

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan seni dan ilmu mengelola berbagai tugas untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Senoaji pada buku yang ditulis olehnya berjudul Pengantar Manajemen (2024) Manajemen adalah metode yang paling umum digunakan oleh individu untuk mengorganisasi pekerjaan dan mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan. Salah satu aspek manajemen yang krusial dalam konteks organisasi adalah manajemen sumber daya manusia (MSDM). Dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia tahun 2019, Suryani dan Jhon menyatakan bahwa perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan sumber daya manusia merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang kesemuanya saling berkaitan. Rumah sakit merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang manajemen sumber daya manusianya semakin penting. Rumah sakit salah satunya organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan, rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab penting untuk memenuhi kebutuhan layanan medis masyarakat. Untuk mencapai kualitas layanan kesehatan yang optimal, oleh karena itu, kinerja karyawan rumah sakit sangat penting.

Rumah sakit adalah suatu lembaga kesehatan yang bertugas sebagai penyedia layanan medis masyarakat. Dalam hal ini, kinerja SDM, khususnya perawat, sangat penting. Rumah sakit menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan semua jenis

layanan pelayanan kesehatan, mulai dari gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan. Kualitas layanan medis yang kompeten dan aman kepada masyarakat sangatlah penting (Karlina, 2023). Salah satu aspek penting dalam layanan medis rumah sakit adalah kinerja seorang perawat, karena aspek tersebut yang menentukan suksesnya rumah sakit.

Mangkunegara dalam Idris, dkk (2023) berpendapat bahwasannya kinerja pegawai merupakan segala tanggung jawab atau tugas yang diberikan kepada seorang pekerja dicapai dengan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas. Perawat adalah bagian penting dari rumah sakit karena mereka memberikan bantuan fisik dan psikologis kepada pasien. Menurut Siswantoro dan Dwipayanti (2023) kinerja perawat akan menurun dan reputasi rumah sakit akan rusak jika mereka gagal memenuhi kewajiban ketenagakerjaannya atau memberikan perawatan yang dapat diterima oleh pasien. Karena peningkatan kinerja karyawan akan menguntungkan perusahaan, rumah sakit juga harus mempertimbangkan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusianya.

Berdiri sejak tahun 2007,^B Rumah Sakit Hermina Sukabumi dibawah naungan Hermina Group yang menawarkan layanan unggulan dalam bidang persalinan. Beralamat di Jl. Raya Sukaraja, RT.003/RW.003, Sukaraja, Kec. Sukaraja, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat 43192, Indonesia. RS Hermina Sukabumi mempunyai visi menjadikan Hermina sebagai Rumah Sakit yang tumbuh, sehat dan terkemuka diwilayah cakupannya dengan unggulan pelayanan kesehatan Ibu dan Anak dan mampu bersaing di Era Globalisasi. Memiliki 165 tempat tidur

dan banyak fasilitas medis seperti ICU, NICU, PICU, dan layanan kemoterapi (RS Hermina Sukabumi, 2024).

Opini masyarakat terhadap rumah sakit akan meningkat apabila perawat berkinerja baik, begitu pula sebaliknya. Pemanfaatan, kualitas, dan efisiensi layanan rumah sakit dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan atau memberikan gambaran umum tentang kualitas layanan rumah sakit. Hasil kinerja Rumah Sakit Hermina Sukabumi selama tiga tahun terakhir ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Capaian Hasil Kinerja Bagian Keperawatan RS Hermina Sukabumi
(2022-2024)

Capaian Kinerja	Tahun		
	2022	2023	2024
Kinerja	91,78%	93,03%	89,56%

Sumber: Personalia RS Hermina Sukabumi (2025)

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja perawat di RS Hermina Sukabumi bagian keperawatan mengalami penurunan pada tahun 2024, di mana pencapaian bagian keperawatan turun dari 93,03% pada tahun 2023 menjadi 89,56% pada tahun 2024, dengan selisih penurunan sebesar 3,47%. Hal ini berbeda dengan tren sebelumnya, di mana pada tahun 2023 terjadi peningkatan pencapaian kinerja sebesar 1,25%, dari 91,78% pada tahun 2022 menjadi 93,03%. Penurunan kinerja perawat ini diperkirakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah perubahan kebijakan RS Hermina Sukabumi pasca pandemi COVID-19, dan transisi pelayanan yang mengalami perubahan pastinya. Selain itu, seiring dengan berjalannya waktu pasca pandemi COVID-19, kondisi kehidupan para perawat juga mengalami perubahan atau bisa dikatakan kembali lagi kepada kebiasaan rutinitas

normal seperti sebelum pandemi COVID-19, di mana mereka kembali menjalankan peran ganda sebagai tenaga kesehatan dan anggota keluarga. Konflik antara tuntutan pekerjaan dan kewajiban keluarga ini dapat berkontribusi terhadap stres kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perawat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya bagi perawat RS Hermina Sukabumi, menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan pelayanan dan menjaga kualitas kinerja tenaga kesehatan.

Tabel 1.2
Jumlah Perawat RS Hermina Sukabumi 2025

JABATAN	WANITA				PRIA	%	JUMLAH	%
	Sudah Menikah	%	Belum Menikah	%				
Perawat	88	48%	35	19%	60	32%	183	100%

Sumber: Personalia RS Hermina Sukabumi (2025)

Dari Tabel 1.2 jumlah perawat RS Hermina Sukabumi 2025 yang didapatkan dari data Internal Rumah Sakit Hermina Sukabumi, perawat wanita mencakup 67% dari perawat secara keseluruhan, sebagian besar dari mereka sudah menikah mencakup 48% dan rata-rata sudah mempunyai anak. Kondisi perawat wanita yang sudah berkeluarga akan memiliki potensi yang lebih besar untuk mengalami konflik pekerjaan-keluarga (*Work-Family Conflict*) (Meliala, 2024). Oleh karena itu, perawat wanita memiliki dua kewajiban selain daripada kewajiban bekerja, perawat wanita yang sudah menikah juga harus berperan sebagaimana mestinya seorang istri dan seorang ibu.

Menurut Muhareni, dkk (2022) *Work-family conflict* atau peran yang berganda merupakan konflik peran ketika satu peran menyulitkan untuk memenuhi kebutuhan yang lain. Ketidakseimbangan peran tersebut sangatlah berpengaruh

terhadap kondisi kinerja dan mental psikologis seorang pekerja. Karena konflik peran ganda dan tuntutan profesional seperti beban kerja, kurangnya otonomi, dan kewajiban keluarga yang memengaruhi kualitas pekerjaan masing-masing, perawat wanita yang sudah menikah lebih mungkin mengalami stres dan kelelahan fisik (Hayati dan Armida, 2020). Pelayanan rumah sakit pasti memberikan pelayanan 24 jam dengan menerapkan *shift* kerja. Tenaga keperawatan di rumah sakit bekerja setiap hari untuk melayani pasien secara bergantian (Apriliani dan Budiasni, 2024). Sistem penjadwalan *shift* adalah salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas pelayanan keperawatan. Informasi *shift* kerja perawat di Rumah Sakit Hermina Sukabumi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
***Shift* Kerja Perawat pada RS Hermina Sukabumi 2025**

No	Shift Kerja	Jam Kerja (WIB)
1	Pagi	07.30-14.00
2	Siang	14.00-21.00
3	Malam	21.00-07.30

Sumber: Personalia RS Hermina Sukabumi (2025)

Berdasarkan Tabel 1.3, perawat di Rumah Sakit Hermina Sukabumi bekerja tujuh sampai delapan jam setiap hari. Hal ini memperkuat pandangan yang dibuat oleh Arisanty, dkk (2025) bahwa perawat menjalani kehidupan yang sibuk dan bekerja di bidang yang tidak ada habisnya., bertanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan diri sendiri dan orang lain, dan harus mampu berkolaborasi dengan orang lain. Menurut Wangsan, dkk (2022) gangguan kesehatan fisik dan psikologi serta kehidupan keluarga sampai ke gangguan sosial dapat muncul dikarenakan *shift* kerja dan dengan sistem *shift* kerja dipastikan jam tidur tidak akan normal. Ini

menjelaskan mengapa ada perbedaan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah dan kehidupan rumah tangga, yang dapat menyebabkan wanita merasa bersalah dan menimbulkan tekanan, yang pada akhirnya menyebabkan stres di tempat kerja. Stres kerja perawat dapat disebabkan oleh jadwal kerja yang ketat dan tujuan pelayanan rumah sakit yang tinggi (Arisanty dkk, 2022).

Menurut Handoko dalam Idris, dkk (2023) emosi, proses berfikir, dan kondisi umum karyawan semuanya dapat dipengaruhi oleh stres terkait pekerjaan. Oleh karena itu, stres kerja baik meningkatkan maupun menghambat kinerja karyawan tergantung pada seberapa besar stres yang mereka alami. Jika karyawan tidak berusaha mengatasi tantangan pekerjaan mereka, stres kerja menurunkan kinerja mereka. Sebaliknya, jika karyawan menggunakan semua kemampuan mereka untuk menyelesaikan berbagai tugas atau kebutuhan pekerjaan, mereka akan lebih produktif (Idris dkk, 2023)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Apriliani dan Budiasni (2024) sering terjadi konflik antara pekerja yang sudah menikah karena harus menyeimbangkan tugas-tugas di kantor dan di rumah. Faktor-faktor penyebab konflik ini antara lain jam kerja yang rigid, beban kerja yang tinggi, stres pekerjaan, konflik personal, perubahan dalam karir, perjalanan dinas, serta kurangnya dukungan dari atasan (Kuswinarno dan Indirawati, 2021). Oleh sebab itu, pegawai yang terus-menerus mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarga pastinya berdampak kepada pekerjaan mereka serta secara total memengaruhi produktivitas perusahaan.

Hasil penelitian Apriliani dan Budiasni (2024) menunjukkan bahwa kinerja perawat wanita dipengaruhi secara negatif oleh WFC. Perawat yang sudah menikah menghadapi konflik peran karena permintaan pekerjaan yang tinggi dan kurangnya waktu untuk keluarga suami dan anak. Lanjutnya Karena RSUD Kabupaten Buleleng menerapkan sistem *shift*, Para perawat harus tetap bekerja dan membagi waktu mereka untuk kedua pekerjaan dan keluarga. Akibatnya, mereka tidak dapat sepenuhnya bertanggung jawab atas pekerjaan rumah tangga mereka. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Karlina, dkk (2023); Saputra (2022); Kuswinarno dan Indirawati (2021); Kinerja dipengaruhi negatif dan signifikan oleh Konflik Kerja-Keluarga.

Sementara penelitian dari Idris, dkk (2023) menunjukkan bahwa WFC memiliki dampak positif kepada kinerja. Temuan penelitian Christine dkk (2010) juga menghasilkan temuan yang serupa, bahwa konflik antara kerja dan keluarga dapat meningkatkan kinerja. Christine dkk (2010) menyimpulkan bahwa kerja sama antara suami dan istri dapat mempermudah penyelesaian konflik pekerjaan dalam keluarga, menghasilkan kinerja yang lebih baik. Studi yang dilakukan oleh Daflaini dan Seprianto (2025); Rikantika (2016); Mubassyir dan Herachwati (2014); Muhareni, dkk (2022); Hayati dan Armida (2020); Pratama dan Fatkhurrokhman (2023) juga mendapati bahwa konflik kerja-keluarga berdampak positif terhadap kinerja.

Sebagaimana fenomena di atas, selain daripada *work-family conflict* mempengaruhi kinerja, stres kerja pun mempengaruhi kinerja. Menurut Saputra (2022) Kinerja karyawan akan menurun jika kadar stres yang dialami tinggi.

Penelitiannya Saputra (2022) menghasilkan penelitian stres kerja dipengarungi oleh *work-family conflict* dengan hasil positif signifikan dan kinerja wanita dipengarungi negatif dan signifikan oleh stres kerja. Hasil tersebut sama dengan hasil temuan Karlina, dkk (2023); Muhareni, dkk (2022); Saputra, dkk (2022); Kuswinarno dan Indirawati (2021); hayati dan Armida (2020) bahwasannya Kinerja dipengarungi negatif dan signifikan oleh Stres Kerja.

Meskipun banyak penelitian menunjukkan bahwa stres kerja cenderung memengaruhi kinerja secara negatif, seperti hasil penelitian di atas yang telah disebutkan, tetapi ada juga indikasi bahwasannya dalam situasi tertentu, seperti ketika dikelola dengan baik stres kerja tersebut, stres dapat memiliki efek positif pada performa kinerja seorang karyawan (Idris, 2023). Seperti penelitian yang ditemukan oleh Idris, dkk (2023); Hasil temuan penelitiannya bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai wanita. Hasil Idris, dkk (2023) sejalan dengan hasil penelitian Pratama dan Fatkhurrokhman (2023); Amrianah (2019) pada kinerja karyawan di Kantor Bank Sulselbar Cabang Baru dipengarungi secara positif dan signifikan oleh faktor stres individu, kelompok, dan organisasi. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen stres dalam lingkungan kerja untuk memaksimalkan potensi kinerja karyawan.

Selanjutnya, Penelitian terdahulu tidak di temukan adanya stres kerja dipengarungi negatif oleh *work-family conflict*, Hasil Penelitian-penelitian terdahulu konsisten bahwa WFC justru berkontribusi pada peningkatan stres kerja. Hasil penelitian Daflini dan Seprianto (2025); Meliala (2024); Idris, dkk (2023); Muhareni, dkk (2022); Kuswinarno dan Indirawati (2021); Hayati dan Armida

(2020); Karakas dan Sahin (2017); Burhanuddin, dkk (2018) bahwa WFC mempengaruhi stres kerja dengan hasil positif. Hal ini menegaskan bahwa manajemen yang efektif sangat diperlukan untuk mengatasi Konflik Peran Ganda guna mengurangi stres yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dan penemuan *Research gap* penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan di atas dengan judul “PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA PERAWAT WANITA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA RS. HERMINA SUKABUMI)”

B. Identifikasi Masalah

Dalam sebuah penelitian, mengidentifikasi masalah merupakan langkah awal yang penting dalam penelitian untuk menemukan, memahami, dan merumuskan isu yang akan diselidiki. Berikut di bawah ini identifikasi masalah sesuai dengan fenomena yang sudah diuraikan di atas:

1. *Work-Family Conflict*

Wanita yang sudah menikah serta bekerja sebagai perawat di Rumah Sakit Hermina Sukabumi kerap kali menghadapi konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Hal ini mencakup kesulitan membagi waktu, seperti mengurus keluarga di pagi hari sekaligus memenuhi kewajiban kerja, yang memengaruhi kinerja mereka.

2. Stres Kerja

Jam kerja padat, tuntutan tanggung jawab, serta target pelayanan tinggi di RS Hermina Sukabumi dapat menyebabkan stres kerja pada

perawat wanita. Stres ini dapat mengurangi efisiensi kerja dan mengganggu kesehatan fisik serta mental.

3. Kinerja Perawat

Kinerja perawat wanita menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di RS Hermina Sukabumi. Manajemen stres kerja dan konflik peran ganda yang tidak tepat dapat mengakibatkan kinerja yang buruk, yang memengaruhi kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.. Serta pengaruh sistem *shift* kerja di RS Hermina Sukabumi, dengan jadwal pagi, siang, dan malam, menuntut perawat untuk bekerja secara bergantian selama 24 jam. Hal ini dapat memperburuk WFC serta meningkatkan risiko stres kerja.

4. Peningkatan Peran Wanita dalam Pekerjaan

Dengan semakin banyaknya wanita yang menjalankan peran ganda sebagai pekerja dan ibu rumah tangga, ada kebutuhan untuk memahami bagaimana konflik kerja-keluarga dapat memengaruhi kinerja mereka, khususnya dalam profesi yang menuntut seperti perawat.

5. Hubungan Antara Variabel

Perlu dipahami dan di teliti lebih lanjut bagaimana WFC memengaruhi kinerja perawat melalui stres kerja sebagai variabel perantara, karena banyak nya *Resarch gap* penelitian terdahulu yang inkonsisten, Penelitian ini bertujuan untuk menemukan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja perawat wanita di RS Hermina Sukabumi?
2. Apakah terdapat pengaruh *work-family conflict* terhadap stres kerja pada perawat wanita di RS Hermina Sukabumi?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat wanita di RS Hermina Sukabumi?
4. Apakah stres kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *work-family conflict* dan kinerja perawat wanita di RS Hermina Sukabumi?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi dampak *work family conflict* (WFC) terhadap kinerja perawat wanita di rumah sakit, dengan stres kerja sebagai variabel mediasi, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui karakteristik perawat wanita RS Hermina Sukabumi yang memiliki peran ganda.
2. Untuk mengidentifikasi seberapa besar kinerja perawat wanita RS Hermina Sukabumi dipengaruhi oleh *Work-Family Conflict*?
3. Untuk mengidentifikasi apakah stres kerja berperan sebagai faktor perantara dalam hubungan antara *Work-Family Conflict* dan kinerja perawat wanita RS Hermina Sukabumi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bisa berperan sebagai sumber informasi untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai dampak WFC terhadap kinerja perawat wanita dengan stres kerja sebagai variabel intervening.
- b. Memberikan sudut pandang untuk dimanfaatkan oleh perusahaan dan organisasi dalam mengelola karyawan wanita yang karyawan wanita yang memiliki peran ganda khususnya di Rumah Sakit dalam mengelola perawat wanita, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kinerja mereka.
- c. Mendorong penelitian lebih lanjut dalam menggali dampak WFC dan stres kerja terhadap kinerja wanita dalam berbagai konteks pekerjaan.
- d. Diharapkan penelitian ini dapat memperdalam wawasan penulis, memperkuat validitas temuan penelitian sebelumnya, dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang MSDM.
- e. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi penelitian sejenis di masa mendatang dan memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu manajemen sumber daya manusia di Indonesia, terkhusus untuk UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai dampak konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja perawat, dengan mempertimbangkan peranan stres kerja. Informasi ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan atau perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran bagi organisasi atau perusahaan terkhusus bagi RS Hermina Sukabumi.
- b. Penelitian tentang WFC dan stres kerja dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi kampus dalam meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan, serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.
- c. Penelitian tentang WFC dan stres kerja ini sangat bermanfaat bagi penulis, karena akan menambah wawasan, menjadi referensi penelitian, membantu penulis dalam memahami unsur-unsur penting yang mempengaruhi kinerja pekerja