

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pekerjaan dan keluarga merupakan aspek penting dalam kehidupan setiap manusia yang perlu dijaga keseimbangannya, agar keduanya tetap berjalan sesuai dengan arah yang diinginkan oleh setiap individu. Bagi individu yang sudah berkeluarga, aspek pekerjaan dan aspek keluarga merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dan diperlukan agar dapat mendukung satu sama lain. Pekerjaan dibutuhkan oleh individu dalam sebuah keluarga untuk dapat memenuhi kebutuhan financial dalam keluarga. Namun, individu yang bekerja seringkali menemui kesulitan untuk membagi perannya antara pekerjaan dan keluarga, sehingga banyak menimbulkan konflik. Konflik ini dapat berasal dari keluarga dan berdampak pada pekerjaan ataupun sebaliknya, konflik berasal dari pekerjaan dan berdampak pada keluarga. Individu yang bekerja dituntut untuk professional dalam bekerja, dalam artian dapat membatasi diri untuk membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga sehingga masing-masing peran dapat berjalan seimbang serta dapat mengurangi *work-family conflict* yang akan terjadi.

Pekerjaan merupakan hal yang penting terutama bagi seseorang yang sudah berkeluarga. Melalui pekerjaan, individu dapat memenuhi kebutuhan hidupnya serta keluarganya. Disamping itu, keluarga juga merupakan hal yang penting. Keluarga merupakan system sosial yang paling dasar. Di dalam keluarga terdapat pola kehidupan sebagai dasar terbentuknya *human society*. Hal ini menentukan baik buruknya *human society* seseorang dan berpengaruh terhadap

bisnis serta perekonomiannya. Tidak mudah bagi seorang individu untuk menyeimbangkan kedua peran tersebut. Peluang terjadinya konflik bagi karyawan yang sudah berkeluarga lebih besar dibanding karyawan yang belum berkeluarga. Karena karyawan yang sudah berkeluarga memiliki beban untuk memenuhi tuntutan keluarga dan juga tuntutan pekerjaan.

Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan *work-family conflict* sebagai bentuk konflik yang ditimbulkan oleh tekanan – tekanan yang berasal dari peran sebagai tenaga kerja dan peran sebagai anggota keluarga, dimana keduanya saling menuntut dan tuntutan diantara keduanya sama – sama tinggi. Karyawan yang sudah berkeluarga perlu bijak dalam menghadapi perannya, baik untuk pekerjaan ataupun untuk keluarga, agar tuntutan peran dari keduanya berjalan dengan baik. Tuntutan dari berbagai sumber mengakibatkan stres muncul kemudian pegawai kesulitan untuk menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi terlebih dahulu tanpa mengabaikan tuntutan lainnya (Roboth, 2015). Konflik antar peran atau *interrole conflict* terjadi didasarkan oleh keterbatasan ruang, waktu serta energi yang dimiliki seorang individu.

Sarwar & Zeeshan (2019) menyatakan bahwa *work-family conflict* memiliki dua arah sumber konflik yang berbeda, yaitu konflik yang berasal dari pekerjaan terhadap keluarga (*work to family conflict*) dan konflik yang berasal dari keluarga terhadap pekerjaan (*family to work conflict*). Konflik pekerjaan terhadap keluarga merupakan konflik yang tercipta karena tuntutan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga. Sedangkan konflik keluarga terhadap pekerjaan memiliki arti bahwa kehidupan keluarga mengganggu pekerjaan. Salah

satu bentuk dari konflik yang berasal dari pekerjaan adalah beban kerja berlebih yang diberikan terhadap karyawan. Karyawan yang merasa mempunyai beban kerja berlebih memiliki peluang lebih tinggi untuk merasakan stress, *burnout*, ketidakpuasan dengan hidup, kondisi fisik dan mental yang tidak sehat, bahkan mungkin melupakan waktunya untuk beristirahat karena adanya tuntutan pekerjaan (Putra, R. H. 2017). *Work-family conflict* tercipta karena tuntutan partisipasi dalam salah satu domain tidak bisa terpenuhi atau terkalahkan oleh domain yang lainnya, baik domain pekerjaan ataupun domain keluarga, sehingga memunculkan dampak terhadap kualitas hidup, baik pada pekerjaan ataupun keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985).

*Workload* atau beban kerja merupakan suatu beban yang harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang sifatnya banyak dan harus dikerjakan secara cepat serta dibawah tekanan waktu (Ilies, 2007). Menurut Putra, R. H. (2017) beban kerja yang berlebihan memiliki beberapa dampak yang dapat mengganggu tenaga kerja seperti merasa stress dan jenuh, serta mengakibatkan lalainya pekerjaan dan tanggung jawab yang sedang dikerjakannya. Aspek – aspek dari beban kerja adalah jumlah waktu untuk bekerja dalam sehari dan seberapa banyak tugas yang harus dikerjakan per harinya. Aspek - aspek tersebutlah yang pada akhirnya akan menimbulkan kelelahan dan efek jangka panjangnya adalah konflik kepada individu itu sendiri, pekerjaannya, pasangannya, dan keluarganya. Semakin banyak jumlah beban kerja yang dikerjakan, maka semakin tinggi pula *work-family conflict* yang akan terjadi (Putra, R. H. 2017).

Di negara Indonesia urusan keluarga merupakan prioritas utama di dalam kehidupan individu, meskipun tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga sama-sama tinggi, individu akan tetap memprioritaskan urusan keluarga. Tuntutan keluarga dapat ditentukan dari komponen serta unsur yang berada dalam sebuah keluarga. Komponen serta unsur yang menjadi penentu tuntutan keluarga yaitu besarnya ukuran sebuah keluarga dan jumlah anggota keluarga lain yang memiliki hubungan darah atau biologis dengan keluarga inti (Dan et al., 2016). Tuntutan dari berbagai sumber tersebut memicu terjadinya stress karena individu kesulitan untuk memenuhi tuntutan yang dianggap lebih utama dan harus didahulukan. Kondisi stress tersebut dapat menciptakan terjadinya konflik dalam keluarga ataupun dalam pekerjaan. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab terjadinya *work-family conflict*.

Menurut Wati, K. (2020) timbulnya stress kerja dapat berasal pada terlalu banyaknya tekanan yang individu dapatkan baik tekanan dari dalam pekerjaan maupun dari keluarga individu itu sendiri, dimana individu tersebut tidak dapat membagi waktu serta keberadaannya untuk kedua tuntutan peran tersebut. Peni (2011) menyatakan bahwa stress kerja merupakan kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa untuk menyimpang dari fungsi normal. Tuntutan manajemen dan tuntutan keluarga dapat menjadi salah satu factor pendukung timbulnya stress kerja yang dirasakan oleh seorang tenaga kerja. Tekanan yang timbul baik yang berasal dari eksternal ataupun yang berasal dari internal tenaga kerja dapat mendorong munculnya *work-family conflict*. Yeni, et

al (2016) mendukung adanya pernyataan tersebut melalui penelitian yang telah dilakukan, bahwa stress kerja yang dirasakan atau dialami oleh tenaga kerja dapat memberikan pengaruh terhadap adanya *work-family conflict*. Menurut Mangkunegara (2008) stress kerja dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti, beban kerja yang harus dihadapi terasa terlalu berat, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan terlalu singkat atau mendesak, kualitas pengawasan kinerja dalam perusahaan yang rendah, kondisi iklim kerja dalam perusahaan yang tidak sehat, otoritas serta system kerja dalam perusahaan yang tidak memadai, konflik yang sering timbul dalam lingkungan kerja, kesenjangan serta perbedaan nilai antara pimpinan dengan karyawan, komunikasi dalam perusahaan yang tidak berlangsung dengan baik. Dalam penelitian Kadek dan Made (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara stress kerja terhadap *work-family conflict*. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Wahyudi, K. Y. (2018) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara *work-family conflict* dengan stress kerja pada wanita yang bekerja.

Bagi tenaga kesehatan yang sudah berkeluarga, kondisi stress kerja juga memiliki efek terhadap kehidupan keluarganya. Kondisi stress tersebut dapat menimbulkan konflik antar peran. Memenuhi tuntutan pekerjaan belum maksimal ditambah dengan tuntutan keluarga yang juga harus diprioritaskan. Tekanan baik secara eksternal maupun internal terhadap tenaga kesehatan mendorong munculnya *work-family conflict*. Hal tersebut memiliki dampak baik fisik, emosi maupun pikiran. Gejala yang timbul akibat stress kerja dapat

merugikan diri tenaga kesehatan tersebut yang berdampak pada *work-family conflict*. Febriyanti, K. A. A., *et al.* (2018) menyatakan bahwa stress kerja yang berkepanjangan memberikan pengaruh pada *work-family conflict*. Hal ini didukung oleh Yeni *et al.* (2016) stress kerja yang dialami karyawan dapat memberikan pengaruh pada terjadinya *work-family conflict*.

Menurut Ismail dan Rishani (2018) kepuasan penilaian kinerja merupakan reaksi positif yang ditampilkan oleh tenaga kerja yang menyatakan kebahagiaan dan menunjukkan reaksi kepuasan terhadap system penilaian kinerja yang kemudian mencerminkan tindakan perilaku positif pada sebuah perusahaan atau organisasi. Tingkat kepuasan penilaian kinerja yang rendah dapat menyebabkan beberapa efek yang dapat mengganggu keberlangsungan hidup perusahaan, seperti mengalami kerugian atau sesuatu yang tidak diinginkan oleh perusahaan (Ismail & Gali, 2017). Kepuasan penilaian kinerja oleh tenaga kerja berhubungan dengan iklim yang terjadi dalam perusahaan, seperti sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya, sikap terhadap antar rekan kerja, dan *feedback* atau imbal balik terhadap perusahaan yang mempengaruhi produktivitas perusahaan (Wati, 2020). Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wati (2020) menunjukkan kepuasan penilaian kinerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap adanya *work-family conflict*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan penilaian kinerja maka semakin rendah tingkat *work-family conflict* yang akan terjadi.

Di dalam sebuah industry rumah sakit atau kesehatan lainnya seperti klinik dan sebagainya, tenaga kesehatan atau sumber daya manusia yang

berhubungan dengan medis adalah jantung perusahaan, karena memegang peranan yang sangat penting. Pada rumah sakit yang memiliki modal yang cukup, teknologi yang canggih, system yang terintegrasi sekalipun akan sulit untuk berkembang apabila tidak dijalankan oleh seorang tenaga kesehatan yang berkualitas dan berkomitmen tinggi terhadap perusahaan atau rumah sakit. Komitmen berorganisasi oleh tenaga kesehatan merupakan salah satu factor penentu atas keberhasilan atau tidaknya sebuah industry rumah sakit. Seorang tenaga kesehatan yang mempunyai komitmen terhadap organisasi atau rumah sakit cenderung menunjukkan sikap kinerja yang baik, memperhatikan setiap tugas – tugasnya dengan baik, bertanggung jawab penuh atas segala tugas – tugas yang diemban dalam bekerja, serta memiliki kelayaitasan yang tinggi terhadap perusahaan atau rumah sakit. Tenaga kesehatan yang memiliki komitmen berorganisasi cenderung terhindar dari perilaku keorganisasian yang menyimpang seperti kemangkiran, lalai akan tugas – tugasnya, meninggalkan jam kerja, berpindah pada rumah sakit yang lain, dan lain sebagainya.

Renshaw (1976) menyatakan bahwa interaksi domain stres pada pekerjaan dan tekanan dalam keluarga dapat menghasilkan *work-family conflict*. Menurut Hidayati, Dkk. (2021) stress merupakan kondisi tertekan pada mental atas beban kehidupan dari segala aspek yang mempengaruhinya, mengalami sebuah perasaan takut, cemas, mendesak, ataupun mencekam serta hal lainnya yang mengganggu keseimbangan individu. Tenaga kesehatan yang mengalami stress dalam bekerja cenderung akan mengalami konflik dalam kehidupan berkeluarga. Berbagai tuntutan seperti tuntutan dari atasan, tuntutan dari

manajemen Rumah Sakit, tuntutan antar rekan yang didapati oleh tenaga kesehatan membuat para tenaga kesehatan mengalami kelelahan fisik dan emosional, menjadikannya mengalami stress dalam bekerja.

Jumlah beban kerja dan tekanan kerja yang tinggi yang harus dihadapi oleh tenaga kesehatan cenderung membuat tenaga kesehatan mengalami kelelahan fisik maupun mental dan kemudian berujung pada stress kerja. *World Health Organization* (WHO) 2011, menyatakan bahwa sebagian Negara di Asia Tenggara termasuk Indonesia, memiliki fakta perawat yang bekerja di rumah sakit mengalami peningkatan beban kerja dan memiliki jumlah tenaga kesehatan yang kurang untuk menangani pasien yang menjalani perawatan dan pengobatan di rumah sakit. WHO berpendapat bahwa stress merupakan salah satu *epidemic* yang terjadi pada sumber daya manusia di seluruh dunia. Bahkan pada abad 20 dalam laporan PBB menyebut bahwa stress kerja merupakan penyakit yang dapat dialami oleh berbagai kalangan tenaga kesehatan. 90% kegiatan operasional dalam industry rumah sakit adalah pelayanan keperawatan, dan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengemukakan bahwa stress kerja yang dialami oleh seorang perawat atau tenaga kesehatan adalah hal yang lazim (Kalendesang dkk, 2017).

Karyawan rumah sakit khususnya tenaga kesehatan akan selalu dihadapkan pada berbagai macam masalah kesehatan yang dikeluhkan oleh pasien. Tuntutan tugas membuatnya harus menghadapi hal tersebut dengan professional. Mau tidak mau tuntutan pekerjaan tersebut harus dihadapi dan dikerjakan. Kondisi pekerjaan yang tak terduga kerap membuat tenaga kesehatan



melakukan pekerjaan diluar jobdesk yang dimiliki. Hal tersebut menghadapi tenaga kesehatan untuk melakukan pekerjaan secara ekstra diluar waktu yang ditentukan. Dalam hal ini tenaga kesehatan dihadapkan pada pekerjaan yang memerlukan pemecahan masalah atau solusi atau penyelesaian pada waktu tertentu. Standar pekerjaan oleh perusahaan merupakan beban tersendiri bagi tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan dituntut untuk menyesuaikan diri terhadap standar operasional prosedur perusahaan. Tenaga kesehatan harus siap siaga dalam menghadapi pasien yang tak kenal waktu, dimana pasien dapat datang tak terduga dengan berbagai macam permasalahan yang harus terselesaikan secara tepat dan cepat. Benturan peran antara untuk keluarga dengan pekerjaan menjadi tidak dapat tertata. Tuntutan peran ini dapat menekan seorang individu untuk mengalami tekanan mental atau beban dalam kehidupan kerjanya.

Dalam menjalankan pekerjaan di sebuah industry rumah sakit, seorang tenaga kesehatan seringkali mendapati berbagai tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan yang bermacam – macam yang dibebankan terhadap seorang tenaga kesehatan dapat memberikan bermacam – macam dampak pula terhadap kehidupan seorang tenaga kesehatan, baik untuk kehidupan pekerjaan ataupun kehidupan pribadi. Bagi seorang tenaga kesehatan yang telah memiliki keluarga, tuntutan pekerjaan yang tinggi dan menyita waktu serta menguras tenaga memiliki dampak terhadap kehidupan keluarganya yakni, terbaikannya tuntutan peran yang harus dijalankan sebagai seorang anggota keluarga, sehingga dapat memicu timbulnya konflik.

Para tenaga kesehatan yang sebagian sudah berkeluarga kerap menghadapi konflik peran ganda atau *work-family conflict*. Konflik ini timbul karena tidak mampunya seorang tenaga kesehatan memenuhi serta menyeimbangkan proses pemenuhan dari kedua tuntutan, baik tuntutan pekerjaan ataupun tuntutan keluarga. *Work-family conflict* atau konflik peran ganda yang dialami tenaga kesehatan terjadi karena benturan antara peran dirinya sebagai seorang tenaga kesehatan dan juga sebagai anggota keluarga (sebagai pasangan/orang tua). Tuntutan peran sebagai seorang tenaga kesehatan menuntut tenaga kesehatan untuk bekerja secara profesional dan penuh komitmen terhadap perusahaan. Seorang perawat, bidan, dokter, ahli radiologi, serta tenaga medis lainnya, harus bersedia untuk bekerja dan berbagi shift yang jadwalnya tidak pasti atau berubah – ubah, yang mana menuntut tenaga kesehatan untuk *on time* dalam panggilan kerjaan serta harus meninggalkan keluarga untuk beberapa waktu. Sedangkan disisi lain seorang tenaga kesehatan juga memiliki peran sebagai seorang pasangan/orang tua yang harus melayani pasangan/anak/anggota keluarga lainnya yang diinginkan kehadirannya oleh anggota keluarga lainnya di rumah. Para tenaga kesehatan harus berkorban waktu, berkorban tenaga, berkorban mental serta pikiran dan meninggalkan keluarga saat harus memenuhi tanggung jawabnya sebagai pekerja. Tidak jarang tenaga kesehatan mendapatkan keluhan dan tuntutan dari keluarga saat harus menjalankan shift malam. Selain itu, kelelahan dan keletihan yang dialami oleh tenaga kesehatan di tempat kerja kerap terbawa ke rumah hingga mempengaruhi kondisi emosi saat berada di rumah (wawancara dengan tenaga kesehatan Rumah Sakit).

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap beberapa tenaga kesehatan menyatakan bahwa beban kerja yang didapatinya seringkali melebihi beban yang mampu dilakukannya, seperti kewalahan menghadapi banyaknya pasien covid-19 yang melanda selama dua tahun terakhir, jumlah tenaga kesehatan dan jumlah pasien yang harus dihadapi tidak sebanding, diharuskan bekerja secara cepat, serta bekerja dibawah tekanan. Hal tersebut mengganggu proses pemenuhan tuntutan lain yang harus dipenuhinya seperti waktu luang untuk bersama keluarga sehingga manghadapkannya pada konflik kerja-keluarga.

Selain beban kerja berlebih, tenaga kesehatan seringkali mengalami stress saat bekerja. Sumber stress yang dialami oleh tenaga kesehatan beragam mulai dari kondisi lingkungan kerja, rekan kerja, kepemimpinan serta tuntutan pekerjaan seperti kesiap siagaan dalam menghadapi setiap perubahan kondisi pasien yang dapat berubah sewaktu – waktu. Tenaga kesehatan yang diwawancarai mengaku hal tersebut mengganggu fisik maupun emosinya yang kemudian berdampak untuk menimbulkan konflik baik dalam lingkungan kerja maupun lingkungan keluarganya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap tenaga kesehatan menyatakan bahwa tenaga kesehatan sering mendapatkan penilaian tentang baik buruknya kinerja secara langsung melalui pengamatan yang dilakukan oleh atasan terhadap kinerjanya. Tenaga kesehatan yang mendapatkan penilaian baik dari atasan akan merasa puas terhadap kinerja atau *performance* yang dimilikinya. Hal ini berdampak pada reaksi emosional, sikap dan perilaku tenaga

kesehatan di lingkungan kerja dan di lingkungan keluarga. Efektifitas dari kepuasan penilaian kinerja dalam lingkungan kerja salah satunya adalah komitmen dan kelayaitasan terhadap perusahaan. Sedangkan pada lingkungan keluarga adalah meminimalisir adanya konflik antar peran yang akan terjadi. Tingkat kepuasan penilaian kinerja yang didapati oleh tenaga kesehatan akan berpengaruh pada tingkat konflik yang akan terjadi didalam keluarga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja berlebih, stress kerja dan kepuasan penilaian kinerja terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan di sebuah rumah sakit umum Darmayu Ponorogo. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Berlebih, Stress Kerja Dan Kepuasan Penilaian Kinerja Terhadap *Work-Family Conflict* Pada Tenaga Kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo”.

## **B. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berlebih berpengaruh terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesahatan RSUD Darmayu Ponorogo ?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo ?
3. Apakah kepuasan penilaian kinerja berpengaruh terhadap *work-family conflict* pada tenaga keshatan RSUD Darmayu Ponorogo ?

4. Apakah beban kerja berlebih, stress kerja, dan kepuasan penilaian kinerja secara simultan berpengaruh terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo ?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja berlebih terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan penilaian kinerja terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan beban kerja berlebih, stress kerja, dan kepuasan penilaian kinerja terhadap *work-family conflict* pada tenaga kesehatan RSUD Darmayu Ponorogo.

Berdasarkan tujuan di atas, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak – pihak berikut :

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi acuan bahan skripsi para mahasiswa dan menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada Perusahaan dalam menetapkan peraturan atau kebijakan yang tepat bagi karyawannya, yang berkaitan dengan kepuasan penilaian kinerja, *work-family conflict* dan stres kerja serta beban kerja karyawan.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan untuk melatih serta mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah serta menambah pengetahuan dan wawasan peneliti.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia terkait dengan pengaruh beban kerja berlebih, stress kerja dan kepuasan penilaian kinerja terhadap *work-family conflict*.