

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Umumnya, manajemen didefinisikan sebagai ilmu dan seni merencanakan, mengorganisir, mengarahkan juga mengelola usaha-usaha anggota suatu organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen mempunyai kegiatan kepemimpinan, pengorganisasian, pengelolaan, pengendalian dan pengembangan. Manajemen adalah proses perencanaan, pembuatan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan. Salah satu komponen kunci dari suatu organisasi adalah sumber daya manusia, yang peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Manajemen sebagai disiplin menyelidiki mengapa dan bagaimana orang berkolaborasi untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kemanusiaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang berfokus pada pemecahan masalah yang berkaitan dengan hubungan dan peran orang-orang dalam organisasi. Manusia memainkan peran dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena orang adalah perencana, pelaku dan penentu pencapaian tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan agar lebih efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis,

karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2013). Manajemen sumber daya manusia merupakan fenomena sosial saat ini di era globalisasi yang masih krusial. Hubungan antara manajemen dan sumber daya manusia merupakan proses bisnis untuk mencapai tujuan melalui kerjasama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan penggunaan sumber daya dari orang lain untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia sering juga disebut sumber daya manusia, energi, atau tenaga manusia (*energy or power*). Sumber daya disebut juga sumber kekuatan, kemampuan, tenaga, keterampilan yang dimiliki orang. Manusia sebagai perencana, pelaksana, pengontrol dan evaluator pembangunan sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan pembangunan, karena manusia memegang peranan yang sangat penting.

Sumber daya manusia adalah sumber kesuksesan yang paling penting bagi sebuah organisasi atau bisnis. Organisasi harus lebih berharga daripada organisasi lain. Sebuah bisnis atau organisasi yang sukses dapat menarik perhatian karena manfaat yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang dikerahkan secara efektif memerlukan keterampilan organisasi dan teknis untuk menghasilkan tingkat kegunaan yang tinggi, yang berarti bahwa hasil yang diperoleh menyeimbangkan input yang diproses dengan metode kerja yang ditingkatkan, meminimalkan pemborosan waktu dan energi dan berbagai input lainnya (Yakup, 2017). Manajemen sumber daya manusia yang baik dapat memberikan hasil yang baik bagi sebuah perusahaan, dan banyak perusahaan manajemen sumber daya modern telah memilih satu

pendekatan untuk melakukan berbagai jenis survei internal untuk mengukur kapasitas, keterampilan, dan kinerja karyawan (Rosita, 2016).

Menurut Frone dalam Chandra, (2011). Pekerjaan adalah hal yang sangat penting bagi sebagian orang dewasa. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan dan perkembangan ekonomi sangat pesat. Hal ini untuk mendorong perempuan terlibat dalam pemenuhan kebutuhan rumah tangga. Bahwa kita tidak perlu terkejut melihat perempuan bekerja, dan sekarang perkembangan pesat teknologi menciptakan hambatan yang semakin memisahkan laki-laki dan perempuan dari pekerjaan. bekerja di kantor tetapi bekerja keras untuk mendapatkan penghasilan yang memenuhi kebutuhan mereka.

Setiap organisasi selalu menginginkan karyawannya memiliki tingkat kinerja dan produktivitas yang tinggi. Hal ini sangat penting karena kinerja pegawai (*performance*) tercermin dari sejauh mana pegawai dapat memenuhi tanggung jawab dan kewajiban pekerjaannya (Nugroho, 2006). Ketika karyawan berkinerja baik, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan lebih cepat, sehingga dapat dicapai hasil yang lebih baik. Kinerja karyawan pasti berkaitan dengan kinerja perusahaan itu sendiri, karena setiap kegiatan di dalam perusahaan pasti dilakukan oleh sumber daya manusia perusahaan, yaitu karyawan sebagai karyawan di setiap level perusahaan. Kinerja pegawai tidak secara jelas mencerminkan kinerja seluruh pegawai perusahaan, kinerja pegawai

secara sketsa terlihat dari hasil evaluasi dan pelaporan terhadap berbagai aspek perusahaan, karena hasil evaluasi dan pelaporan selaku pihak perusahaan berada dalam kategori baik. Kinerja perusahaan secara langsung tergantung dan erat kaitannya dengan kinerja karyawan, sehingga manajer di dalam perusahaan perlu menciptakan berbagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut (Vosloban, 2012).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi, berdasarkan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi secara sah tanpa melanggar hukum, moral, dan etika (Simamora, 2004). Sedangkan menurut Bangun (2012), sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perhatian khusus harus diberikan untuk memastikan kinerja karyawan dapat maksimal. Berkurangnya kinerja karyawan pasti akan mempengaruhi stabilitas perusahaan.

*Work-Family Conflict* lebih kuat terkait dengan depresi dan kecemasan pada wanita daripada pada pria (Frone, 2000). Dan itu berkaitan dengan peran tradisional perempuan, yang sampai sekarang tak terelakkan, yaitu tanggung jawab untuk mengurus rumah dan membesarkan anak.

Selain itu, pegawai merupakan sumber daya yang mengakibatkan stres. Pada titik ini, masalah stres organisasi perlu dibahas secara rinci. Salah satu isu yang banyak diperdebatkan akhir-akhir ini dan memiliki posisi

penting adalah kinerja. Penyebab stres kerja harus diketahui, karena faktor tersebut dapat berasal dari dalam atau luar organisasi. Sangat penting bagi karyawan untuk memahami akar penyebab stres dan cara mengatasinya.

Menurut Mangkunegar (2005), ada beberapa tanda karyawan mengalami stres kerja, antara lain: (1) tekanan kerja, serangkaian tugas yang harus diselesaikan, (2) waktu kerja adalah tahapan ketika karyawan bekerja. (3) menerima umpan balik, tanggapan dari manajemen, bawahan dan karyawan atas tindakan karyawan, (4) tanggung jawab, suatu kondisi di mana karyawan diharuskan menanggung segala konsekuensi sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan.

Stres dapat bermanfaat atau menguntungkan, tetapi juga dapat memainkan peran yang salah atau negatif (Sopiah, 2008). Dalam hal ini berarti stres berpotensi mendukung atau menghambat kinerja, tergantung dari tingkat stres yang dihadapi. Hubungan antara stres kerja dan kinerja dijelaskan oleh model (hubungan U terbalik). Dimana rumus tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat stres (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan stres dapat mengakibatkan peningkatan kinerja, tetapi jika melebihi titik tertentu, peningkatan stres dapat menurunkan kinerja. Jadi tanggapan karyawan terhadap manajemen stres mempengaruhi kinerja.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Cililin Kab. Bandung Barat yang berlokasi di Jl. Cinta Karya RT 01 RW 08 Desa Cililin

Kabupaten Bandung Barat. dalam upaya menjamin kesejahteraan warganya sekaligus meningkatkan efektivitas pembangunan, khususnya di bidang kesehatan.

RSUD Cililin Kab. Bandung Barat sebagai organisasi pelayanan kesehatan menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, pihak manajemen rumah sakit tidak hanya dihadapkan pada permasalahan peralatan, tetapi juga dihadapkan pada tujuan kinerja karyawannya yang salah satunya adalah perawat.

Perawat adalah tenaga medis yang paling banyak jumlahnya. Upaya menjaga mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit antara lain memperhatikan kinerja perawat. Sebagai tenaga profesional yang berkomunikasi langsung dengan pasien, perawat harus selalu berhati-hati dalam bekerja. Apapun kesalahan yang dilakukan perawat, dapat berdampak negatif pada pasien. Oleh karena itu, perawat yang berkualitas diperlukan untuk merawat pasien. Untuk menentukan layak atau tidaknya seorang perawat, rumah sakit mengevaluasi kompetensi perawat dalam bekerja. Evaluasi ini dilakukan setiap tahun untuk mengetahui kinerja kapasitas RSUD Cililin .

Kinerja perawat merupakan aspek penting dari rumah sakit karena akan menentukan maju atau mundurnya rumah sakit. Perawat merupakan bagian penting dari rumah sakit. Mereka yang merawat pasien tidak hanya

menerima bantuan fisik tetapi juga mental. Jika kinerja perawat kurang baik maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat menjadi berkurang. Perawat merupakan bagian penting dari rumah sakit. Mereka yang merawat pasien tidak hanya menerima bantuan fisik tetapi juga mental. Jika kinerja perawat buruk maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat akan berkurang, yang akan berakibat pada buruknya citra dan kinerja rumah sakit akan menjadi ukuran keberhasilan pelayanan kesehatan yang menunjukkan tanggung jawab terhadap pelayanan rumah sakit. kerangka pemerintahan yang baik. Pemerintah juga menetapkan standar kinerja pegawai. Berikut ini adalah aturan pemerintah mengenai standar kinerja staf: perawat menghasilkan citra rumah sakit yang buruk, dan kinerja merupakan ukuran keberhasilan pelayanan kesehatan yang mencerminkan tanggung jawab lembaga pelayanan tersebut dalam tata kelola yang baik. Pemerintah juga menetapkan standar kinerja pegawai. Berikut adalah kebijakan pemerintah mengenai standar kinerja pegawai:

**Tabel 1. 1**  
**Kriteria Kinerja Pegawai**

No	Nilai%	Kategori
1	91- ke atas	Sangat baik
2	76 – 90	Baik
3	65 – 75	Cukup
4	51 – 64	Kurang

5	50 – ke bawah	Buruk
---	---------------	-------

Sumber: Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2011

Penilaian kinerja ini terlihat dari prestasi kerja, meliputi kemampuan kerja, keterampilan, moral, kerja disiplin, dan prestasi kerja. Manajemen meliputi wewenang, pengembangan karyawan, kerjasama, inisiatif, pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Personal meliputi kejujuran, loyalitas, mentalitas, sopan santun, ketekunan dan kesehatan.

Staf perawat rumah sakit adalah jenis staf medis terbesar dengan shift 24 jam dalam pemberian layanan perawatan pasien. Salah satu upaya untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja dalam pemberian pelayanan perawatan adalah dengan menggunakan sistem jadwal kerja shift. Berikut daftar skema konversi perawat di RSUD Cililin:

**Tabel 1. 2**  
**Shift Kerja Perawat RSUD Cililin**

No	Jadwal Shift Kerja	Jam Kerja
1	Pagi	07.00-14.00
2	Siang	14.00-21.00
3	Malam	21.00-07.00

Sumber: RSUD Cililin Kab. Bandung Barat (2021) Diolah oleh Peneliti  
(2022)



Tabel 1.2 menunjukkan jam kerja perawat dibagi menjadi 3 jam kerja yaitu dinas pagi selama 7 jam sehari, shift makan siang selama 7 jam sehari dan shift malam selama 10 jam sehari sehingga total jam kerja perawat adalah 40 jam/pekan.

Berdasarkan hasil survai pendahuluan yang peneliti lakukan, baik melalui wawancara lepas dengan para pejabat RSUD Cililin Kab. Bandung Barat yang terkait, juga dengan sejumlah pegawai, dalam hal ini para perawat RSUD tersebut, maupun melalui pengamatan (observasi), peneliti mencatat sejumlah indikasi meningkatnya keluhan pada beberapa tahun terakhir yang merupakan indikasi penurunan kinerja perawat yang disinyalir diakibatkan oleh stres kerja dan konflik peran yang dialami oleh para perawat dan SDM wanita di rumah sakit tersebut. Tentunya jika gejala tersebut terus berlangsung, tentunya akan memperburuk kinerja pelayanan dan citra RSUD Cililin Kab. Bandung Barat di mata masyarakat.

Bertolak dari fenomena masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah untuk mendalami permasalahannya sekaligus mencari alternatif solusinya, yang peneliti tuangkan ke dalam bentuk skripsi berjudul **“Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Cililin Kab. Bandung Barat”**.

## **B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Perawat wanita lupa menghadapi Konflik Peran Ganda, jam kerja perawat yang mengharuskan untuk bekerja siang dan malam melalui pembagian shift sering menjadi penyebab.
2. Adanya tekanan atau stres dapat berdampak baik atau bahkan berdampak buruk terhadap kinerja tergantung seberapa besar tekanan yang dihadapi oleh perawat. Tanggapan perawat dalam menghadapi stres tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja.
3. Kinerja perawat akan sangat berpengaruh terhadap sakit rumah sakit, karena perawat adalah tenaga medis yang paling banyak berhubungan langsung dengan pasien sebagai konsumen rumah.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Konflik Peran Ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Cililin?
2. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Cililin?
3. Bagaimana Konflik Peran Ganda dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Cililin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini untuk memperoleh gambaran dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh Konflik Peran Ganda dan stres kerja terhadap kinerja. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap kinerja perawat RSUD Cililin.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat RSUD Cililin.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Konflik Peran Ganda dan stres kerja terhadap kinerja perawat RSUD Cililin.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat bagi peneliti dan penelitian yaitu penelitian ini dapat menambah informasi mengenai pengaruh konflik kerja keluarga dan stres kerja terhadap perawat.
- b. Manfaat bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi bagi mahasiswa lain yang sedang menyusun skripsi khususnya untuk studi Program Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mendukung pengembangan teori yang telah ada.
- c. Manfaat bagi tempat penelitian, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan kebijakan yang diberikan dalam menghadapi dan memahami masalah konflik kerja keluarga dan stres kerja juga dengan pengaruhnya terhadap kinerja perawat.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Dengan hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat dan menjadi pertimbangan untuk perusahaan dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan *Work-Family*

*Conflict* dan stres kerja juga dengan pengaruhnya terhadap kinerja perawat. sehingga berharap dapat diadakannya pencegahan terjadinya stres kerja.

- b. Untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

