

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang penting. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Dan setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun, dalam kenyataan sehari-hari, kinerja tinggi bagi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai. Banyaknya hal yang menghalangi seorang karyawan untuk mencapai kinerja tinggi, membuat banyak para peneliti untuk melakukan penelitian tentang kinerja. Seperti (Wati dan Pahlawansjah, 2012; Maharani, 2009; Nurhendar, 2007; Mariskha, 2011; Tewel, 2014; Nurdiansyah dkk, 2013; Sutrisno, 2009; Rosita, 2012; Artana, 2012).

Kemampuan kerja karyawan yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akan berakibat pada hasil pekerjaan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka dapat diduga bahwa kinerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan, termasuk perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan.

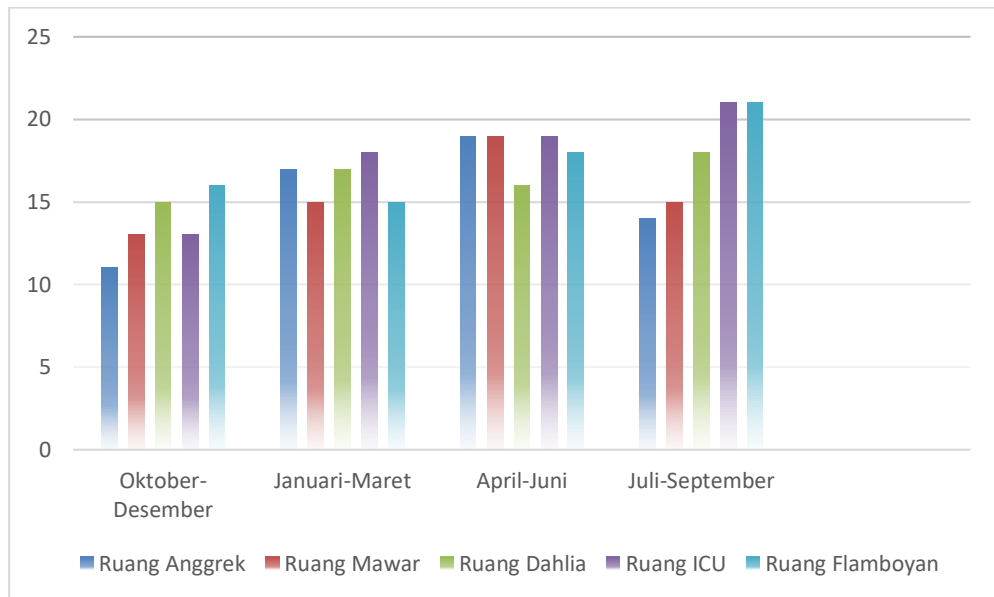
Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan adalah

mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Untuk itu, sebagai pusat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, maka pelayanan rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Peran ini disebabkan karena tugas perawat mengharuskan kontak paling lama dengan pasien. Perawat yang memiliki kinerja yang bagus dapat menunjang pembangunan kesehatan, hal tersebut memberi dampak langsung pada mutu pelayanan di rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan akan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai penerima pelayanan maupun perawat sebagai pemberi pelayanan.

Namun, jika perawat memiliki kinerja yang rendah maka akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikannya. Hal tersebut akan memengaruhi kinerja Rumah Sakit (RS) tersebut.

Masalah kinerja karyawan memang menjadi bahasan yang menarik di kalangan akademisi, khususnya manajemen sumber daya manusia, salah satunya adalah kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. RS Anna Medika Bekasi adalah Rumah Sakit swasta yang didirikan pada tahun 2010 yang terletak di Jl. Raya Perjuangan No.45, Bekasi Utara. Adapun salah satu data yang bisa digunakan untuk mengetahui kinerja rumah sakit (RS) tersebut yaitu data keluhan pasien. Berikut ini adalah data keluhan pasien di RS Anna Medika Bekasi.



Gambar 1.1: Jumlah Keluhan Pasien

Sumber: HRD RS Anna Medika Bekasi

Dari gambar *chart* di atas, terlihat peningkatan jumlah keluhan pasien di setiap ruangan yang ada di RS Anna Medika Bekasi. Dari 3 bulan terakhir di tahun 2016 sampai dengan Akhir tahun 2017, terjadi peningkatan keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada di RS Anna Medika Bekasi. banyaknya keluhan pasien terhadap perawat diduga oleh kinerja perawat yang kurang baik.

Peneliti menduga kinerja rendah perawat disebabkan oleh dua atau lebihnya peran, peran yang di maksud adalah peran sebagai perawat dan peran sebagai ibu atau istri. Peran sebagai perawat berarti ia harus bekerja sesuai dengan *jobdesc* perawat seperti memberikan pelayanan secara langsung berdasarkan proses keperawatan dengan sentuhan kasih sayang, melaksanakan program medis dengan penuh tanggungjawab, memerhatikan kesiimbangan kebutuhan fisik, mental, moral, dan spiritual, dari pasien.

Namun, perawat juga mempunyai tugas yang jauh lebih penting yaitu harus mengurus anak-anaknya di rumah, mengurus rumah tangganya, mendidik anak-anaknya. Dari kedua peran yang dialami oleh perawat ini timbul rasa dilema. Yaitu, Ketika pekerjaan menyita perhatian dan waktu perawat, maka konsekuensinya keluarga akan terabaikan. Ketika keluarga harus dinomor satukan, maka pekerjaan akan terbengkalai. Dengan kata lain, variabel konflik peran diduga memengaruhi kinerja perawat.

Faktor lain yang membuat kinerja perawat rendah yaitu beban kerja, banyaknya pekerjaan, dan jam kerja. Beban kerja yang didapat oleh perawat di RS Anna Medika Bekasi disebabkan oleh kontak langsung perawat tersebut dengan pasien secara terus-menerus selama jam kerja, apalagi jika ada pasien yang masih anak-anak maka perawat harus lebih berhati-hati dalam merawatnya.

Banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan juga memberikan beban kerja terhadap perawat, seperti: memberikan makan, minum, kebersihan badan sampai eliminasi BAK-BAB perawat, memberikan obat sampai dengan memenuhi sisi sepiritual pasien. Yang di maksud dengan memenuhi sisi sepiritual pasien adalah peran perawat dalam memberikan sentuhan berbeda pada saat pasien mulai kehilangan harapan. Berusaha semakin mendekatkan pasien dan keluarga pada penciptanya, terutama di ruang perawatan intensif atau ICU/HCU. Tempat dimana segala ikhtiar yang mulai buntu dan doa menjadi satu-satunya ujung harapan yang dituju.

Bicara tentang memberikan obat. Memang perawat tidak berwenang meresepkan obat, tapi ada tanggung jawab yang disebut *drug administering*. Mulai dari mengecek ketepatan dosis obat, kesesuaian obat dengan kondisi pasien, mengingatkan kepada dokter tentang berapa lama obat sudah diberikan, memantau efek obat dan memastikan obat benar-benar masuk ke tubuh pasien.

Perawat di RS Anna Medika Bekasi bekerja menggunakan sistem *shift*. Sistem *shift* tersebut dibagi menjadi beberapa pilihan jam kerja, yaitu:

1. Dinas Pagi (Pukul 7.00 - 14.30)
2. Dinas Siang (Pukul 14.00 - 21.00)
3. Dinas Malam (Pukul 21.00 - 7.00)

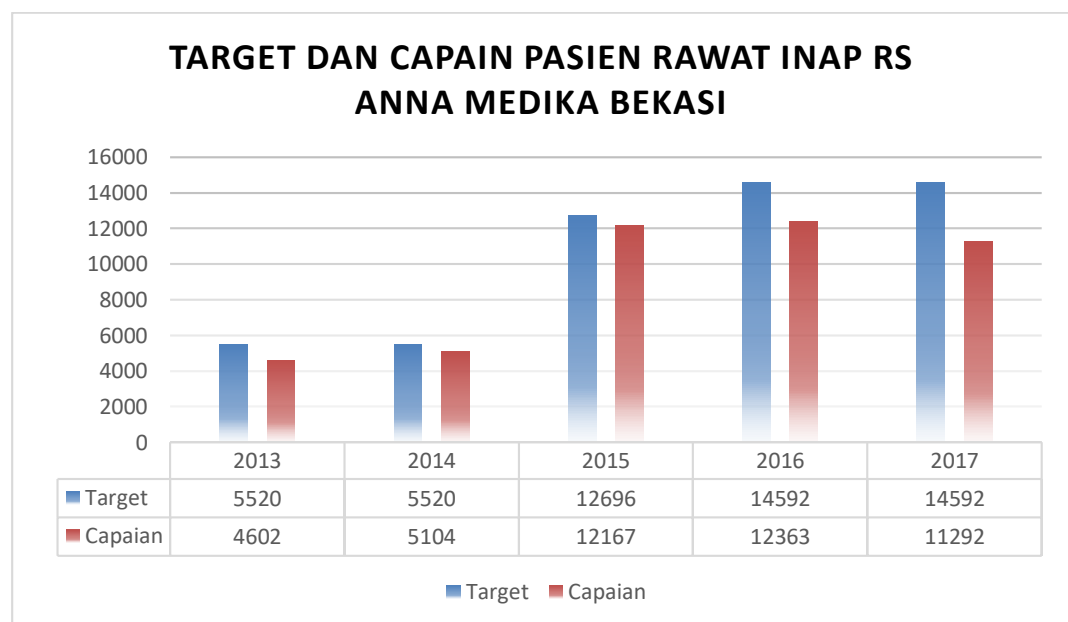
Perawat bekerja dalam enam hari dengan menggunakan *shift*, dua hari pertama perawat bekerja dengan *shift* pagi, dua hari kemudian *shift* siang, dan dua hari berikutnya *shift* malam, setelah *shift* malam perawat tersebut mendapatkan libur dua hari. Jadwal *shift* terus berputar selama satu bulan sesuai dengan jadwal yang sudah buat. Dengan kata lain waktu libur yang didapat oleh perawat tersebut berubah-ubah dalam waktu satu bulan.

Apabila ada perawat yang berhalangan masuk kerja pada jadwal yang sudah ditentukan, biasanya perawat melakukan tukaran *shift* dengan perawan lain. Terkadang, perawat tersebut sulit untuk mencari perawat lain yang bisa tukaran *shift* dengannya. Belum lagi jika perawat harus bekerja pada *shift* malam, bekerja pada *shift* malam berarti perawat harus menginap di rumah sakit dan harus meninggalkan keluarganya. Hal tersebut menimbulkan dilema

dalam diri perawat. disatu sisi ia harus bekerja sesuai prosedur rumah sakit, di sisi lain juga ia harus menjaga anak dan suaminya dirumah.

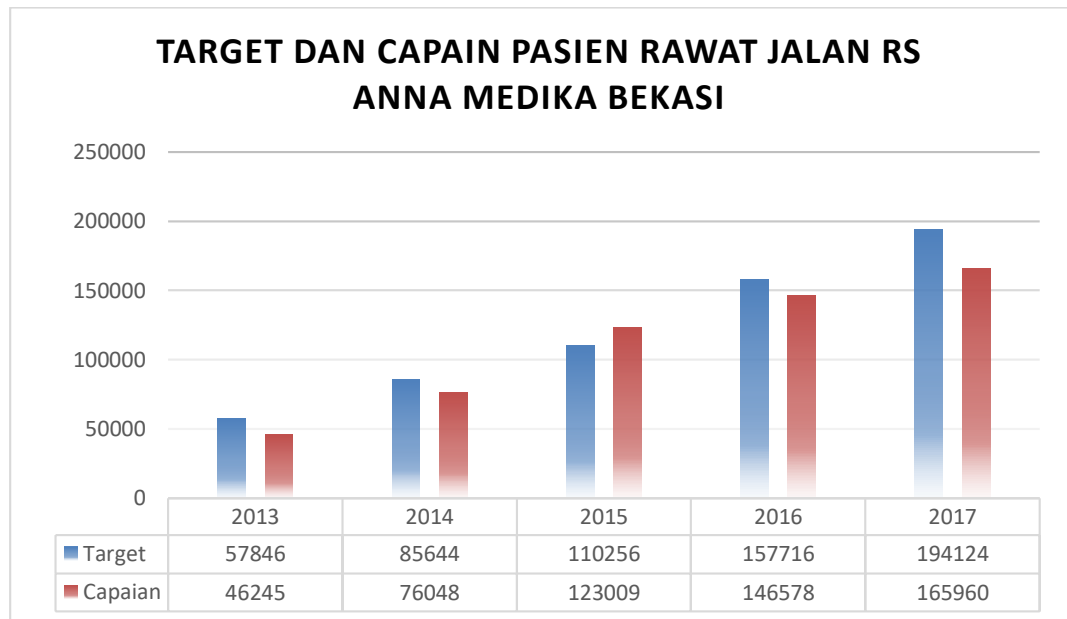
Penggunaan hari libur untuk bekerja juga dapat mengurangi waktu kebersamaan dengan anak-anak dan suami, waktu dengan orang tua ataupun mertua. Belum lagi jika anak-anak inginkan liburan atau jalan-jalan, sedangkan perawat harus masuk di hari libur tersebut. Hal tersebut akan menimbulkan stres bagi perawat. Dengan kata lain, variabel stres kerja dapat memengaruhi kinerja perawat.

Berikut adalah data target dan capaian pasien rawat inap & rawat jalan RS Anna Medika Bekasi:



Gambar 1.2: Target dan Capaian Pasien Rawat Inap RS Anna Medika Bekasi

Sumber: HRD RS Anna Medika Bekasi



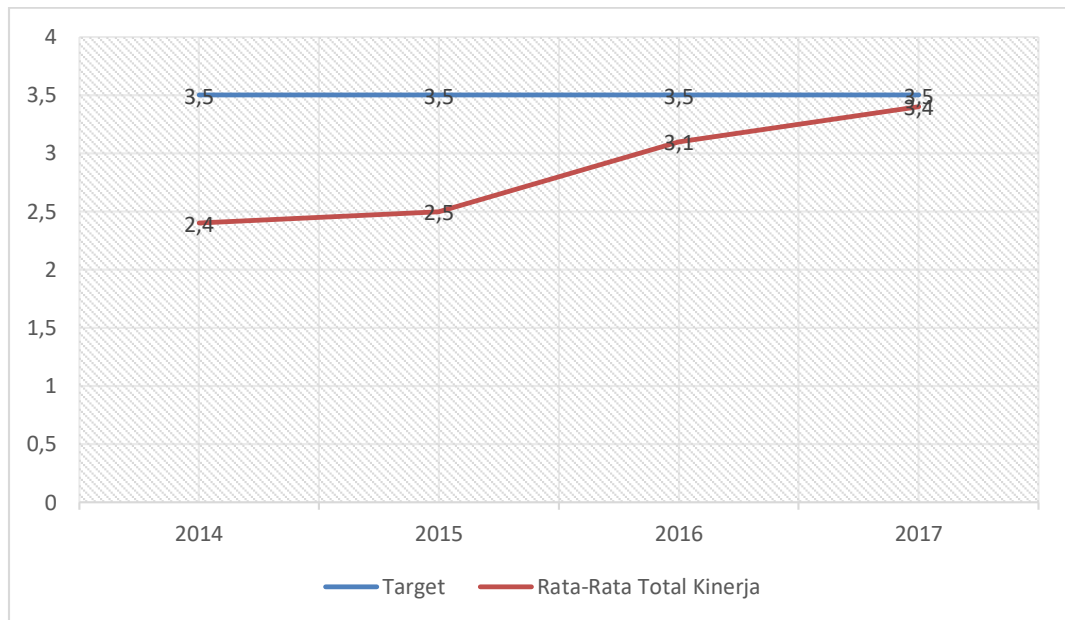
Gambar 1.3: Target dan Capaian Pasien Rawat Jalan RS Anna Medika Bekasi

Sumber: HRD RS Anna Medika Bekasi

Berdasarkan Gambar 1.2 dan 1.3 tampak jelas bahwa capaian pasien rawat inap dan rawat jalan RS Anna Medika dari tahun 2013-2017 tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh RS Anna Medika Bekasi. Walaupun hampir setiap tahunnya jumlah pasien mengalami peningkatan, namun hal tersebut tidak memenuhi target yang telah ditetapkan. Ada dua indikasi dalam hal ini. Yang pertama, mungkin karena target yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit (RS) terlalu tinggi. Ataupun indikasi yang kedua, mungkin karena kinerja rumah sakit (RS) sangatlah buruk.

Ketidakmampuan RS Anna Medika Bekasi dalam memenuhi target pasien yang telah ditetapkan diindikasikan karena kurang optimalnya kinerja para perawatnya, hal tersebut diperkuat dengan data rata-rata kinerja perawat RS Anna Medika yang belum mencapai batas kinerja yang diinginkan oleh pihak rumah sakit (RS).

Berikut adalah rata-rata total kinerja RS Anna Medika Bekasi priode 2014-2017:



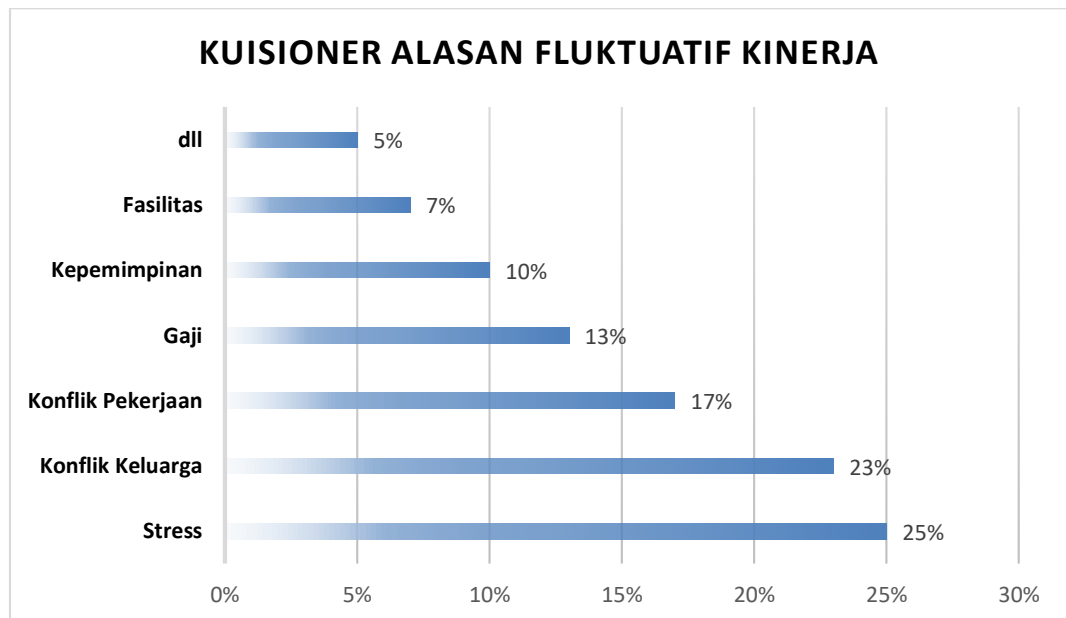
Gambar 1.4: Rata-Rata Total Kinerja

Sumber: HRD RS Anna Medika Bekasi (Diskusi)

Berdasarkan data empiris penilaian rata-rata total kinerja yang didapatkan dari RS Anna Medika Bekasi, menunjukkan bahwa kinerja terus meningkat sealama empat tahun terakhir, namun belum menyentuh target yang diharapkan. Pada tahun 2016 rata-rata kinerja perawat mencapai angka 3,1. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan target yang ditetapkan oleh RS Anna Medika Bekasi dimana seharusnya pada tahun tersebut rata-rata kinerja perawat ditargetkan mencapai angka 3,5. Kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi, artinya bahwa perilaku anggota organisasi baik secara individu maupun kelompok memberikan kekuatan atas kinerja organisasi Brahmansari & Suprayetno, (2008).

Melihat fenomena yang terjadi pada kinerja individu dan kinerja organisasi dalam hal ini yaitu kinerja RS Anna Medika Bekasi, peneliti mencoba membuat angket awal untuk mengetahui alasan dibalik fluktuatifnya kinerja RS Anna Medika Bekasi.

Berikut ini hasil dari angket awal alasan fluktuatifnya kinerja di RS Anna Medika Bekasi:



Gambar 1.5: Data Kuisisioner Fluktuatif Kinerja RS Anna Medika Bekasi
Sumber: Peneliti

Kuisisioner dibagikan kepada 30 perawat RS Anna Medika Bekasi secara acak. Dari hasil kuisisioner tersebut, stress memiliki poin tertinggi kemudian diikuti oleh konflik keluarga, konflik pekerjaan, gaji, kepemimpinan, dll.

Adanya berbagai macam perkembangan dan perubahan dalam kemajuan organisasi, maka akan timbulnya perbedaan-perbedaan pendapat, serta ide-ide yang disampingkan baik oleh atasan maupun bawahan yang ada dalam organisasi tersebut. Konflik muncul apabila terdapat ketidaksesuaian pada

pemahaman tentang tujuan, kebijaksanaan, prosedur serta penugasan kerja yang ada dalam organisasi atau perusahaan. Bila seorang karyawan dihadapkan pada pengharapan yang berlainan akibatnya adalah konflik peran.

Adapun konflik peran ganda ini berpengaruh terhadap kinerja perawat, Hal tersebut diperkuat oleh Habibullah dan Apriyani, (2009) dalam penelitiannya mengatakan konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal yang sama juga dari hasil penelitian Ambarwati dan Harahap, secara parsial variabel konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawannya Wahyu Ambar Wati dan Pahlawansjah Harahap, (2012).

Stres kerja yang dialami perawat akan berpengaruh terhadap kinerja perawat, semakin tinggi tingkat stres maka akan menurunkan kinerja perawat. Apabila stres kerja mencapai titik puncak yaitu bila stress yang dialami perawat terlalu besar, maka kinerja akan mulai menurun, karena stres tersebut mengganggu pelaksanaan kerja perawat dan akan menurunkan kemampuan untuk mengendalikannya sehingga menjadi tidak mampu lagi untuk mengambil keputusan.

Stres tidaklah selalu negatif. Sebagai contoh, stres ringan dalam kenyataannya meningkatkan produktivitas dan bisa sangat membantu mengembangkan ide-ide kreatif. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Nurhendar, (2007) yaitu stres kerja justru berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan kata lain stres kerja dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka perlunya diadakan penelitian yang mendalam tentang kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi. Dengan paparan penjelasan di atas, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict*, *family-work conflict* dan stres kerja di RS Anna Medika Bekasi. Maka dengan latar belakang diatas, penelitian ini diberi judul “Pengaruh *Work-Family Conflict*, *Family-Work Conflict* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RS Anna Medika Bekasi”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan di RS Anna Medika adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap kinerja perawat RS Anna Medika Bekasi?
2. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap stres kerja perawat RS Anna Medika Bekasi?
3. Apakah *Family-Work Conflict* berpengaruh terhadap kinerja perawat RS Anna Medika Bekasi?
4. Apakah *Family-Work Conflict* berpengaruh terhadap stres kerja perawat RS Anna Medika Bekasi?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RS Anna Medika Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap stres kerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Family-Work Conflict* terhadap kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Family-Work Conflict* terhadap stres kerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.
5. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretik
 - a. Sebagai referensi dan gambaran bagi para mahasiswa sehingga dapat mengetahui fenomena yang dialami oleh perawat di RS Anna Medika Bekasi.
 - b. Sebagai referensi faktor-faktor kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi sumber referensi beserta dasar bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.
- b. Dapat memberikan solusi tentang pengelolaan kinerja perawat di RS Anna Medika Bekasi.

1.5 Batasan Penelitian

Mencermati identifikasi masalah di atas, ternyata banyak aspek atau faktor yang mempengaruhi kinerja. Oleh karena adanya keterbatasan peneliti (baik dalam hal waktu, tenaga, dan keuangan) semua aspek atau faktor yang diuraikan di atas tidak dapat dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan. Di sisi lain, diperlukan pembatasan masalah dalam pelaksanaan suatu penelitian guna mendapatkan hasil kajian yang lebih mendalam dan terfokus.

Masalah penelitian yang diangkat dalam penelitian ini terbatas hanya kepada aspek atau faktor yang dianggap peneliti lebih dominan dalam mempengaruhi kinerja. Aspek atau faktor tersebut adalah *Work-Family Conflict*, *Family-Work Conflict* dan stres kerja.