

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia memainkan peran yang semakin krusial dalam berbagai organisasi termasuk rumah sakit. Rumah sakit sebagai penyedia perawatan kesehatan memiliki tanggung jawab penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis masyarakat. Dalam upaya mencapai kualitas layanan kesehatan yang optimal, kinerja karyawan rumah sakit menjadi kunci. Kinerja yang tinggi dari karyawan berkontribusi pada perawatan pasien yang aman, efisien dan berkualitas. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia yang efektif di rumah sakit menjadi esensial. Menurut Handoko (2014) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi.

Menurut Dessler (2000) kinerja merupakan suatu prestasi, yaitu nilai dari perbedaan antara hasil kerja yang dicapai dalam suatu kegiatan kerja dengan standar atau harapan yang ditetapkan. Kinerja merupakan hasil secara kuantitas dan kualitas sesuatu yang diperoleh melalui produk ataupun jasa yang diberikan seseorang dalam kegiatan pekerjaan (Luthans, 2005). Adapun menurut Prabu (2005) kinerja juga merupakan hasil kegiatan dalam proses kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas yang dapat diperoleh seseorang dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, kesuksesan yang berkelanjutan merupakan tujuan suatu organisasi serta dapat dilihat dari kinerja seorang individu maupun tim.

Menurut Robbins dan Timothy (2009) kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Menurut Luthans (2011) bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan dan positif yang dihasilkan oleh evaluasi seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerja secara keseluruhan. Kita dapat simpulkan bahwa ketika pekerja menikmati pekerjaannya maka akan tercipta perasaan yang positif terhadap pekerjaan tersebut sehingga pekerja mampu merasa puas dengan pekerjaannya, begitupun sebaliknya apabila pekerja tidak menikmati pekerjaannya maka akan tercipta perasaan yang negatif terhadap pekerjaan tersebut sehingga pekerja tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada kinerjanya, bagaimana pekerja akan memperlakukan pekerjaannya.

Menurut Greehaus dan Beutell (1985) *work family conflict* sebagai adanya ketidakcocokan antara peran pekerja dan peran keluarga yang dapat menciptakan ketegangan antara tuntutan-tuntutan dari kedua peran tersebut, sedangkan Frone (2003) mengidentifikasi dua jenis *work-family conflict*, yaitu *work-to-family conflict* (konflik dari pekerjaan ke keluarga) dan *family-to-work conflict* (konflik dari keluarga ke pekerjaan). Ia menyatakan bahwa *work-family conflict* terjadi "ketika tuntutan-tuntutan dari satu peran (pekerjaan atau keluarga) membuat sulit untuk memenuhi tuntutan-tuntutan dari peran yang lain. Contohnya saat seorang wanita yang sudah memiliki anak harus berkewajiban mengurus anak dirumah namun juga memilih untuk menjadi wanita karier, akan terjadi konflik peran dimana tuntutan peran sebagai seorang ibu dan wanita karier berbeda. Wanita yang dapat memenuhi tuntutan pekerjaan

dipengaruhi juga oleh kemampuannya memenuhi tuntutan sebagai ibu. *Work family conflict* ini sering terjadi kepada pekerja yang memiliki suatu tekanan dari pekerjaannya atau keluarganya dari peran yang dimiliki. *Work family conflict* dapat terjadi baik pada perempuan maupun laki-laki. Penelitian Apperson, dkk (2002) yang berjudul *Women Managers and the Experience of Work-Family Conflict* menemukan bahwa ada beberapa perbedaan tingkatan *work-family conflict* antara laki-laki dan perempuan, bahwa perempuan mengalami *work-family conflict* pada tingkat yang lebih tinggi dibanding laki-laki.

Stres kerja menurut Handoko (2005) adalah keadaan yang timbul sebagai akibat adanya perubahan dalam tuntutan, kendala, dan pengaruh kerja yang mengancam tujuan individu di tempat kerja. Stres kerja sebagai suatu kondisi dimana beban dan tekanan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasi atau mengelolanya (Budimanta, 2006), maka dari itu apabila pekerja diberikan pekerjaan yang berlebih terkadang pekerja akan melihat pekerjaan tersebut menjadi stres tersendiri sehingga emosi positif yang dimiliki pekerja akan berkurang dan pekerja tersebut akan memiliki keluhan dalam melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian dari Riaz dkk (2016) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian dari Rajeshwaran dan Aktharsha (2017) juga menunjukkan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan kerja dan kinerja. Hal ini juga dibuktikan dari hasil penelitian bahwa adanya hubungan antara aspek kepuasan kerja dan kinerja kerja karyawan (Valaei dan Jiroudi, 2016)

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian. RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu yang beralamat di Jl. Raya Delanggu Utara No 19 merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan di kabupaten Klaten. Rumah sakit ini memiliki beberapa jenis kamar rawat inap antara lain (Bangsal Ahmad Dahlan kelas VIP, I, & 2, Bangsal Hamka kelas VIP, 1, 2, 3, Bangsal Ar Fahrudin kelas 3 & Isolasi, Bangsal BB kelas VVIP, VIP, I, Bangsal BA kelas 2 & 3, Bangsal Aisyah kelas VIP & 1, Bangsal Khadijah kelas 2, Bangsal Fatimah kelas 3, Bangsal Aminah kelas 3, ICU, PICUNICU, KBRT, VK, IGD) Fokus penelitian ini pada perawat wanita di instalasi rawat inap dan igd karena memiliki sistem kerja *shift*, yaitu sistem kerja yang membagi kelompok perawat berdasarkan waktu kerja yang terdiri dari pagi, sore dan malam. Menurut Robert dan Michael dalam Asra (2012) bahwa sistem kerja *shift* memiliki hubungan akan terjadinya *work-family conflict*. Seorang wanita dengan profesi sebagai perawat mempunyai tanggung jawab kesibukan yang sangat padat. Perawat wanita yang mempunyai peran ganda tentunya merupakan hal yang sangat berat, karena dibutuhkan konsentrasi tinggi. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**

B. Perumusan Masalah

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

1. Apakah konflik pekerjaan keluarga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja?
2. Apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja?
3. Apakah konflik pekerjaan keluarga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh secara signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja
2. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja
3. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja
4. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja

5. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh secara signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja
7. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang sumber daya manusia sebagai acuan studi ilmiah tentang bagaimana pengaruh konflik pekerjaan keluarga, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Selain itu untuk memberikan informasi, wawasan, bahan referensi, dan bacaan yang diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi rumah sakit guna menambah informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sehingga dapat membuat kebijakan yang sesuai dengan kondisi yang ada. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan yang akan dibuat selanjutnya.