

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia kerja dalam era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem dan pola kerja organisasi diberbagai sektor. Kondisi lingkungan kerja yang semakin kompetitif menuntut organisasi untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas melalui optimalisasi kinerja pegawai. Sehingga pegawai menjadi aset strategis yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Namun, ditengah tuntutan kerja yang semakin kompleks, seperti peningkatan beban kerja, tekanan kerja, serta perubahan sosial akibat kemajuan teknologi, turut memunculkan berbagai permasalahan dalam dunia kerja. Tekanan tersebut tidak semata-mata berdampak pada aspek pekerjaan, melainkan turut berpengaruh pada kondisi psikologis pegawai yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas kinerja.

Survei Gallup menyatakan bahwasanya Indonesia menjadi salah satu wilayah yang memiliki derajat stres pekerjaan yang relatif rendah di kawasan ASEAN. Namun, kondisi tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan stres pada setiap bidang pekerjaan. Menurut penelitian di bidang Kesehatan Indonesia, tenaga Kesehatan merupakan kelompok pekerjaan yang rentan terhadap stres kerja diakibatkan tugas kerja yang tinggi, tekanan emosional, serta tanggung jawab besar terhadap keselamatan pasien, khususnya pada profesi perawat (Putri & Handayani, 2021).

Ketidakseimbangan hubungan antara ranah profesional dan urusan rumah tangga sangat rentan muncul akibat tekanan kerja yang masif, di samping masalah stres kerja itu sendiri. Kelompok perawat yang menjalani pembagian waktu kerja bergantian (sistem shift) dengan jam operasional panjang menjadi pihak yang paling rawan terdampak. Dampak buruknya, efektivitas kerja staf berpotensi merosot tajam jika pihak rumah sakit tidak memfasilitasi sistem pendukung yang proporsional.

Permasalahan tersebut memerlukan pengelolaan yang sistematis oleh organisasi melalui kemampuan manajerial yang adaptif. Menurut Robbins, Coulter, dan DeCenzo (2017), Manajemen dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, serta mengendalikan sumber daya guna mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditentukan. Pada lingkup tersebut, Manajemen sumber daya manusia (MSDM) berperan krusial untuk mengelola tenaga kerja untuk dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi (Hasibuan 2019). Melalui pengelolaan MSDM yang tepat, seperti pengaturan beban dan pembagian kerja, pengelolaan stres, serta pemberian dukungan organisasi, kinerja pegawai diharapkan tetap terjaga di tengah tekanan kerja yang tinggi.

Guna menilai seberapa efektif tata kelola SDM dalam suatu kelompok, pencapaian kerja karyawan memegang posisi sebagai parameter fundamental. Definisinya sendiri, sebagaimana dipaparkan oleh Mangkunegara (2017), merujuk pada derajat keberhasilan personal dalam

merampungkan kewajibannya yang terefleksi lewat standar mutu sekaligus kuantitas luaran yang dihasilkan. Pada sektor pelayanan publik, khususnya bidang kesehatan, kinerja perawat memiliki peran vital karena berkaitan langsung dengan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Sebagai hasilnya, organisasi harus mengetahui aspek-aspek yang dapat berdampak pada performa pegawai, baik yang bersumber dari lingkungan kerja maupun kondisi individu.

Salah satu faktor yang mampu berdampak pada performa tenaga kerja ialah *Work family conflict*. Greenhaus & Beutel (1985), menjelaskan *Work family conflict* terjadi saat individu melaksanakan peranan ganda, yaitu ketika tekanan kerja mengakibatkan seseorang mengalami ketidakmampuan dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai bagian dari keluarga secara optimal, demikian pula sebaliknya. *Work family conflict* umumnya disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan sehingga individu kesulitan menyeimbangkan peran kerja dan keluarga, yang dapat menimbulkan tekanan psikologis dan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Berbagai telaah ilmiah telah mencoba memotret fenomena tersebut. Hasil riset dari Hasmi et al. (2021), Lutfiana et al. (2021), dan Wiguna (2025) sepakat menegaskan bahwa *work family conflict* memicu kemerosotan pada capaian kerja karyawan. Namun, kesimpulan bertolak belakang diperoleh oleh Idris et al. (2023) serta Safitri dan Wildan (2021) yang menyatakan bahwa dinamika konflik peran tersebut justru mampu

memacu dan mengoptimalkan output kerja staf. Sementara itu, posisi netral ditunjukkan oleh Prameswari et al. (2025), Sajim dan Sabuhar (2024), dan Prianggi et al. (2022) yang mendapati bahwa benturan kepentingan rumah tangga tidak membawa pengaruh riil bagi efektivitas personel.

Tinjauan komparatif terhadap literatur di atas mengonfirmasi adanya *research gap*, mencerminkan bahwa korelasi antara konflik keluarga-pekerjaan dengan produktivitas staf masih menunjukkan potret yang belum seragam di berbagai ruang lingkup penelitian. Keberagaman hasil ini memperkuat urgensi untuk melakukan investigasi lanjutan, terutama dengan mempertimbangkan ekosistem organisasi dan karakteristik sampel yang berbeda. Oleh karena itu, studi ini diinisiasi dengan tujuan memverifikasi kembali keterkaitan antara benturan peran domestik-kantor terhadap performa pegawai.

Di sisi lain, stres kerja diartikan oleh Anderson (2023) sebagai sebuah manifestasi kondisi penuh tekanan yang dirasakan oleh individu di lingkungan tugasnya. Faktor pemicunya, menurut Robbins dan Judge (2019), bersumber dari adanya *gap* antara beban kewajiban tugas dengan batas kemampuan individu dalam mengatasinya. Kondisi destruktif ini berpotensi memicu burnout jasmani maupun rohani yang lambat laun merusak moral kerja, konsentrasi, serta kapasitas produksi karyawan. Apabila eskalasi stres ini berlangsung dalam jangka panjang, degradasi terhadap kinerja total pegawai menjadi hal yang tidak terhindarkan.

Pernyataan tersebut selaras terhadap kajian penelitian yang di tunjukkan oleh Hasmi et al.(2021) Safitri dan Wildan (2021), dan Aulia (2021) bahwasanya stres kerja berimplikasi negatif terhadap kinerja. Tetapi, terdapat studi yang mengungkapkan bahwasanya stres kerja berdampak positif dan bermakna pada performa tenaga kerja yaitu kajian Idris et al. (2023). Akan tetapi, hal demikian bertentangan terhadap temuan riset dari Prianggi et al. (2022), Prameswari et al. (2025), dan Nurfazar (2025) yang menyatakan bahwasanya stres tidak berdampak secara bermakna pada kinerja pegawai.

Terdapat ketidakselarasan hasil pada sejumlah kajian empiris sebelumnya, sehingga memunculkan research gap terkait sejauh mana tekanan mental di tempat kerja mampu memengaruhi performa karyawan. Fluktuasi kesimpulan ini menjadi indikasi kuat bahwa analisis mendalam mengenai hubungan stres dengan produktivitas pegawai perlu diuji ulang pada setting organisasi yang berbeda. Motivasi inilah yang melandasi dilaksanakannya riset ini guna membedah kembali pengaruh beban stres terhadap kontribusi kerja staf.

Perlu digarisbawahi pula bahwa korelasi antara konflik keluarga-pekerjaan serta tekanan psikologis dengan hasil kerja individu kerap kali membuahkan hasil yang variatif. Fenomena tersebut menempatkan persepsi karyawan atas sokongan instansi (*perceived organizational support*) sebagai faktor fundamental yang sangat menentukan arah hubungan tersebut. Hal ini menggambarkan seberapa jauh tenaga kerja memandang

bahwa entitas mengapresiasi peranan dan kesejahteraannya mereka (Ariarni & Afrianty 2017). Oleh karena itu, dukungan organisasi menjadi unsur krusial dalam praktik manajemen sumber daya manusia untuk menjaga kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Dampak positif POS terhadap peningkatan performa pegawai telah dibuktikan oleh sejumlah studi terdahulu, di antaranya oleh Susanti et al. (2025), Arifah & Rizky (2024), serta Sukor et al. (2024). Kendati demikian, temuan yang bertolak belakang justru ditunjukkan dalam riset yang dilakukan oleh Diana (2021), Pratiwi et al. (2022), serta Cahyono & Ahsani (2024), di mana POS dinilai tidak memberikan pengaruh yang signifikan bagi kinerja pegawai.

Adanya kesenjangan atau variasi dari hasil-hasil studi tersebut mengindikasikan bahwa keterkaitan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan kinerja pegawai masih memerlukan peninjauan mendalam. Oleh sebab itu, selain melihat kontribusi langsungnya terhadap aspek kinerja, penelitian ini turut menempatkan *Perceived Organizational Support* sebagai variabel moderasi. Variabel ini diproyeksikan dapat memperkuat ataupun memperlemah efek dari *Work Family Conflict* serta stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan pada RSUD Sayang Cianjur sebagai salah satu organisasi pelayanan publik di bidang Kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara bersama koordinator pengembangan keperawatan, ditemukan adanya kondisi kerja yang berpotensi

memengaruhi keseimbangan pekerjaan dan keluarga. Perawat sering menghadapi perubahan jadwal kerja dan pertukaran shift secara mendadak, serta tuntutan kesiapan kerja diluar jam dinas. Kondisi tersebut menimbulkan keluhan perawat terkait kesulitan membagi waktu antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan keluarga. Hal ini ini mendorong terjadinya pertukaran shift antar rekan, sehingga perawat yang seharusnya libur harus menjalani dua shift dan mengalami peningkatan beban kerja. Beban kerja yang berlebih serta perubahan jadwal yang tidak menentu tersebut berpotensi memicu *work family conflict* dan stres kerja, yang selanjutnya dapat berdampak pada kinerja perawat.

Selain informasi-informasi yang telah disebutkan, peneliti juga telah melakukan pra-survei terhadap 25 perawat RSUD Sayang Cianjur mengenai kinerja pegawai, *work family conflict* dan stres kerja.

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah anda merasa beban kerja yang tinggi membuat anda sulit menyelesaikan tugas tepat waktu?	17	68%	8	32%
2.	Apakah Anda sering absen atau meminta izin karena kelelahan terkait pekerjaan.?	11	44%	14	56%
3.	Apakah Anda merasa performa kerja Anda menurun dalam beberapa waktu terakhir?	17	68%	8	32%
4.	Apakah Anda pernah mendapat teguran atau evaluasi karena keterlambatan atau kesalahan kerja?	17	68%	8	32%
5.	Apakah Anda merasa kualitas pelayanan Anda menurun akibat kondisi pribadi atau pekerjaan?	15	60%	10	40%

Sumber: 25 Perawat RSUD Sayang Cianjur

Dari hasil pra-survei pada tabel 1.1, Sebagian perawat RSUD Sayang Cianjur mengalami permasalahan terkait kinerja. Ditunjukkan dengan sebanyak 68% responden menyatakan kesulitan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu akibat beban kerja yang tinggi. Selain itu, diangka yang sama mereka merasa performa kerja menurun dan pernah mendapatkan evaluasi kerja. Temuan ini menunjukkan adanya permasalahan kinerja yang perlu di teliti lebih lanjut.

Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei WFC Perawat RSUD Sayang Cianjur

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah tuntutan pekerjaan membuat Anda kesulitan membagi waktu dengan keluarga?	17	68%	8	32%
2.	Apakah masalah keluarga pernah membuat Anda terganggu saat bekerja?	14	56%	11	44%
3.	Apakah jam kerja atau jadwal shift Anda sering tidak sesuai dan berebenturan dengan kebutuhan keluarga?	17	68%	8	32%
4.	Apakah anda pernah membawa beban atau masalah pekerjaan hingga ke rumah?	16	64%	9	36%
5.	Apakah setelah bekerja anda merasa kelelahan sehingga sulit menjalankan peran dalam keluarga?	17	68%	8	32%

Sumber: 25 Perawat RSUD Sayang Cianjur

Pada Tabel 1.2, hasil pra-survei menunjukkan bahwa perawat mengalami *work family conflict* yang cukup tinggi. Sebanyak 68% responden merasa kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga akibat tuntutan dan jadwal kerja. Selain itu, 64% responden membawa beban pekerjaan hingga ke rumah dan merasa kelelahan sehingga mengganggu peran keluarga. Hal ini mengindikasikan konflik peran yang berpotensi mempengaruhi kinerja.

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survei Stres Kerja Perawat RSUD Sayang Cianjur

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah anda merasa pekerjaan di rumah sakit sering membuat Anda tertekan atau stres?	19	76%	6	24%
2.	Apakah stres kerja dapat menyebabkan anda melakukan kesalahan dalam bekerja?	17	76%	6	24%
3.	Apakah anda kesulitan tidur atau mudah lelah karena memikirkan pekerjaan?	15	60%	10	40%
4.	Apakah setelah selesai menjalankan pekerjaan anda mengalami kelelahan emosional?	18	72%	7	28%
5.	Apakah setelah bekerja anda merasa kelelahan sehingga sulit menjalankan peran dalam keluarga?	16	64%	9	36%

Sumber: 25 Perawat RSUD Sayang Cianjur

Pada Tabel 1.3, menunjukkan bahwa stres kerja tergolong tinggi. Sebanyak 76% responden menyatakan pekerjaan sering menimbulkan stres dan menyebabkan kesalahan kerja. Selain itu, 72% responden mengalami kelelahan emosional setelah bekerja. Kondisi tersebut telah menunjukkan bahwa stres kerja menjadi faktor yang dapat menurunkan kinerja perawat.

Pada Tabel 1.3, menunjukkan bahwa stres kerja tergolong tinggi. Sebanyak 76% responden menyatakan pekerjaan sering menimbulkan stres dan menyebabkan kesalahan kerja. Selain itu, 72% responden mengalami kelelahan emosional setelah bekerja. Kondisi tersebut telah menunjukkan bahwa stres kerja menjadi faktor yang dapat menurunkan kinerja perawat.

Selain permasalahan kinerja, *work family conflict*, dan stres kerja, dukungan organisasi juga menjadi faktor penting dalam lingkungan kerja perawat. RSUD Sayang Cianjur telah memberikan berbagai bentuk dukungan organisasi, seperti jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan, insentif, dukungan pendidikan, hingga penghargaan bagi pegawai berprestasi. Namun, berdasarkan hasil pra-survei, permasalahan terkait konflik peran, stres kerja, dan penurunan kinerja masih dirasakan oleh sebagian besar perawat.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa dukungan organisasi yang diberikan secara formal belum tentu sepenuhnya dirasakan secara subjektif oleh perawat. Perbedaan persepsi terhadap dukungan organisasi ini berpotensi memengaruhi kemampuan perawat dalam menghadapi tuntutan kerja dan konflik peran. Atas dasar itulah, *perceived organizational support* (POS) dinilai memiliki peran krusial dalam memperbesar atau justru memperkecil efek dari *work family conflict* serta stres kerja terhadap kinerja perawat.

Adanya perbedaan hasil dari studi-studi terdahulu yang menciptakan *research gap*, dipadukan dengan seluruh pemaparan latar belakang di atas, mendorong ketertarikan peneliti untuk melangsungkan sebuah kajian ilmiah berjudul **“Pengaruh *Work Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai Variabel Moderasi Pada Perawat RSUD Sayang Cianjur”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Terdapat perubahan jadwal kerja dan pertukaran *shift* yang dilakukan secara mendadak di RSUD Sayang Cianjur.
2. Perawat dituntut untuk tetap siap menjalankan tugas di luar jadwal kerja yang telah ditentukan apabila diperlukan.
3. Adanya keluhan dari perawat mengenai kesulitan dalam membagi waktu antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan keluarga.
4. Terdapat praktik pertukaran *shift* antarperawat yang menyebabkan sebagian perawat menjalani jadwal kerja yang lebih padat, termasuk menjalani dua *shift* dalam satu periode kerja.
5. Terdapat kondisi beban kerja yang dirasakan cukup tinggi oleh sebagian perawat akibat perubahan jadwal kerja dan kebutuhan pelayanan rumah sakit.
6. Kondisi kerja tersebut memerlukan kajian tentang pengaruh *Work Family Conflict* dan stres kerja terhadap kinerja perawat, serta peran *Perceived Organizational Support* dalam hubungan tersebut.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini berjalan secara terfokus dan terarah, ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada perawat RSUD Sayang Cianjur yang bekerja di lingkungan rumah sakit tersebut dan tidak mencakup unit pelayanan kesehatan lainnya.
2. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi:

- a. Variabel independen (*independent variable*): *Work Family Conflict* dan Stres Kerja
 - b. Variabel dependen (*dependent variable*): Kinerja Pegawai
 - c. Variabel moderasi (*moderating variable*): *Perceived Organizational Support* (POS)
3. Fokus penelitian ini adalah pada hubungan antara *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja pegawai, serta peran *perceived organizational support* (POS) dalam memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.
 4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada perawat RSUD Sayang Cianjur, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis statistik.

D. Rumusan Masalah

Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa rumusan masalah esensinya adalah serangkaian pertanyaan penelitian yang pemecahan atau jawabannya dicari lewat tahapan pengumpulan serta analisis data. Merujuk pada pemaparan latar belakang beserta identifikasi masalah yang telah diulas sebelumnya, maka fokus persoalan dalam studi ini dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian di bawah ini:

1. Apakah, bagaimana, dan seberapa besar *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur?
2. Apakah, bagaimana, dan seberapa besar Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur?

3. Apakah, bagaimana, dan seberapa besar *Work Family Conflict* dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur?
4. Apakah, bagaimana, dan seberapa besar *Perceived Organizational Support* (POS) dalam memoderasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur?
5. Apakah, bagaimana, dan seberapa besar *perceived organizational support* (POS) dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang hingga rumusan masalah sebelumnya, didapatkan tujuan dalam penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* dan Stres Kerja secara simultan terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dalam memoderasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dalam memoderasi pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Perawat RSUD Sayang Cianjur

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai *Work Family Conflict*, stres kerja, kinerja pegawai, dan *Perceived Organizational Support* (POS), serta menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan dalam menerapkan teori, metode penelitian, dan analisis ilmiah yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Fakultas dan Universitas

Menambah literatur dan rujukan ilmiah yang dapat dimanfaatkan oleh Mahasiswa sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi atau Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUD Sayang Cianjur dalam merumuskan kebijakan serta mengambil keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia., khususnya terkait pengelolaan *Work Family Conflict*, stres kerja, dan *Perceived Organizational Support* (POS). Selain itu, hasil penelitian

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup dan batasan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, jadwal pelaksanaan penelitian, serta gambaran sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, membahas berbagai teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu yang mendukung, penyusunan kerangka pemikiran, serta pengajuan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, memaparkan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, penjelasan mengenai populasi dan sampel, jenis serta sumber data, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, metode analisis data, dan alat analisis yang digunakan dalam pengolahan data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, menyajikan hasil penelitian yang mencakup deskripsi data, profil objek penelitian yaitu perusahaan yang diteliti, serta interpretasi dan pembahasan terhadap hasil analisis data yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, memuat kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, sesuai dengan tujuan dan temuan peneliti.