

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dan menjadi pendukung bagi rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, misalnya puskesmas. Rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta tetap harus senantiasa menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat. Salah satu upaya untuk menjaga kualitas pelayanan adalah dengan memperhatikan *job performance* perawat. Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari pelayanan rumah sakit. Perawat memiliki peran yang melibatkan kontak langsung dengan pasien sebagai konsumen dari rumah sakit.

Perkembangan ekonomi semakin menuntut dunia bisnis untuk meningkatkan sumber daya yang dimiliki demi persaingan yang kompetitif. Organisasi dituntut untuk membuat berbagai kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan produktifitas, efektifitas dan efisiensi anggota organisasi. Berbagai tekanan pun muncul akibat adanya kebijakan-kebijakan yang harus dipatuhi setiap anggota organisasi. Perkembangan zaman juga membuat persaingan hidup menjadi semakin kompetitif sehingga orang semakin termotivasi untuk bekerja demi meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan keluarga. Beberapa tahun terakhir ini mulai muncul pasangan dual karir, yang artinya tidak ada batasan bagi pria dan wanita untuk bekerja. Orang menjadi memiliki peran ganda baik peran

dalam keluarga maupun peran dalam pekerjaan. Salah satu contohnya adalah perawat rumah sakit, baik perawat wanita maupun pria.

Perkembangan zaman juga telah membuktikan bahwa peran wanita dan peran pria cenderung sama, baik pada keluarga maupun pada pekerjaan. Mereka saling bekerja sama untuk mengurus keluarga, anak, dan tugas-tugas rumah tangga. Bukan lagi hal yang dianggap tabu jika pria ikut serta berperan dalam tugas-tugas mengurus anak dan tugas-tugas rumah tangga lainnya. Begitu pun juga dengan peran wanita yang menjadi wanita karir di luar rumah, bukan lagi hal yang luar biasa. Fenomena seperti ini memunculkan gagasan bahwa baik pria maupun wanita mengalami peran ganda dalam kehidupannya, dimana mereka berperan dalam keluarga dan berperan dalam pekerjaannya di luar rumah.

Karena meningkatnya pasangan dual karir, karyawan semakin menduduki peran pekerjaan dan peran dalam keluarga dimana mereka harus dapat menselaraskan *performance* dalam peran keluarga serta *performance* dalam pekerjaannya. Karyawan, dalam hal ini perawat pria dan wanita yang telah menikah dan memiliki anak, mempunyai peran dan tanggung jawab yang lebih berat daripada perawat yang belum menikah. Peran ganda pun cenderung dialami oleh mereka karena selain harus berperan dalam keluarga, mereka juga harus berperan dalam karirnya. Lilly *et al.* (2006) menjelaskan bahwa konflik ketidakseimbangan dalam keluarga dan pekerjaan dapat muncul karena seseorang dituntut untuk memenuhi permintaan antara pekerjaan dan keluarga. Konflik peran ganda seperti ini sering disebut dengan *work family conflict*. Topik mengenai *work family conflict* semakin berkembang karena memberikan dampak

buruk bagi kesehatan, individu, keluarga, maupun pekerjaan (Kalliath dan Brough, 2008).

Work family conflict menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dengan kehidupan rumah tangga (Frone dan Cooper, 1992). Sebagai hasilnya, ada peningkatan dalam konflik peran ganda yang harus dihadapi karyawan dan mereka perlu menyeimbangkan peran dalam keluarga dan pekerjaan karena ini dapat menyebabkan konsekuensi negatif (Allen *et al.*, 2000). *Work family conflict* merupakan sumber umum dari stress, dimana hal ini akan banyak menimbulkan efek negatif misalnya meninggalkan pekerjaan (Lee dan Ashforth, 1996). Karatepe (2006) menambahkan bahwa jika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak dan kemudian mereka tidak dapat mengatur keseimbangan antara keluarga dan pekerjaan, maka mereka akan merasa tidak stabil dalam emosi dan kemudian menurunkan performa kerja.

Byron (2005) membuat perbedaan antara konflik kerja keluarga (*work family conflict*) dan konflik keluarga kerja (*family work conflict*). Beberapa studi menguji *work family conflict* dalam dua dimensi. "Pertama disebut dengan *work interference with family* (WIF) yakni konflik ini dapat tumbuh dari pekerjaan yang kemudian mengganggu urusan keluarga. Sebagai contoh, orang tua yang merasa bahwa pekerjaan mereka menghalangi untuk menghabiskan waktu penting bersama anak-anaknya yang masih kecil di rumah. Dimensi kedua adalah *family interference with work* (FIW), yakni konflik yang terjadi ketika urusan keluarga dicampuradukkan dengan pekerjaan. Sebagai contoh, seorang karyawan yang marah karena harus meninggalkan pekerjaan lebih awal untuk menjalankan

fungsinya dalam keluarga atau seorang karyawan yang merasa frustrasi karena terlambat pergi bekerja karena sebelumnya harus mengantar anaknya ke sekolah” (Byron, 2005).

Job Performance merupakan salah satu konsekuensi langsung dari *work family conflict* yang telah diuji oleh beberapa peneliti seperti Aryee (1992), Frone *et al.* (1997), Karatepe dan Sokmen (2006) dan Netemeyer, Maxham, dan Pullig (2005), dimana mereka menemukan hasil hubungan negatif dan signifikan antara *work family conflict* dan *job performance*. Selain itu terdapat penelitian yang menguji hubungan antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Terdapat hubungan negatif antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*) (Bedeian *et al.*, 1988). Willis *et al.* (2008) menambahkan bahwa *work family conflict* memiliki konsekuensi organisasional diantaranya adalah ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) dan *performance* rendah (*low performance*). Baik WIF maupun FIW memiliki hubungan negatif dengan *outcomes* pekerjaan seperti *job satisfaction* dan *job performance* (Carlson *et al.*, 2010). Konsekuensi dari *work family conflict* akan mereduksi level kepuasan individu terhadap pekerjaan, keluarga, atau kehidupan (Burke dan El-Kot, 2010). Disisi lain, Ivancevich (1978) mengindikasikan bahwa kepuasan kerja akan membuat karyawan berkinerja lebih efektif. Hasil penelitian tersebut mencerminkan kepercayaan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memberikan *performance* baik. Dari beberapa penelitian tersebut maka memunculkan gagasan yang kemudian akan diteliti dalam

penelitian ini bahwa *work family conflict* dapat mempengaruhi *job performance* melalui *job satisfaction*.

Work family conflict seringkali timbul karena pekerjaan yang memiliki jam kerja tidak fleksibel, tidak teratur, jam kerja panjang, serta beban kerja, stress pekerjaan, konflik personal di tempat kerja, perjalanan dinas, perubahan karir, atau atasan organisasi yang tidak supportif dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tanggung jawab terhadap keluarga (De Vries, 2011). Profesi perawat merupakan sebuah profesi yang menuntut komitmen serta tanggung jawab yang tinggi karena menyangkut kesehatan bahkan nyawa orang lain. Profesi perawat memiliki resiko yang cukup tinggi karena memiliki tingkat kecelakaan kerja yang tinggi bahkan resiko tertular penyakit berbahaya. Jam kerja perawat yang menuntut untuk bekerja siang dan malam melalui pembagian shift seringkali dianggap memicu konflik kerja-keluarga. Perawat juga dituntut untuk masuk kerja meskipun pada hari libur nasional yang diatur dengan sistem shift. Tanggung jawab perawat dirasa menjadi beban berat karena mereka dituntut untuk mengurus keperluan keluarga dan keperluan pribadinya selain keperluan pekerjaan. Perawat terutama pada unit IRD dianggap memiliki beban kerja lebih berat karena mereka harus menangani pasien yang datang dalam keadaan darurat bahkan mengancam nyawa. Perawat pada unit IRD adalah yang pertama kali menangani pasien keadaan darurat sebelum dokter. Dengan mengamati kerja perawat unit IRD seperti ini, maka menimbulkan gagasan bahwa perawat unit IRD baik pria maupun wanita yang telah berkeluarga memiliki kemungkinan mengalami *work family conflict* yang dapat berdampak pada *job performance*.

Beberapa peneliti mencoba mengungkapkan beberapa hal yang dapat meminimalisir dampak dari *work family conflict* (Eby *et al.*, 2005) diantaranya dengan strategi manajemen waktu (Jex dan Elacqua, 1999), *self-esteem* (Grandey dan Cropanzano, 1999), dan *self-efficacy* (Chelaraiu dan Stump, 2011). Berbeda dengan *self-efficacy*, *self-esteem* bersifat implisit dan tidak diverbalisasikan (Buss, 1973). Menurut Stuart dan Sundeen (1991), *self-esteem* sering disebut dengan harga diri yang menggambarkan sejauhmana individu tersebut menilai dirinya sebagai orang yang memiliki keberartian, berharga, dan kompeten. Karena sifatnya yang implisit, *self-esteem* cenderung lebih sulit untuk diukur.

Sebuah penelitian di Rumah Sakit Alzahra, Iran terhadap perawat menunjukkan fakta bahwa telah terjadi *work family conflict* yang tinggi (Baghban *et al.*, 2010). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa jam kerja mempengaruhi perawat, dimana mereka mengalami kesulitan dalam mengatur *work family conflict*. Carlson *et al.* (2000) menemukan bahwa jam kerja dan *work family conflict* serta level *self efficacy* saling berkaitan. Perawat dengan level *self efficacy* tinggi memiliki kemungkinan yang rendah untuk mengalami *work family conflict*. Perawat dengan level *self efficacy* yang tinggi akan lebih mudah mempertahankan karirnya daripada perawat yang memiliki level *self efficacy* rendah. Perawat dengan level *self efficacy* yang lebih rendah akan mudah terpengaruh faktor-faktor eksternal. *Self efficacy* merupakan keyakinan individual mengenai kapabilitas mereka untuk berhasil melaksanakan pekerjaan (Bandura, 1977). Individual dengan *self efficacy* tinggi memiliki ketekunan dan keinginan lebih untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sulit (Bandura, 1982). Speier dan

Frese (1997) dalam penelitiannya pada warga Jerman Timur mengatakan bahwa *self-efficacy* berperan penting untuk menghasilkan *performance* yang baik. Jika seseorang berpikiran bahwa dirinya tidak mampu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka kemungkinan dia akan benar-benar tidak mampu menyelesaikannya. Lebih lanjut Bandura (1986) menambahkan bahwa *self-efficacy* mempengaruhi ekspektasi seseorang dalam berkinerja untuk mencapai kesuksesan dalam pekerjaan. Sehingga dalam penelitian ini juga berfokus untuk meneliti pengaruh dari *work family conflict* terhadap *job performance* yang dimoderasi oleh *self efficacy*.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*, tetapi dalam penelitian ini menekankan hubungan yang berbeda antara *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW). Penelitian ini juga mencoba menemukan faktor yang dapat meminimalisir dampak negatif dari *work family conflict* yaitu *self efficacy*. Perawat yang terbebani dengan tuntutan pekerjaan dan keluarga yang berat tentu akan mengalami *work family conflict* dan diprediksikan bahwa konflik ini akan mempengaruhi *job satisfaction* dan *job performance* mereka. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo merupakan rumah sakit pemerintah terkemuka yang sudah berdiri cukup lama di Surabaya dan memiliki sejumlah besar perawat yang bekerja di berbagai unit kesehatan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini pada perawat unit IRD Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo karena unit IRD merupakan unit untuk keadaan darurat dan sangat terlihat tingkat kesibukan yang lebih tinggi dibanding unit yang

lain. Tuntutan pekerjaan untuk perawat pada unit IRD lebih tinggi dibanding pada unit lain karena unit IRD membutuhkan jam kerja 24 jam. Unit IRD harus memberikan pelayanan 24 jam tanpa henti karena ini merupakan satu-satunya unit yang melayani keadaan darurat. Untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat secara 24 jam tanpa henti, unit IRD tentunya memberlakukan sistem shift pada perawat. Perawat pun juga dituntut mau bekerja pada hari libur bahkan hari raya keagamaan. Melihat dari jam kerja serta beban kerja perawat unit IRD seperti ini, mengindikasikan bahwa perawat di unit IRD bisa saja mengalami *work family conflict* jika mereka tidak mampu memenuhi tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan secara seimbang. RSUD Dr. Soetomo dipilih karena rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah terbesar di Provinsi Jawa Timur dan menerima berbagai rujukan dari rumah sakit di kota lain. Ini menimbulkan persepsi bahwa jumlah pasien yang semakin banyak berdatangan ke rumah sakit ini khususnya pada unit IRD (Instalasi Rawat Darurat), menimbulkan jam kerja yang padat serta beban kerja yang tinggi sehingga memicu timbulnya tekanan pada diri perawat. Kondisi seperti ini dapat mengarahkan para perawat sebagai karyawan rumah sakit pada kemungkinan terjadinya *work family conflict* yang kemudian berdampak pada *job satisfaction* dan *job performance*. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “*Work-Family Conflict: Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Terhadap Job Performance Dan Moderasi Self-efficacy Perawat Unit IRD RSUD Dr. Soetomo, Surabaya*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Apakah *work interference with family* (WIF) secara langsung berpengaruh negatif signifikan terhadap *job performance*?
2. Apakah *family interference with work* (FIW) secara langsung berpengaruh negatif signifikan terhadap *job performance*?
3. Apakah *work interference with family* (WIF) berpengaruh negatif signifikan terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*?
4. Apakah *family interference with work* (FIW) berpengaruh negatif signifikan terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*?
5. Apakah *self-efficacy* memoderasi pengaruh *work interference with family* (WIF) terhadap *job performance*?
6. Apakah *self-efficacy* memoderasi pengaruh *family interference with work* (FIW) terhadap *job performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh langsung *work interference with family* (WIF) terhadap *job performance*
2. Mengetahui pengaruh langsung *family interference with work* (FIW) terhadap *job performance*

3. Mengetahui pengaruh *work interference with family* (WIF) terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*
4. Mengetahui pengaruh *family interference with work* (FIW) terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*
5. Mengetahui kemampuan *self-efficacy* untuk memoderasi pengaruh *work interference with family* (WIF) terhadap *job performance*
6. Mengetahui kemampuan *self-efficacy* untuk memoderasi pengaruh *family interference with work* (FIW) terhadap *job performance*

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sejumlah pihak, yakni:

1. Bagi pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo, Surabaya

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran mengenai level *work family conflict* yang dialami perawat unit IRD serta untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mereka terhadap pihak manajemen unit IRD RSUD Dr. Soetomo. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan masukan bagaimana cara meminimalkan *work family conflict* agar *job performance* perawat tidak menurun karena dampak dari konflik tersebut.

2. Bagi penelitian lain

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan *work family conflict*.