

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Peran karyawan sangat penting bagi organisasi karena tanpa karyawan sebuah organisasi tidak akan berjalan, tidak hanya bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sumber daya manusia juga perlu akan perhatian mengenai hak diluar pekerjaannya agar tetap fokus pada apa yang mereka kerjakan. Karena karyawan juga bisa dikatakan sebagai partner terbaik yang terikat dalam sebuah organisasi. Karenanya muncullah adanya keharusan mampunya seseorang dalam menampilkan performa terbaik yang mereka punya. Sekarang banyak dari Sumber Daya Manusia (SDM) hanya berperan menjadi tokoh figuran sebagai pelayan dari mesin-mesin yang sedang memproduksi di sebuah perusahaan, tidak hanya lebih efektif, mereka juga berkomunikasi secara sempurna dengan sistem keputusan dan kontrol, walaupun tenaga kerja akan berubah ketrampilan digital ini tidak sepenuhnya bisa menggantikan manusia dalam segala aktivitas.

Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan Kesehatan dengan upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok dan masyarakat. Oleh karena itu memimpin dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai kinerja yang diharapkan dalam menunjang kinerja organisasi pelayanan kesehatan. Masalah rendahnya

kinerja karyawan masih menjadi perhatian utama dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Kinerja karyawan berperan dominan sebagai sumber daya yang paling berharga yang dimiliki perusahaan, oleh karena itu diperlukan upaya-upaya untuk mengoptimalkan dan mengembangkan sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit, karyawan dan pearwat memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Setiap pasien membutuhkan kinerja yang maksimal dari karyawan apalagi dimasa saat ini dan masa yang mendatang, kemampuan karyawan juga diperlukan untuk merawat pasien yang bertujuan agar bisa mendapatkan pengobatan yang baik dan optimal.

Setiap rumah sakit bertanggung jawab untuk menerima pelayanan kesehatan bisa kita lihat dari kinerja organisasi rumah sakit, dalam situasi ini dari cara mereka memberikan layanan pengobatan pasien secara medis dan non medis. Sebuah fenomena yang terjadi di banyak rumah sakit penyakit yang berkembang dengan kinerja yang baik dan kemudian terganggu perilaku karyawan yang melakukan pemisahan, yaitu keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya yang diawali dengan niat atau keinginan tidak merasa puas pada pekerjaannya (*Kinerja Karyawan*).

Selaku direktur dr. Rahmat Suhita Siregar, M.Ked (PD) M.H.Kes, Sp.PD, mengatakan bahwa Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan memiliki peranan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang semakin baik, hal itu juga terlihat bagaimana kehidupan kerja para karyawannya, sehingga perlu adanya kuantitas yang tinggi. Kuantitas mengacu pada jumlah pekerjaan atau tugas yang berhasil diselesaikan oleh seorang karyawan dalam periode waktu tertentu. Rumah Sakit Pangkalan Brandan, kuantitas diukur dari jumlah pasien yang ditangani, jumlah

prosedur medis yang dilakukan, serta jumlah tindakan keperawatan yang dilaksanakan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam hal kuantitas akan mampu menyelesaikan tugas mereka dengan efisien tanpa mengorbankan kualitas.

Kualitas ialah tingkat kecakapan, ketelitian, dan keunggulan dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Rumah sakit Pangkalan Brandan diperlukan kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan pasien. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam hal kualitas akan mampu memberikan perawatan yang tepat, akurat, dan aman kepada pasien, serta menjaga standar etika dan profesionalisme yang tinggi dalam setiap interaksi dengan pasien dan rekan kerja Radita et al., (2021).

Ning (2023) mengatakan bahwa kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan atau dengan waktu yang tepat. Sehingga seberapa cepat suatu tugas atau prosedur dilakukan dengan tetap memperhatikan kualitasnya. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam hal ketepatan akan mampu merespons dengan cepat terhadap kebutuhan pasien, menghindari keterlambatan dalam prosedur medis, dan memastikan bahwa jadwal perawatan pasien terpenuhi dengan baik. Kemudian, kehadiran karyawan yang dilihat dari ketersediaan dan konsistensi karyawan dalam bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Menurut Omar (2020) karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam hal kehadiran akan memastikan bahwa mereka selalu hadir di tempat kerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga tidak terjadi kesenjangan dalam pelayanan kepada pasien.

Kemampuan bekerjasama diperlukan untuk berkolaborasi dan bekerja sama dengan rekan kerja lainnya dalam mencapai tujuan bersama. Kerja sama antarkaryawan sangat penting untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang holistik dan terkoordinasi kepada pasien. Seperti yang dijelaskan oleh Rajandran, (2019) kerja keras, beban pekerjaan dan tanggung jawab yang diemban akan menimbulkan stres kerja pada mereka, dalam kasus ini stres kerja yang berlebihan bisa mengakibatkan terganggunya produktivitas karyawan, kinerja karyawan, kesehatan emosional dan fisik serta bisa berdampak pada hubungan sosial ataupun keluarga mereka. Suatu organisasi akan bergerak untuk mencapai suatu tujuan, tidak luput dari peran penting kinerja karyawannya.

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor yang pertama ialah stress kerja. Stres kerja berasal dari interaksi yang terjadi antar individu dan konteks sosial organisasi dimana mereka bekerja, yang berhubungan dengan tugas atau peran dan kemampuan yang harus mereka atasi (Giorgi et al., 2019). Stres adalah kondisi dari lingkungan kerja dan kemampuan kerja yang diakibatkan interaksi stresor masing-masing individu (Prabhakaran & Rajandran, 2019). Faktor utama stres kerja tersebut bisa didapat dari beratnya tanggung jawab pekerjaan, panjangnya jam kerja, hubungan lingkungan kerja yang buruk, serta Kurangnya kontrol dan otonomi di tempat kerja tersebut biasanya disebut dengan stresor. Setiap individu memiliki cara berbeda dalam menekan stres kerja yang dihadapinya. Saat mereka memiliki mental yang kuat dan daya tahan tinggi maka mereka dengan mudah mengatasi stres tersebut, sebaliknya jika mereka tidak bisa

mengatasi stres dan semakin berlarut-larut, karir dan kinerjanya juga akan ikut berpengaruh buruk.

Menurut Robbin & Judge (2019) yang dimaksud dengan stres adalah keadaan psikologis yang tidak sesuai dengan keinginan dan menimbulkan respons terhadap tekanan lingkungan, Kondisi keinginan individu pada peluang, tuntutan ataupun sumber daya dimana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti akan tetapi penting. Stres kerja pada karyawan adalah faktor manusia dalam menghadapi lingkungan kerja dari segi fisik maupun non fisik yang kurang kondusif (Sariwulan et al., 2019). Selain tekanan dari lingkungan pada individu, definisi lain stres kerja adalah keadaan fisik dan psikologis yang muncul ketika sumber daya pada individu tidak bisa mengatasi interaksi individu pada situasi dan tuntutan. Keadaan psikologis stres kerja ditandai dengan kelelahan emosional, pelepasan diri dan perasaan Kurangnya nasib keberuntungan (Paryanti, 2023).

Menurut Gibson (2019) stress adalah suatu tanggapan penyesuaian yang diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang. Stres menurut (2019) adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau situasi stimulus yang secara objektif adalah berbahaya.

Menurut Hasibuan (2019) stres adalah orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang

tidak kooperatif. Stres kerja menurut Yoder dan Staudohar (2019) adalah suatu tekanan akibat bekerja yang juga akan mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang, dimana tekanan itu berasal dari lingkungan pekerjaan tempat individu tersebut berada. Stres kerja juga keadaan ketegangan yang menjadikan tidak seimbangnya fisik dan psikis seorang pekerja sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir dan juga kondisinya. Pengertian lain dari stres kerja, yaitu perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya.

Setiap karyawan harus berani melakukan pekerjaan yang menantang agar terlatih serba bisa saat karyawan lain tidak masuk di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan. Kondisi Kerja yang mendukung lingkungan juga menjadi faktor kondisi kerja yang bersih dan nyaman menjadi lingkungan yang baik untuk pekerjaan cepat selesai. Rekan Kerja yang Mendukung juga membuat karyawan lain bersemangat akibat adanya dukungan untuk melaksanakan kegiatan pada karyawan Rumah Sakit. Kualitas melakukan sesuatu pekerjaan dengan baik karyawan juga bisa dinilai dari pekerjaannya di Rumah Sakit. Kuantitas pekerjaan yang selesai tepat waktu karyawan bisa di asih nilai plus pada atasan Rumah Sakit. Ketepatan Waktu bisa di bilang *time of money* melakukan pekerjaan dengan tepat waktu sangat bagus untuk karyawan Rumah Sakit. Efektivitas Biaya Tingkat di mana sumber daya organisasi seperti keuangan, manusia, teknologi pada karyawan Rumah Sakit.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Hassan (2019), Omar (2020), Sani et al (2024), Imeokparia (2024), Zahoor et al (2021) yang menyimpulkan bahwa Stres kronis yang berhubungan dengan pekerjaan di kalangan perawat merupakan awal

dari pelanggaran budaya keselamatan pasien dan kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang diperlukan untuk mengurangi stres terkait pekerjaan di kalangan perawat sangat bermanfaat dalam memberikan dukungan kepada perawat yang berada di garis depan dalam memberikan perawatan yang aman kepada pasien. Oleh karena itu, agar perawat dapat memberikan asuhan keperawatan yang efektif dan berkualitas dengan mempertimbangkan budaya keselamatan pasien, perbedaan persepsi stres antara usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan pangkat perawat harus dipertimbangkan dalam pembagian tugas dan pemberian bantuan yang diperlukan.

Berdasarkan faktor di atas dapat diketahui bahwa pada tingkat stres yang rendah atau moderat, karyawan cenderung memiliki tingkat kinerja yang optimal. Namun, ketika tingkat stres meningkat, kinerja dapat mulai menurun. Ini disebabkan oleh fakta bahwa stres yang berlebihan dapat mengganggu kemampuan kognitif dan emosional seseorang, menyebabkan kesulitan dalam berkonsentrasi, pengambilan keputusan, dan interaksi sosial. Dengan demikian, meskipun sedikit stres dapat meningkatkan motivasi dan fokus, terlalu banyak stres dapat menghambat kinerja karyawan secara signifikan. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab stres di tempat kerja dan mengimplementasikan strategi yang tepat untuk mengelola stres agar dapat menjaga keseimbangan yang optimal antara stres dan kinerja karyawan.

Faktor yang kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah *work-family conflict*. Karyawan yang sudah menikah bisa dikatakan tidak hanya menjalankan dan mengemban tugasnya perihal pekerjaan namun mereka juga harus membagi

waktunya dengan rumah tangga karena itulah mereka bisa disebut dengan peran ganda. Tidak hanya stres dalam pekerjaan, ketika karyawan menghadapi tingginya beban kerja, maka hal itu juga akan mendorong timbulnya kewajiban dan peran lain dalam kehidupan keluarga yang merupakan pengertian dari *work-family conflict*. *Work-family conflict* adalah konflik yang terbentuk dari perananan domain pekerjaan dan keluarga yang tidak sinkron dari beberapa hal (Eissa, 2018).

*Work-family conflict* adalah masalah yang tidak sejalan antara tugas karyawan di kantor dengan tuntutan keluarga atau tanggung jawab. Seperti terganggunya kepedulian terhadap keluarga dengan tanggung jawab pada pekerjaan sehingga muncul beberapa masalah seperti kesehatan yang tidak baik, masalah terhadap pekerjaan, ketidakhadiran bahkan pengunduran diri (Pardita & Surya, 2020).

Begitu pun yang dipaparkan oleh Pardita & Surya (2020) dampak dari *Work-family conflict* yang tinggi berakibat pada kinerja karyawan. Hal itu akan menyebabkan menurunnya kinerja, kepuasan kerja hingga kepuasan kerja karena *Work-family conflict* yakni kemunculan pertentangan di dunia kerja karyawan dan rumah tangga mereka. Menurut Amelia (2018) *Time based conflict* atau kesulitan pemenuhan kebutuhan salah satu peran sehingga peran lain terjadi masalah atau kesulitan, *Strain-based conflict* atau karena memenuhi salah satu peran dalam keluarga ataupun pekerjaan sehingga terjadi tekanan dalam diri seseorang. *Behavior-based conflict* atau kesulitan yang dihadapi seseorang karena membutuhkan perilaku khusus untuk memenuhi kebutuhan baik keluarga ataupun pekerjaan. Merupakan bentuk dari indikator *work-family conflict*.



*Work-family conflict* atau adalah situasi tidak menyenangkan yang terjadi karena konflik peran pada individu di mana terjadi perselisihan antara pekerjaan dan tanggung jawab dalam keluarga tidak memiliki kecocokan waktu dan kinerja yang sesuai sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan yang berakibat pada tekanan pada individu karena mengalami kesulitan dalam mengelola keduanya.

*Work-family conflict* merupakan suatu bentuk konflik antar-peran (*inter-role conflict*) yang terjadi ketika individu mencoba untuk memenuhi atau menyeimbangkan tuntutan dari dua peran yang berbeda (pekerjaan dan keluarga). terjadi ketika ekspektasi yang berhubungan dengan peran tertentu tidak sesuai dengan kebutuhan dari peran lain, sehingga performa dari peran tersebut kurang efisien. adalah suatu kondisi yang menimbulkan konflik antar peran dimana terdapat tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan satu sama lain dalam berbagai hal. Timbulnya sebuah konflik biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya.

Penelitian terkait dengan pengaruh *Work-family conflict* terhadap kinerja karyawan diantaranya dilakukan oleh Zakaria & Ismail (2019), Ismail et al (2023), Mehmood et al (2023), dan Lee et al (2023) ke empat penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *Work-family conflict* dapat diartikan sebagai suatu bentuk konflik peran dimana tuntutan pekerjaan dan keluarga tidak dapat diselaraskan dalam beberapa hal. Beberapa penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa *Work-*

*family conflict* berdampak negatif pada individu seperti kelelahan emosional yang pada akhirnya menimbulkan stres dan mengganggu kesejahteraan psikologis. Dari perspektif tersebut, dukungan sosial dapat membantu mengurangi pengalaman stres yang disebabkan oleh *Work-family conflict* dan meningkatkan kesejahteraan psikologis. Terdapat dua unsur dukungan sosial yang bersumber dari (1) dukungan ranah kerja; seperti organisasi, supervisor dan rekan kerja sedangkan, (2) dukungan domain non-kerja: dapat berasal dari pasangan, anggota keluarga dan teman. Dengan demikian, kedua elemen dukungan sosial ini nampaknya menjadi elemen penting untuk meringankan beban pengalaman stres pada karyawan khususnya dalam *work-family conflict*.

Teori konflik antara pekerjaan dan keluarga, menggambarkan dampak negatif dari ketegangan yang timbul ketika tuntutan dari peran pekerjaan seseorang bertentangan dengan tuntutan dari peran keluarga atau kehidupan pribadi. Dalam konteks perawat, *Work-family conflict* dapat menjadi signifikan karena sifat pekerjaan yang sering kali memerlukan jadwal yang tidak teratur, jam kerja yang panjang, dan tuntutan emosional yang tinggi. Konflik ini dapat mengakibatkan stres yang merembes ke dalam kehidupan pribadi perawat, mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Akibatnya, kinerja perawat dapat terpengaruh negatif, dengan kemungkinan penurunan produktivitas, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan kerja Lee et al (2023). Untuk mengatasi dampak *work-family conflict*, perusahaan perlu mengadopsi kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja keluarga, seperti fleksibilitas jadwal, program bantuan karyawan, dan sumber daya untuk manajemen stres. Dengan demikian, manajemen

yang memperhatikan kebutuhan perawat dalam mengatasi *Work-family conflict* dapat membantu meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2019). Sikap tersebut dapat berupa sikap positif yang berarti karyawan atau anggota organisasi puas atau justru negatif yang berarti ia tidak puas terhadap segala aspek pekerjaan baik itu dari situasi kerja, beban tugas, imbalan, risiko, dan sebagainya.

Menurut Robbins (2022) Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau pernyataan emosi yang positif dari hasil pemenuhan suatu pekerjaan atau pengalaman-pengalaman pekerjaan. Setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja.

Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. Dessler (2018) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Robbins dan Coulter (2019) dan Luthans (2018) menyatakan kepuasan kerja memiliki hubungan positif

dengan kinerja, artinya kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja pegawai

Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri, seperti sikap, perilaku, dan kemampuan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja sehari-hari. Faktor-faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan pegawai. Faktor ini dapat mempengaruhi kecakapan dan motivasi kerja. Kinerja karyawan ini didasarkan pada kemampuan atau skill, motivasi yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaan. Pushpakumari (2018), Perera et al., (2019), menyatakan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dan pegawai yang puas akan memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja.

Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafie (2020), Ali (2019), Miah (2018), Kanapathipillai & Azam (2020), Yee (2018), Hee et al (2019) dan Zainal (2023) dari ketujuh penelitian tersebut menyimpulkan bahwa berdasarkan temuan penelitian secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kepuasan kerja karyawan dan kinerja. Hubungan positif yang kuat antara kepuasan kerja karyawan dan kinerja organisasi yang menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti remunerasi dan promosi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang kesehatan dimana rumah sakit akan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kini rumah sakit telah banyak dan mudah ditemukan diberbagai daerah dengan

fasilitas yang mumpuni. Salah satu rumah sakit tersebut adalah RS Pertamina Pangkalan Brandan. RS Pertamina Pangkalan Brandan beroperasi pada tanggal 1 April 1999 dan terbuka untuk umum yang terletak Jl Wahidin No 1 Pangkalan Brandan, Langkat, Sumatera Utara. Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan merupakan rumah sakit besar yang pengawasannya dibawah pemerintah daerah Langkat . Berikut keadaan inventaris Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan:

**Tabel 1.1**  
**Keadaan Inventaris Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi</b>
1.	Luas	55.000 m <sup>2</sup>	Baik
2.	Gedung Kantor	1.311 m <sup>2</sup>	Baik
3.	UGD	191,92 m <sup>2</sup> dan 192 m <sup>2</sup>	Baik
4.	Poliklinik Laboratorium dan Radiologi	480 m <sup>2</sup>	Baik
5.	Gedung Perawatan I dan II	475 m <sup>2</sup>	Baik
6.	Gedung Persalinan	5.609 m <sup>2</sup>	Baik
7.	Gedung VVIP dan I	270 m <sup>2</sup>	Baik
8.	Gedung ICU	1.432 m <sup>2</sup>	Baik
9.	Dapur atau Laundry	414 m <sup>2</sup>	Baik
10.	Kamar Jenazah	84 m <sup>2</sup>	Baik
11.	Mushola	56 m <sup>2</sup>	Baik
12.	VVIP	92 m <sup>2</sup>	Baik
13.	Kelas I	8 tt	Baik
14.	Kelas II	8 tt	Baik
15.	Kelas III A	20 tt	Baik
16.	Kelas B	24 tt	Baik
17.	Kelas B Dalam	28 tt	Baik
18.	Kelas B Isolasi	5 tt	Baik
19.	ICU/PICU/MCU	10 tt	Baik
20.	Rawat Gabung	20 tt	Baik
21.	Ruang Anak	20 tt	Baik
22.	Ruang Poliklinik	14 poli	Baik
23.	Ruang Bedah	3 tt	Baik
24.	IGD	15 tt	Baik
25.	Isolasi ICU	1 tt	Baik
26.	Ruang Perintal	9 tt	Baik

No	Keterangan	Jumlah	Kondisi
27.	Ruang Bersalin	4 tt	Baik
28.	Ruang Medis dan Non Medis	5851	Baik

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Pangkalan Brandan, (2024)

Dari hal di atas, banyaknya pelayanan dan fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan tentunya tidak terlepas kinerja para karyawan. Salah satunya adalah karyawan dibidang pengelola rumah sakit. Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan memiliki tim manajemen yang mengelola rumah sakit. Tim manajemen memiliki waktu jam kerja bagian dari hari Senin–Jum’at dimulai jam 07.15-15.30 WIB dengan sistem full time sedangkan karyawan lain memiliki sistem kerja secara bergantian jadwal dan dibagi 3 waktu yakni pagi, siang, dan sore atau biasa disebut dengan kerja shift. Menurut Fadhlana selaku kepala karyawan Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan menyatakan, “ada 3 *shift* yang terdiri dari *shift* pagi (07.30-14.00 WIB), *shift* siang (14.00-20.00 WIB), dan *shift* malam (20.00-07.30 WIB). tapi pulanginya melebihi dari jam itu, tidak mungkin tepat” (Joko, 22/11/2018, 15.08 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala karyawan ruangan, sistem kerja *shift* tersebut membagi kelompok karyawan berdasarkan waktu kerja/ *shift* kerja dan dilakukan secara bergiliran sesuai dengan *shift* yang telah ditentukan. Waktu kerja/ *shift* kerja tersebut terbagi menjadi 3 *shift* yang terdiri dari *shift* pagi (07.30-14.00 WIB), *shift* siang (14.00-20.00 WIB), dan *shift* malam (20.00-07.30 WIB). Karyawan melakukan *shift* sesuai dengan jadwal rotasi *shift* yang diberikan dan *shift* tersebut dilakukan secara terus menerus selama 5 hari dalam kurun waktu 1 minggu. Akan tetapi untuk *shift* malam, durasi waktu berkerja memiliki waktu yang

lebih lama daripada *shift* yang lain, yaitu selama  $\pm 10$  jam. Sehingga diadakannya sistem rotasi *shift* agar setiap perawat tidak berkerja pada *shift* malam secara berturut-turut.

Hari libur karyawan juga menjadi salah satu pemicu terjadinya *Work-family conflict* selain sistem *shift*. Seringkali karyawan tidak libur pada tanggal-tanggal merah seperti hari minggu, hari besar (seperti hari raya), atau hari cuti bersama. Hal ini dikarenakan hari libur karyawan mengikuti *shift* dinas rumah sakit dan seringkali hari libur keluarga karyawan bertabrakan dengan jadwal *shift* dinas karyawan. sehingga karyawan akan mengesampingkan waktunya untuk bersama keluarga dan tetap menjalankan pekerjaannya di rumah sakit. Menurut kepala kekaryawanan Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan hal tersebut disebabkan ketika pekerjaan belum diselesaikan masih meninggalkan rasa kurang tenang walaupun masih bisa dikerjakan di hari lain. Tetapi ketika hari tersebut belum selesai, pekerjaan akan dilanjutkan esok hari dan pekerjaan yang dirasa penting akan dikerjakan di rumah. Seperti halnya tahun 2017 ada pekerjaan yang perlu diselesaikan, tim manajemen bekerja hingga jam 01.00 WIB. Dari interview yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan, tim manajemen masih bekerja di luar jam kerja dan masih berada di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan hingga pekerjaan dirasa sudah selesai. Selain itu, pada hari sabtu tim manajemen juga masih bekerja diluar hari kerja.

Permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit Pangkalan Brandan adalah tuntutan tugas yang berlebihan atau tidak realistis yang menyebabkan stres yang merugikan terhadap kinerja karyawan. Dalam lingkungan rumah sakit, tuntutan

tugas yang tinggi dapat berupa jadwal kerja yang padat, volume pasien yang tinggi, atau tugas-tugas medis yang kompleks. Karyawan yang merasa terbebani oleh tugas yang terlalu banyak atau terlalu rumit cenderung mengalami tingkat stres yang tinggi. Dampak dari stres ini dapat sangat merugikan karena dapat mengganggu konsentrasi, produktivitas, dan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Selain itu, stres yang berkelanjutan akibat tuntutan tugas yang berlebihan dapat menyebabkan gangguan kesejahteraan mental dan fisik karyawan, seperti kelelahan, kecemasan, atau bahkan depresi, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kinerja mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit Pangkalan Brandan perlu mengadopsi pendekatan yang berkelanjutan untuk mengelola tuntutan tugas karyawan, seperti memperhatikan pemberian jadwal yang realistis, memperhatikan distribusi beban kerja, memberikan dukungan dan sumber daya yang memadai, serta mempromosikan keseimbangan kerja-hidup yang sehat untuk mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kemudian tuntutan peran mengacu pada harapan yang ditempatkan pada karyawan dalam hal perilaku, tanggung jawab, dan keterlibatan dalam organisasi. Jika harapan ini tidak jelas atau bertentangan, karyawan mungkin mengalami stres dalam mencoba memenuhi tuntutan peran yang ambigu atau konflik. Stres yang berkaitan dengan tuntutan peran dapat mengurangi motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan secara keseluruhan. Tuntutan antar pribadi mencakup interaksi interpersonal yang terjadi di tempat kerja, seperti konflik dengan rekan kerja atau



atasan, gangguan dari rekan kerja, atau kurangnya dukungan sosial. Ketika karyawan mengalami stres dari interaksi interpersonal yang negatif atau kurangnya dukungan sosial, hal ini dapat mengganggu fokus, konsentrasi, dan kinerja mereka. Stres yang timbul dari tuntutan antar pribadi juga dapat menyebabkan penurunan motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen terhadap organisasi. Struktur organisasi yang tidak efisien atau tidak jelas dapat menjadi sumber stres bagi karyawan.

Kemudian gaya kepemimpinan yang tidak efektif atau tidak mendukung juga dapat menyebabkan stres bagi karyawan. Kepemimpinan yang otoriter, tidak adil, atau tidak transparan dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat dan menghasilkan tingkat stres yang tinggi di antara karyawan.

Hubungan pengaruh *Work-family conflict* karyawan di Rumah Sakit Pangkalan Brandan terhadap kinerja dapat dilihat dari konflik berbasis waktu terjadi ketika waktu yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan bertentangan dengan waktu yang tersedia untuk kebutuhan keluarga atau pribadi. Di rumah sakit Pangkalan Brandan, karyawan mungkin mengalami konflik waktu antara jam kerja yang panjang atau tidak teratur dengan tanggung jawab dan waktu yang harus mereka luangkan untuk keluarga, seperti merawat anak atau anggota keluarga yang membutuhkan perhatian khusus. Konflik waktu seperti ini dapat menyebabkan stres yang meningkat, kelelahan, dan penurunan kinerja karena karyawan mungkin merasa sulit untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Kemudian, konflik berbasis ketegangan terjadi ketika tekanan atau stres yang dialami dalam satu domain (pekerjaan atau keluarga) mempengaruhi domain

lainnya. Di rumah sakit, karyawan mungkin mengalami ketegangan karena tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti tekanan untuk memberikan perawatan yang berkualitas tinggi kepada pasien atau menangani situasi darurat, yang dapat menghasilkan stres yang signifikan. Ketegangan ini kemudian dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam konteks keluarga, misalnya dengan mengurangi ketersediaan mental atau fisik untuk berinteraksi dan mendukung anggota keluarga mereka. Akibatnya, konflik berbasis ketegangan dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan di rumah sakit Pangkalan Brandan. Konflik berbasis perilaku terjadi ketika perilaku yang diperlukan atau diharapkan dalam satu domain (pekerjaan atau keluarga) bertentangan dengan perilaku yang diperlukan atau diharapkan dalam domain lainnya. Dalam konteks rumah sakit, karyawan mungkin mengalami konflik perilaku antara mematuhi kebijakan, prosedur, atau tuntutan pekerjaan yang ketat dengan kebutuhan untuk memberikan perhatian, dukungan, atau waktu bagi keluarga mereka. Misalnya, seorang karyawan mungkin merasa tertekan antara tuntutan untuk bekerja lembur atau menyelesaikan tugas tambahan di rumah sakit dengan kebutuhan untuk hadir dalam acara keluarga atau merawat anggota keluarga yang sakit. Konflik perilaku semacam ini dapat menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman atau bersalah, yang pada akhirnya dapat mengganggu konsentrasi, motivasi, dan kinerja mereka.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Pangkalan Brandan dapat diukur dari kepuasan terhadap pekerjaan dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka di rumah sakit. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka,

mereka cenderung lebih bersemangat, berdedikasi, dan berkomitmen untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Di rumah sakit, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka mungkin lebih cenderung untuk memberikan perawatan yang berkualitas tinggi kepada pasien, bekerja secara efisien, dan berpartisipasi aktif dalam tim medis. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pekerjaan dapat mengarah pada kehilangan motivasi, penurunan produktivitas, dan kinerja yang rendah.

Kepuasan terhadap rekan kerja mencakup persepsi karyawan tentang hubungan dan kolaborasi dengan rekan kerja mereka di rumah sakit. Hubungan yang baik antara rekan kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, mendukung, dan produktif. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung oleh rekan kerja mereka cenderung merasa lebih puas dan termotivasi untuk bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan bersama. Sebaliknya, konflik antara rekan kerja atau kurangnya dukungan sosial dapat mengganggu hubungan kerja dan berdampak negatif pada kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Kepuasan terhadap kesempatan promosi mencakup evaluasi karyawan terhadap peluang untuk meningkatkan karir dan maju ke posisi yang lebih tinggi di rumah sakit. Karyawan yang merasa bahwa ada kesempatan untuk pertumbuhan dan pengembangan karir biasanya lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai hasil yang lebih baik. Sebaliknya, ketika karyawan merasa bahwa tidak ada kesempatan promosi yang jelas atau adil, mereka mungkin menjadi kurang termotivasi dan lebih cenderung untuk mencari peluang di tempat lain. Oleh karena itu, manajemen yang memperhatikan pengembangan karir dan kemajuan

karyawan dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja mereka di rumah sakit.

Dengan adanya masalah tersebut dikhawatirkan dapat memicu munculnya ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja yang kemudian berdampak pada menurunnya kinerja karyawan atas ketidakpuasan dari pihak perusahaan. Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pemahaman bagaimana memmanage stres kerja dan *Work-family conflict* serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kinerja seseorang dalam pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan *Work-family conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan?
2. Bagaimanakah pengaruh *Work-family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan?
3. Bagaimanakah pengaruh stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di

Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan?

4. Bagaimanakah pengaruh *Work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan?
6. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan?
7. Apakah terdapat pengaruh *Work-family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja pada kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Work-family conflict* pada kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Work-family conflict* pada kinerja karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja pada karyawan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Work-family conflict* pada kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat antara lain:

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan penelitian berikutnya.
2. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut pengaruh stres kerja dan *Work-family conflict* terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan dan menambah konsep baru bagi pengembangan ilmu manajemen.

##### **b. Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini sebagai sarana dalam menambah wawasan dan pengetahuan serta penerapan ilmu teori yang telah diperoleh semasa

perkuliahan terkhusus dalam ilmu manajemen sumber daya manusia pada keadaan yang sebenarnya seperti di dalam suatu organisasi.

2. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan, pengetahuan serta wawasan dan dapat dijadikan salah satu referensi bagi peneliti terutama yang akan meneliti hal yang serupa.

