

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, sering ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian-penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai, dan ilmu perilaku menyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menuntun pemanfaatan sumber daya manusia secara lebih efektif. Hal ini bertujuan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia yang semakin meningkat (Prihantoro, 2012).

Kinerja berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik atau tidak. Jika karyawan melaksanakan tugas mereka dengan baik, itu artinya mereka puas dengan pekerjaan mereka. Sebaliknya, jika karyawan memiliki kinerja yang buruk biasanya mereka tidak puas dengan pekerjaan mereka (Tuten dan Neidermeyer, 2004). Buruknya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satu yang menjadi penyebabnya dikarenakan adanya konflik pekerjaan-keluarga (*Work-Family Conflict - WFC*).

Konflik peran diidentifikasi sebagai bentrokan antar peran yang berhubungan dengan pekerjaan yang dapat mengurangi tingkat kinerja karyawan

(Greenhaus dkk., 2003). *Work-Family Conflict* dapat terjadi ketika seseorang tidak mampu mengatur dan menyeimbangkan tanggung-jawabnya untuk memenuhi kedua peran yang dijalankannya (Warokka dan Febrilia, 2014). Konflik peran (peran ganda) merupakan bentuk konflik antara peran yang diakibatkan oleh tuntutan peran di tempat kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal (Greenhaus dan Beutell, 1985).

Tuntutan peran yang harus dijalani oleh pekerja yang sudah berkeluarga tidak selamanya dapat berjalan seimbang. Peran dan tanggung jawab yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga akan menimbulkan konflik. Konflik peran (konflik antar peran) merupakan bentuk konflik yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dapat mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga. Misalnya, seorang karyawan wanita yang dituntut bekerja dengan jam dan beban kerja berlebih, mengakibatkan ia lalai dalam mengurus anak yang menjadi tanggung-jawabnya sehingga dapat memicu pertengkaran suami-istri. Hal ini tentu saja dapat mengganggu konsentrasinya dalam bekerja.

Konflik peran yang berlebihan akan mengakibatkan kelelahan emosional (*Emotional exhaustion*) pada karyawan. Contohnya, karyawan yang memiliki beban kerja berlebih, menuntut karyawan agar dapat berkinerja tinggi dan membuat mereka bekerja menjadi lebih intens yang memaksa mereka menjalani dua peran sekaligus (peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga). Dengan menjalani dua peran sekaligus secara bersamaan, akan membuat karyawan menjadi semakin merasakan konflik peran. Semakin besar konflik peran yang

dialami oleh pekerja, maka akan semakin meningkatkan kelelahan emosional yang dialami oleh pekerja (Ahmad, 2010).

Salah satu pekerjaan yang rentan mengalami konflik peran adalah perawat wanita (Shuja'at dkk., 2012). Perawat wanita adalah Perawat wanita merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tugas pokok perawat wanita adalah untuk merawat pasien guna mempercepat proses penyembuhan. Perawat wanita merupakan pekerjaan yang dinamis, sehingga perlu memiliki kondisi tubuh yang prima untuk melakukan segala mobilitasnya. Kondisi tubuh yang kurang baik akan berakibat seorang perawat wanita mudah patah semangat bilamana saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik dan kelelahan emosional.

Karakter pekerjaan tersebut memungkinkan perawat wanita mengalami konflik peran. Contoh konflik peran pada perawat wanita yaitu ketika perawat wanita mendapat shift kerja pada pagi dan siang akan mengalami kelelahan yang berbeda dengan perawat wanita yang mendapat shift kerja pada malam hari. Karyawan yang bekerja pada periode shift kerja pagi dan sore tidak mengalami stres berarti karena mereka dapat istirahat sesuai dengan irama biologis tubuh. Mereka dapat istirahat manakala tubuh membutuhkan waktu untuk istirahat. Tetapi karyawan yang bekerja pada shift kerja malam hari berhadapan dengan kondisi yang bertentangan dengan irama biologis tubuh. Mereka terpaksa tidak dapat istirahat yang berakibat pada kelelahan fisik mereka. Mereka akan mendapatkan kesulitan menghadapinya karena kondisi mereka yang sangat lelah

(Marif, 2013). Kerja shift malam lebih tinggi tingkat stresnya dibandingkan dengan shift pagi dan shift siang (Marchelia, 2014).

Kelelahan emosional akan terjadi ketika timbul perasaan tertekan dan kelelahan yang diakibatkan suatu pekerjaan. Kehabisan sumber daya emosional dan kekurangan energi merupakan karakteristik dari kelelahan emosional (Maslach dan Jackson, 1981). Habisnya sumber daya emosional dan kurangnya energi juga disebabkan karena ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan, sehingga menimbulkan rasa cemas setiap ingin memulai pekerjaan, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya untuk menghadapi tuntutan-tuntutan pekerjaan, dan pada akhirnya menurunkan kinerja karyawan. Misalnya, tuntutan yang memaksa karyawan untuk lembur disetiap akhir pekan, padahal mereka berharap dapat menghabiskan waktu untuk bersama keluarga di rumah. Kelelahan emosional akan terjadi ketika timbul perasaan tertekan dan kelelahan yang diakibatkan suatu pekerjaan.

Setiap karyawan yang memiliki peran ganda (WFC) harus bersiap menghadapi akan adanya kelelahan emosional, ketika mereka berusaha untuk memenuhi dan menyeimbangkan segala tuntutan pekerjaannya dengan peranan dalam keluarga. Kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan secara terus menerus akan membuat mereka menjadi depresi dan merasa tidak berdaya terhadap tuntutan pekerjaan mereka yang pada gilirannya akan menurunkan kinerja mereka. Kelelahan emosional tidak akan terjadi dengan sendirinya tanpa adanya penyebab, seperti terjadinya konflik peran yang terjadi secara berlebihan.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada perawat wanita di bagian rawat inap. Perawat wanita pada bagian tersebut mempunyai tanggung jawab besar bagi pasien dan rumah sakit. Perawat wanita tersebut harus siaga dalam memberikan pelayanan selama 24 jam. Pelayanan yang diberikan oleh perawat wanita rawat inap memberikan hubungan yang sensitif menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugas dan profesinya, perawat wanita beresiko sangat tinggi terkena stres karena memiliki pekerjaan yang potensial dapat memicu stres. Salah satu rumah sakit yang bergantung pada kinerja perawat wanita adalah RSI Sultan Agung Semarang. RSI Sultan Agung Semarang merupakan rumah sakit swasta kelas B yang mana rumah sakit ini memiliki jumlah 291 tempat tidur dan memberikan layanan kedokteran spesialis dan subspecialis yang terbatas.

Data yang diperoleh dari website, rata-rata setiap tahun pasien yang berobat ke RSI Sultan Agung Semarang di rawat inap 26.612 pasien sehingga perawat wanita yang bekerja di bagian rawat inap akan sibuk. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan kepada seorang perawat wanita seorang perawat wanita rawat inap RSI Sultan Agung Semarang (Desember 2018), bahwa perawat wanita rawat inap memiliki tiga pembagian jam kerja yang sama namun sering kali mereka menukar jam tersebut karena beberapa alasan seperti tidak diizinkan oleh suami terutama bila mendapat shift malam atau ketika anak sedang sakit sehingga keberadaan mereka dibutuhkan oleh keluarga. Namun hal-hal tersebut tidak membuat perawat wanita bagian rawat inap tersebut meninggalkan pekerjaan mereka. Hal ini disebabkan karena mereka telah

menempuh pendidikan tinggi keperawat wanitaan dan ingin mengaplikasikan ilmu yang telah didapatnya. Walaupun berstatus sebagai wanita karir, perempuan yang sudah menikah mempunyai tuntutan sosial untuk tetap menjalankan perannya sebagai ibu dan istri (Sirgy, 2012)

Peran ganda yang dimiliki oleh perempuan yang berprofesi sebagai perawat wanita dan ibu rumah tangga seringkali menimbulkan konflik. Konflik terjadi karena terdapat dua atau lebih kebutuhan yang datang secara bersamaan dan memiliki kekuatan seimbang (Wiramihardja, 2007). Selain itu, banyaknya tuntutan dari peran yang mereka kerjakan juga menjadi penyebab terjadinya konflik (Supple, 2007). Di satu sisi mereka dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga, di sisi lain sebagai seorang pekerja yang dituntut untuk bekerja sesuai standar dengan menunjukkan kinerja yang baik. Salah satu bentuk konflik peran ganda yang dialami oleh perempuan yang berprofesi sebagai perawat wanita dan ibu rumah tangga adalah *work-family conflict*. *Work-family conflict* merupakan salah satu bentuk konflik antar peran dimana peran yang dijalani dalam keluarga dan pekerjaan saling bertentangan sehingga mengganggu peran yang terjadi di dalam keluarga dan. *Work-family conflict* menjadi salah satu pemicu kelelahan emosional.

Penelitian ini didasari dari beberapa alasan. Pertama, penelitian mengenai konflik peran yang dimediasi oleh kelelahan emosional dan stres kerja sebagai konsekuensinya terhadap kinerja karyawan masih belum banyak diperhatikan (Fu dan Shaffer, 2000). Hal ini disebabkan karena hubungan antara konflik peran terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja lebih banyak diteliti (Li dkk.,

2013). Hal tersebut menunjukkan, bahwa penelitian konflik antara pekerjaan-keluarga terhadap kinerja yang dimediasi oleh kelelahan emosional dan stres kerja masih jarang, sehingga penelitian ini menjadi landasan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut,

Kedua, masih terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara konflik peran dan kelelahan emosional dengan kinerja. Penelitian Sudirno dan Nurvianti (2015) menemukan, bahwa Konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel kinerja dosen. Hasil tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Cendana & Suaryana (2018) di mana konflik peran berpengaruh negatif pada kinerja auditor. Namun hasil yang bertolak belakang didapati pada penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin et al. (2018) didapati hasil di mana konflik peran ganda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengkaji “Pengaruh Konflik peran pada Kinerja Perawat wanita dengan Kelelahan Emosional sebagai Mediasi” (Studi Empirik di RSI Sultan Agung Semarang)

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keterkaitan hubungan antara konflik peran dan kinerja perawat wanita, serta efek mediasi kelelahan emosional dan stres kerja, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kelelahan emosional perawat wanita Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimana terdapat pengaruh kelelahan emosional pada kinerja perawat wanita Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
3. Bagaimana terdapat pengaruh konflik peran pada kinerja perawat wanita Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kelelahan emosional perawat wanita Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kelelahan emosional pada kinerja perawat wanita Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh konflik peran pada kinerja perawat wanita Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Untuk Pembaca
 - a. Penelitian ini dilakukan untuk menambah referensi penelitian konflik peran terhadap kinerja yang masih kurang diperhatikan.
 - b. Penelitian ini juga dapat menunjukkan bahwa kelelahan emosional terbukti sebagai variabel mediasi antara konflik peran terhadap kinerja.
2. Untuk Akademisi
 - a. Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu sumber daya manusia dan memberikan tambahan informasi kepada peneliti di bidang sumber daya manusia khususnya mengenai konflik peran pada kinerja.
 - b. Sebagai bahan perbandingan bagi penelitian terdahulu sekaligus sumber referensi dan informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh WFC yang dialami perawat wanita sehingga berdampak pada menurunnya kinerja perawat wanita.
 - b. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa jika kelelahan emosional terbukti dan stres kerja sebagai variabel mediasi

pengaruh konflik peran terhadap kinerja perawat wanita, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi untuk mengurangi kelelahan emosional, stres kerja maupun konflik peran yang terjadi pada perawat wanita.

2. Bagi Organisasi

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan (dengan memperhatikan bagaimana konflik peran, prediksi tingkat stres dan kelelahan emosional yang akan diterima, serta kinerja karyawan terhadap pekerjaannya)