

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi, apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi, misi dan tujuan untuk kepentingan manusia. Sumber daya manusia dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain-lain. Sumber daya manusia yang berada di dalam suatu perusahaan atau instansi merupakan aset yang sangat berharga sehingga harus dikelola secara baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Tidak hanya itu saja, untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang sesuai. Jadi maka dari itu, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi atau organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2011: 87) kinerja adalah proses yang digunakan pengusaha untuk memastikan karyawan bekerja searah dengan organisasi. Lebih tegas dijelaskan oleh Zainal,dkk (2015: 447) bahwa Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan,selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.

Pada saat ini, Rumah Sakit adalah sebuah bentuk organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu tempat rujukan dari pelayanan kesehatan masyarakat tingkat dasar yaitu

seperti Puskesmas. Sebagai tempat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan serta juga menyediakan tenaga ahli seperti dokter maupun perawat yang profesional. Pelayanan kesehatan yang baik terhadap para pasien menjadi salah satu tanggung jawab pihak rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Baik buruknya kinerja organisasi dapat diukur dari kinerja medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang dimiliki oleh RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang salah satunya kinerja perawat.

Kinerja perawat merupakan suatu keseluruhan hasil kerja yang dicapai secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan seorang perawat. Permasalahan kinerja merupakan permasalahan mendasar yang sering dijumpai dalam rumah sakit, maka dari itu manajemen rumah sakit harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kinerja perawat tidak maksimal. Menurut Mangkunegara (2013: 3) ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: Faktor internal, adalah faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal, adalah faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari luar.

Sampai saat ini banyak masalah-masalah di rumah sakit yang berhubungan dengan kinerja, dalam hal ini kinerja perawat. Masalah-masalah kinerja yang sering ditemukan yaitu tingkat stres yang dipengaruhi oleh beban kerja yang terlalu banyak, menurunnya motivasi dalam bekerja, pelayanan perawat, ataupun kurang terjalannya kerja sama yang terjadi antar dokter, perawat, maupun lingkungan kerja.

Permasalahan kinerja yang dialami oleh perawat di RSUD Dr. Mohammad Zyn, yaitu sering kali pasien ataupun dari keluarga pasien yang banyak menuntut atau komplain terhadap pelayanannya, adanya rekan kerja yang tidak sejalan, dan adanya sikap dokter yang cenderung cuek dan arogan. Hal tersebut dapat menjadi beban pikiran sehingga dapat mengganggu kinerja perawat serta membuat kinerjanya tidak optimal.

Permasalahan kinerja selanjutnya adalah kurang tanggapnya pelayananan seorang perawat terhadap pasien. Hal ini saya temukan ketika salah satu anggota keluarga mengalami kecelakaan. Dalam situasi yang darurat pasien harus menunggu selama beberapa jam untuk mendapat pelayanan perawat. Tentu saja dalam hal ini pelayanan perawat yang kurang dalam menangani pasien akan berdampak fatal terhadap pasien dan juga berdampak terhadap hasil kinerjanya.

Keberhasilan tujuan perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. oleh karena itu, bagaimanapun hasil suatu kinerja akan memberikan dampak terhadap perusahaan. Terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, diantaranya yaitu konflik peran ganda dan stres kerja.

Pada masa lampau, wanita masih sangat terikat dengan nilai-nilai tradisional yang mengakar di tengah-tengah masyarakat. sehingga jika ada wanita yang berkarir untuk mengembangkan keahlian di luar rumah, maka mereka dianggap telah melanggar tradisi sehingga mereka dikucilkan dari pergaulan masyarakat dan lingkungannya. Dengan demikian mereka kurang mendapat kesempatan untuk mengembangkan diri di tengah-tengah masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan zaman, dimana ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan pesat. sehingga banyak sekali kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kehidupan, mulai dari kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Oleh karena itu, banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi sehingga hal ini mendorong para wanita turut ikut untuk bekerja. Wanita yang bekerja karena terdorong untuk meningkatkan kualitas kehidupan keluarga dan membantu perekonomian keluarga. Selain itu pendidikan wanita yang semakin tinggi juga turut andil bagian dalam keputusan wanita untuk bekerja. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), perbandingan antara pria dan wanita yang bekerja di kabupaten sampang dan di jawa timur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Tabel Perbandingan Pria dan Wanita yang Bekerja di Kabupaten Sampang

TAHUN	PRIA	WANITA
2017	258.273	207.660
2018	252.549	208.668

Sumber : Badan Pusat Statistik,2020

Tabel 1.2 Tabel Perbandingan Pria dan Wanita yang Bekerja di Provinsi Jawa Timur

TAHUN	PRIA	WANITA
2017	11.947.824	8.151.396
2018	12.074.943	8.375.006

Sumber : Badan Pusat Statistik,2020

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pekerja wanita yang bekerja di Kabupaten Sampang dan di Jawa Timur pada tahun 2017 dan 2018 setiap tahun terjadi peningkatan. Hal ini diduga terjadi peningkatan karena wanita yang menggunakan waktunya untuk bekerja baik di dalam rumah

maupun diluar rumah dengan tujuan untuk memperoleh pendapatan yang dapat digunakan untuk bagi kebutuhan keluarga. Wanita yang bekerja selain ingin mendapatkan tambahan ekonomi juga terkait dengan kesadaran akan kedudukan wanita baik dalam keluarga maupun masyarakat sehingga menyebabkan wanita secara khusus perlu menguatkan kemampuan dan memberdayakan dirinya untuk bekerja.

Wanita yang bekerja akan mengalami sebuah konflik, yaitu konflik peran ganda. konflik peran ganda akan terjadi kepada wanita dari berbagai profesi, salah satunya profesi seorang perawat. Perawat merupakan sumber daya manusia yang memiliki kuantitas paling banyak yang dimiliki sebuah rumah sakit dan didominasi oleh tenaga kerja wanita dan sebagai seorang perawat mereka dituntut untuk bekerja dengan siap siaga untuk melayani pasien. Kinerja seorang perawat dalam rumah sakit harus tetap terjaga bahkan harus ditingkatkan hal ini penting karena seorang perawat merupakan tenaga profesional yang memiliki peran penting dalam hubungan komunikasi paling lama dengan pasien, secara kontinu dan sistematis sehingga dapat disimpulkan bahwa salah satu yang menentukan kualitas sebuah rumah sakit.

Saat ini rumah sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang memiliki jumlah perawat yang seluruhnya berjumlah sebanyak 202 orang, dimana perawat pria berjumlah 84, dan perawat wanita berjumlah 118 orang. Hal ini membuktikan bahwa banyaknya perawat pada rumah sakit tersebut didominasi oleh perawat wanita.

Perawat wanita yang bekerja memiliki dua peran sekaligus, peran sebagai seorang pekerja sekaligus peran sebagai ibu rumah tangga. Wanita yang sudah menikah dan memiliki anak akan memiliki peran dan tanggung jawab

yang lebih besar daripada wanita single. Peran ganda akan dialami wanita yang bekerja karena selain berperan di dalam kehidupan keluarga, wanita yang bekerja juga berperan di dalam dunia kerjanya.

Perawat wanita yang tidak dapat membagi waktu atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan pekerjaannya dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan atau sering disebut sebagai konflik peran ganda wanita antara keluarga dan pekerjaan. Di satu sisi perempuan dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik, namun disisi lain, sebagai seorang karyawan yang baik mereka dituntut pula untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan dengan menunjukkan performa kerja yang baik. Wanita untuk peran tersebut terbagi dengan perannya sebagai ibu rumah tangga sehingga terkadang dapat mengganggu kegiatan dan konsentrasi didalam pekerjaannya.

Sebagai gambaran permasalahan konflik peran ganda pada perawat wanita RSUD Dr. Mohammad Zyn yaitu ketika seorang perawat memiliki anak yang sedang sakit, maka seorang ibu yang seharusnya berada di dekat anaknya terpaksa harus menitipkan kepada asisten rumah tangga atau kepada sanak saudara, dikarenakan seorang ibu harus bekerja sehingga hal seperti ini bisa menyebabkan perawat tersebut terus memikirkan keadaan anaknya dan menjadikannya tidak fokus terhadap pekerjaan. Hal ini membuat pikirannya menjadi terganggu sehingga dapat mengganggu aktifitas kerjanya menjadi tidak optimal dalam melayani para pasien dan kinerjanya akan menurun.

Permasalahan selanjutnya dalam peran ganda adalah seorang perawat wanita yang sibuk dengan urusan pekerjaan. Ketika seorang perawat harus

mengantar pasien rujukan ke rumah sakit lain di daerah surabaya, sehingga harus pulang pada malam hari dimana disaat suami dan anaknya sudah terlelap tidur. Dalam hal ini jika terjadi secara terus menerus peran sebagai seorang istri atau seorang ibu sangat kurang dalam memberi perhatian dan kebersamaan bersama keluarga. Hal ini akan menimbulkan konflik di dalam rumah tangganya, dan membuat beban pikirannya terganggu sehingga dapat mengganggu aktifitas kerjanya menjadi tidak maksimal dalam melayani pasien dan kinerjanya pun tidak maksimal.

Permasalahan seperti di atas akan menimbulkan konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan. Apabila tidak ditangani akan mengakibatkan dampak yang serius bagi pencapaian tujuan perusahaan. Ketika wanita yang bekerja menghadapi berbagai kendala dalam rumah tangganya, dalam hal ini akan berdampak terhadap rendahnya kinerja karyawan. Akan tetapi bukan hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada karyawan, karena mereka dalam keadaan suasana serba salah sehingga akan mengalami stres kerja.

Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang (Dewi, dkk, 2014). Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Permasalahan stres kerja yang dialami perawat wanita RSUD Dr. Mohammad Zyn yaitu, seorang perawat akan mengalami kelelahan secara fisik, emosi dan juga mental. Hal ini disebabkan karena banyaknya pasien yang harus ditemui dan diasuh setiap harinya dengan beragam karakter sikap pasien dan memiliki karakteristik penyakit yang berbeda sehingga penanganannya pun berbeda, serta seringkali pasien mengeluh atas penyakit yang diderita dalam setiap harinya. Hal seperti ini di atas akan membuat stres kerja seorang perawat.

Permasalahan selanjutnya adalah sebagai perawat dengan tanggung jawabnya melayani pasien selama 24 jam, dengan jam kerja terbagi dengan sistem *shift*. Seorang perawat harus siap kapanpun dalam kondisi apapun, meskipun jadwal piket berjaga malam dituntut siap siaga bertugas melayani pasien. Dalam hal seperti ini akibat kurangnya istirahat pada malam hari seorang perawat akan merasa kelelahan, yang akan membuat seorang perawat menurun konsentrasinya dan memicu stres kerja sehingga kinerjanya menurun.

Perawat wanita dijadikan sebagai objek karena wanita yang bekerja dan berkeluarga dihadapkan pada peran ganda. Tuntutan peran keluarga membuat wanita harus lebih banyak memberi perhatian kepada anak, suami dan orang tua. Sedangkan disisi lain tuntutan pekerjaan, memberikan kesempatan yang luas bagi wanita untuk mengembangkan dirinya pada pekerjaan sehingga memperoleh pendapatan yang lebih besar. Timbulnya masalah masalah dalam kedua peran yang harus dijalani itu bisa memicu tingkat stres kerja para wanita sehingga dapat menurunkan kinerja.

Dengan demikian terkait dengan permasalahan di atas penulis memberi judul **“PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA**

PERAWAT WANITA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA RSUD DR. MOHAMMAD ZYN SAMPANG)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang?
2. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang dengan stres kerja sebagai variabel moderasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja perawat wanita di RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang dengan stres kerja sebagai variabel moderasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang berarti dan bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti, bagi perusahaan, bagi akademis, dan masyarakat:

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan/instansi terutama berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut konflik peran ganda, stres kerja dan kinerja pada karyawan wanita.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi Peneliti

Mendapatkan pemahaman yang lebih baik atas teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih jauh mengenai konflik peran ganda, stres dan kinerja pada karyawan wanita.