absensi, dan menurunnya komitmen organisasi. Hal ini dapat memungkinkan memicu timbulnya stress kerja karena keterbatasan ruang, energi, dan waktu kebersamaan dengan keluarga yang digunakan untuk

melaksanakan pekerjaan. Sehingga karyawan harus dituntut untuk dapat menyeimbangkan dua peran yang berbeda serta waktu antara pekerjaan dengan bersama keluarga agar dapat menciptakan kesuksesan berkeluarga maupun pekerjaan serta tuntutan pekerjaan yang luar biasa. Dan jika karyawan mengalami stress yang terlalu lama maka akan mengakibatkan meningkatnya kelelahan emosi (*Emotional Exhaustion*) menyebabkan kesehatan mental individu akan terganggu.

Menurut Allen dkk (2002) mengatakan bahwa “konflik pekerjaan keluarga merupakan fenomena yang penting akibat yang tidak menyenangkan seperti stres”. Stres yang akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan baik fisik maupun mentalnya”.

Menurut Greenhaus (1995) dalam Karatepe dkk., (2008:177) mengatakan bahwa

“Konflik keluarga pekerjaan (*work-family conflict*) timbul dari tuntutan-tuntutan yang seharusnya dijalankan pada peran-peran yang berbeda dan seorang individu kemungkinan mengalami kelelahan emosional ketika mencoba memenuhi tuntutan-tuntutan dari peran pekerjaan dan keluarga. pada dasarnya kelehan emosional (*Emotional Exhaustion*) yang dialami oleh seseorang akan dapat menimbulkan efek negatif bagi individu itu sendiri maupun lingkungan di sekitarnya”.

Bagi organisasi dampak dari *work-family conflict* dan stress kerja akan berdampak pada menurunnya pemenuhan kepuasan kerja individu. Karyawan yang memiliki tingkat stress tinggi tidak akan mampu menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasi. Ini merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengolah Sumber Daya Manusia dengan baik untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja serta dapat meningkatkan kepuasan

karyawan dalam melakukan pekerjaan selama bekerja di organisasi tersebut. Menurut Hasibuan (2006:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antar keduanya. Sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai dapat memperoleh pemenuhan kepuasan kerja jika memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan atau tidak menyenangkan serta sikap positif dan negatif yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Robbins (2003) mengatakan bahwa “ istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja.

IRNA MEDIK merupakan bagian dari instalasi Rawat Inap yang terdapat pada RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Dengan adanya visi IRNA MEDIK yaitu menjadikan Instalasi Rawat Inap yang memberikan pelayanan yang komunikatif, informative, aman, manusiawi serta berorientasi pada customer serta dengan misi menyelenggarakan pelayanan yang memuaskan kepada customer dengan berpedoman pada pemberian layanan sepenuh hati. Dengan adanya visi dan misi tersebut perawat IRNA MEDIK di tuntut untuk sigap dalam memberikan pelayanan yang prima pada pasien.

Dalam dunia medis *work-family conflict* memungkinkan dapat terjadi karena adanya tuntutan dua peran yang berbeda antara peran sebagai anggota keluarga dengan peran sebagai perawat pada RSUD. Dr. Soetomo. Menyeimbangkan pekerjaan di tempat kerja, pekerjaan di rumah, dan tanggung jawab terhadap tumbuh kembang anak dapat menjadi sesuatu yang berat dan bisa mengakibatkan *work-family conflict* dan *family-work conflict*. Dan hal ini dapat menjadi biaya mahal bagi organisasi maupun karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut (Posig & Kickul, 2004). Penggunaan jam kerja yang lebih panjang akan meningkatkan terjadinya *work-family conflict* (Posig & Kickul, 2004). Serta dengan adanya kebijakan di berlakukannya sistem kerja *shift*, yaitu sistem kerja yang membagi kelompok perawat berdasarkan waktu kerjanya yang terdiri dari tiga waktu yaitu pagi, sore dan malam. Berdasarkan penelitian Robert dan Michael (2012) menyatakan bahwa sistem kerja *shift* memiliki hubungan dengan peningkatan terjadinya *work-family conflict*. Hal ini disebabkan karena lingkungan dari pekerjaan ini yang menuntut perawat melayani 24 jam dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Pergantian *shift* kerja dapat memicu timbulnya penyebab *work-family conflict* bagi karyawan dalam keseimbangan waktu dalam memenuhi peran mereka. Penyebab secara internal *work-family conflict* terjadi ketika apa yang perlu dicapai di tempat kerja mengganggu nilai-nilai pribadi. Nilai-nilai pribadi meliputi berkurangnya waktu berkualitas dengan keluarga atau kebersamaan dengan keluarga setelah seharian bekerja keras. Faktor internal juga dapat terjadi ketika tanggung jawab keluarga seperti menghadiri acara sekolah atau merawat anak yang sakit beralih ke

tanggung jawab pekerjaan dan meningkatkan waktu yang dihabiskan pada pekerjaan. Selain itu penyebab eksternal *work-family conflict* mungkin terjadi ketika tugas pekerjaan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan dari apa yang harus di berikan pada keluarga atau ketika pasangan tidak bersedia untuk mendukung usaha pegawai baik dirumah maupun di tempat kerja. Adanya dilematik antara pekerjaan dan keluarga yang dapat menyebabkan stress yang akhirnya dibawa ketika berada di rumah.

Sebagian besar perawat pada IRNA MEDIK RSUD Dr. Soetomo Surabaya merupakan wanita. Berdasarkan riset yang di lakukan oleh (Gaines & Jermier, 1993) menunjukkan bahwa wanita lebih cenderung untuk mengalami *emotional exhaustion* daripada pria. Hal ini dikarenakan wanita mempunyai peranan ganda yang terkadang mengharuskan untuk memilih salah satu diantara dua peran. Wanita mempunyai waktu yang sulit dalam menukarkan antara kepentingan keluarga dengan pekerjaan (Posig & Kickul, 2004). Tentunya kedua hal di atas mempunyai pengaruh terhadap *job performance* wanita di tempat kerja (Noor, 2003). *Work-family conflict* dan *family-work conflict* menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah atau kehidupan rumah tangga (Frone, 1994). *Work-family conflict* dan *family-work family conflict* membawa hasil terhadap *emotional exhaustion* karyawan (Yavas, 2008). Beberapa studi menemukan hubungan antara *work-family conflict* dan *family-work conflict* berpengaruh pada *emotional exhaustion* (Netemeyer, 2004: dan Posig & Kickul, 2004). Ketika pegawai memainkan peran ganda dalam pekerjaan maupun keluarga akan mengalami ketidakpuasan kerja hal ini dikarenakan sikap negatif

perawat dalam memandang pekerjaannya. Sedangkan perawat yang mengalami kepuasan kerja bersikap positif dalam memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu tujuan yang ingin di capai perawat di tempat kerja.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “ Pengaruh *Work-family Conflict* Terhadap *Job Performance* Dengan Menggunakan *Emotional Exhaustion* dan *Job Satisfication* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Perawat Bagian IRNA MEDIK RSUD Dr. Soetomo Surabaya ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka permasalahan yang dapat di rumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work-family conflict* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *job performance* pada perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya?
2. Apakah *Work-family conflict* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *Emotional Exhaustion* pada perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya ?
3. Apakah *Work-family conflict* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *Job Satisfication* pada perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya ?
4. Apakah *Emotional exhaustion* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *job performance* pada perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya ?
5. Apakah *job satisfication* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *job performance* pada perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya ?

6. Apakah *work-family conflict* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion* sebagai variabel interverning pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya?
7. Apakah *work-family conflict* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction* sebagai variabel interverning pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *Work-family conflict* terhadap *job performance* pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *Work-family conflict* terhadap *emotional exhaustion* pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *Work-family conflict* terhadap *job satisfaction* pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *emotional exhaustion* terhadap *job performance* pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *job satisfaction* terhadap *job performance* pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung *Work-family conflict* terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *emotional exhaustion* sebagai variabel interverning pada perawat RSUD. Dr. Soetomo Surabaya.

7. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung *Work-family conflict* terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction* sebagai variabel interverning pada perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan masalah, maka diharapkan penelitian memberikan manfaat:

1. Bagi intitusi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan pada RSUD Dr. Soetomo sehingga dapat memahami akibat-akibat yang ditimbulkan dari *work-family conflict* yang terjadi pada perawat RSUD Dr. Soetomo.
2. Bagi pembaca, di harapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman pembaca tentang konsep *work-family conflict*, *job performance*, *emotional exhaustion*, dan *job satisfaction*.
3. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi penelitian berikutnya serta mampu memberikan informasi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
4. Untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh *work-family conflict* terhadap *job performance* melalui *emotional exhaustion* dan *job satisfaction* sebagai variabel interverning.

1.5. Sistematika Skripsi

Untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang telah dilakukan, maka penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari keseluruhan skripsi.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori untuk mendukung penelitian, yaitu teori yang mendasari tentang pengaruh work-family conflict terhadap job performance melalui emotional exhaustion dan job satisfaction. Bab ini juga terdiri dari penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis, dan kerangka berfikir.

BAB 3 : Metode Penelitian

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai uraian singkat tentang permasalahan yang dihadapi, pendekatan metode yang digunakan dalam penelitian, data yang didapatkan, prosedur dalam mengumpulkan data serta analisis data penelitian yang dilakukan..

BAB 4 : Hasil Dan Pembahasan

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengujian dengan teknik analisis, pembuktian hipotesis melalui hasil analisis, serta pembahasan hasil penelitian.

Bab 5 : Simpulan dan Saran

Bab ini mengenai kesimpulan dan saran dari pengolahan data, analisa data, dan pembahasan dari pengujian hipotesis Serta memberikan saran bagi intitusi berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

