

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia kerja merupakan dunia yang dinamis. Perubahan terus terjadi demi kemajuan perusahaan. Tren yang berkembang saat ini adalah peningkatan jumlah pekerja perempuan. Dahulu tugas perempuan hanya mengurus anak, suami dan rumah tangga, maka saat ini peran tersebut sudah berubah. Telah banyak perempuan yang sudah berkeluarga bekerja di perusahaan maupun organisasi. Dari total populasi 112 juta jumlah pekerja di Indonesia (data Badan Pusat Statistik tahun 2012), saat ini ada 43 juta pekerja perempuan yang membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Itu artinya, jumlah pekerja perempuan hampir sama besarnya dengan pekerja laki-laki ([www.female.kompas.com](http://www.female.kompas.com)). Fenomena perempuan yang sudah berkeluarga bekerja di perusahaan tak lepas dari sejumlah permasalahan. Fenomena ini memberikan dampak positif dan negatif.

Dampak positif dikemukakan oleh Lim (1997) yang mengungkapkan bahwa perempuan yang telah berkeluarga dan memprioritaskan bekerja untuk keluarga akan meningkatkan kepercayaan diri, kompetensi, dan rasa kebanggaan pada perannya sebagai pekerja. Selain itu, perempuan yang telah berkeluarga namun tetap bekerja juga dapat menopang perekonomian keluarga, dapat mengisi waktu luangnya selain pekerjaan rumah tangga, dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, dan meningkatkan kepercayaan diri yang positif dari dalam dirinya ([www.berita.suaramerdeka.com](http://www.berita.suaramerdeka.com)).

Selain dampak positif, terdapat dampak negatif yang terjadi akibat dari perempuan berkeluarga yang bekerja adalah (1) terhadap suami, yaitu perempuan yang bekerja biasanya mengorbankan banyak waktunya hanya demi tuntutan pekerjaan dan hal tersebut bisa

menyebabkan suami yang lelah menjadi kesal karena tidak menemui istrinya sepulang bekerja dan belum lagi masalah penundaan kehamilan karena perempuan yang masih ingin berkarier; (2) terhadap anak, yaitu kurangnya perhatian dan kasih sayang dari seorang ibu dalam tumbuh kembang anak karena sibuk dengan pekerjaannya; (3) terhadap rumah tangga, yaitu perempuan yang lebih mementingkan pekerjaannya daripada urusan rumah tangganya cenderung lalai akan kewajibannya sebagai seorang istri dan ibu yang dapat menimbulkan prahara dalam rumah tangga; (4) terhadap masyarakat, yaitu perusahaan yang lebih memilih untuk mempekerjakan perempuan daripada laki-laki dapat menimbulkan kesenjangan sosial antara kedua *gender* tersebut ([www.berita.suaramerdeka.com](http://www.berita.suaramerdeka.com)).

Dari berbagai bidang pekerjaan yang tersedia, bidang kesehatan merupakan salah satu yang banyak ditekuni oleh perempuan untuk bekerja. Meskipun bidang pekerjaan yang ada di dalamnya banyak diminati oleh perempuan, rutinitasnya baik meliputi cara kerja maupun jam kerja memberikan pengaruh yang berbeda-beda pada diri masing-masing perempuan. Tenaga kerja perempuan cukup banyak mengisi bidang kesehatan karena perempuan lebih ramah, teliti, dan tekun di dalam bekerja, perempuan juga lebih unggul dalam menjalin relasi dengan orang lain sehingga banyak karyawati di rumah sakit yang menempati posisi sebagai perawat. Menurut Depkes RI (2007), perawat adalah seorang yang telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk turut serta merawat dan menyembuhkan orang yang sakit, usaha rehabilitasi, pencegahan penyakit, yang dilaksanakannya sendiri atau dibawah pengawasan dan supervisi dokter atau suster kepala.

Tugas-tugas seorang perawat rawat inap antara lain, mengatur pembagian pasien, mendampingi dokter saat melakukan kunjungan rutin ke pasien, memberikan pelayanan seperti terapi, mempersiapkan keperluan keperawatan (seperti peralatan medis, obat, infus, dan lain-lain), dan membersihkan tempat tidur pasien. Seorang perawat harus bisa ramah dan sabar saat menghadapi pasien dan keluarga pasien, karena setiap pasien dan keluarganya

memiliki respon yang berbeda-beda ketika diberikan penjelasan medis oleh perawat. Perawat juga tidak boleh menampilkan emosinya saat menangani pasien.

Rumah Sakit “X” didirikan pada tanggal 28 Februari 1996 sebagai anak perusahaan dari PT “X” (Persero) Tbk. Proses berdirinya merupakan bagian dari program restrukturisasi PT “X” Tbk yang memisahkan unit-unit penunjangnya menjadi badan usaha mandiri. Pada tahun 2009 Rumah Sakit “X” ditetapkan sebagai rumah sakit umum swasta dengan klasifikasi utama setara dengan Kelas B. Visi Rumah Sakit “X” adalah menjadi penyedia jasa yang berstandar internasional dalam bidang kesehatan dengan unggulan kesehatan kerja. Agar visi tersebut dapat tercapai, Rumah Sakit “X” memiliki misi yaitu memberikan pelayanan dengan mengupayakan kesehatan paripurna (promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif) yang bermutu dan melakukan sinergi dengan rumah sakit lain baik tingkat nasional maupun global. Sebagai perusahaan yang tumbuh dan berkembang yang selalu meningkatkan pelayanan dan kepuasan bagi pelanggan dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, manajemen dan karyawan telah merumuskan suatu nilai budaya yang diperlukan untuk melayani para pelanggan. Terbentuklah suatu budaya perusahaan yang disebut dengan “KERIS”. “KERIS” adalah budaya perusahaan Rumah Sakit “X” yang merupakan singkatan dari Komitmen, Empati, Ramah, Ikhlas, Sigap. Seluruh karyawan yang bekerja di Rumah Sakit “X” diharapkan dapat memberikan yang terbaik kepada pelanggan dan perusahaan dengan nilai budaya tersebut ([www.X.com](http://www.X.com)).

Dalam setiap pekerjaan, hal yang penting bagi pekerja adalah rasa aman, rasa adil, kebanggaan, penghasilan, beban kerja, dan status. Menurut Roelen (2008), hal tersebut merupakan reaksi emosional positif dari kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya. Individu mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi apabila memiliki sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya individu yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap dan

perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya (Levy, 2003). Reaksi emosional positif diantaranya berasal dari rasa aman, rasa adil, kebanggaan, penghasilan, beban kerja dan status. Kepuasan kerja berupa persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya seperti rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status, dan kebanggaan. Kepuasan kerja melibatkan situasi kerja dari pekerja yang bersangkutan, meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, dan hubungan dengan atasan. Selain itu, di dalam persepsi ini juga tercakup kesesuaian antara kemampuan dan keinginan pekerja dengan kondisi organisasi tempat mereka bekerja yang meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, penghasilan, dan insentif.

Terdapat beberapa aspek dalam kepuasan kerja, yaitu kecepatan bekerja (*work pace*), beban kerja (*workload*), variasi tugas (*task variety*), kondisi kerja (*working conditions*), waktu kerja (*work times*), gaji (*salary*), atasan (*supervisor*), rekan kerja (*colleagues*), dan petunjuk atau arahan pelaksanaan kerja (*work briefings*). *Work pace* adalah kecepatan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya dan mengendalikan kecepatan yang dibutuhkan selama melakukan aktivitas kerja. *Workload* adalah sekumpulan atas jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. *Task variety* adalah keberagaman tugas yang diterima oleh karyawan. *Working condition* adalah persepsi individu, harapan dan cita-cita dalam pekerjaan itu sendiri. *Work times* adalah seberapa lamanya karyawan bekerja, waktu kerja yang dianggap ideal sekarang ini adalah 8 jam sehari atau 40 jam dalam seminggu.

*Salary* adalah sesuatu yang didapat karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan kepada perusahaan. *Supervisor* adalah kepuasan karyawan berkaitan dengan atasan, baik sikap maupun gaya kepemimpinannya. *Colleagues* adalah hubungan seorang karyawan dengan sesama rekan kerjanya. *Work briefings* adalah pengarahan dan instruksi pelaksanaan kerja. Bekerja sebagai perawat tentunya harus membutuhkan kepuasan

terhadap pekerjaannya. Apabila tidak puas dengan pekerjaannya maka akan mempengaruhi kinerjanya saat menangani pasien-pasiennya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 perawat rawat inap Rumah Sakit “X” Cilegon mengenai kepuasan kerja, didapatkan hasil sebagai berikut : 60% perawat Rumah Sakit “X” merasa bahwa pendapatan yang diterima tidak sepadan dengan tenaga yang dikerahkan untuk bekerja. Perawat Rumah Sakit “X” juga merasa pendapatan yang diterima tidak mencukupi untuk kebutuhan hidup keluarganya meskipun hanya sebagai tambahan. Selain itu, 90% perawat Rumah Sakit “X” yang telah lama bekerja (lebih dari 10 tahun) juga merasa bahwa dengan pengabdianya selama ini pendapatan yang diterima masih sama dengan perawat yang lebih junior dan merasa aspirasinya kurang didengarkan oleh pihak rumah sakit. Banyaknya tugas yang harus dikerjakan juga menjadi penyebab tidak puasnya perawat dengan pekerjaannya karena harus sering mengerjakan tugas di luar dari *job description*-nya, seperti contohnya harus melakukan tindakan medis dalam keadaan darurat atau saat dokter belum/tidak ada di tempat.

Sebanyak 40% perawat Rumah Sakit “X” Cilegon merasa fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit menunjang untuk melakukan pekerjaannya sebagai perawat. Perawat juga merasa puas karena mendapatkan tim yang dapat bekerja sama dengan baik dan memiliki hubungan interpersonal yang baik dengan rekan kerjanya maupun atasannya langsung. Perawat yang merasa puas juga merasa bahwa pendapatan yang diterimanya sepadan dengan tenaga yang dikerahkan saat bekerja.

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan munculnya kepuasan kerja, yaitu konteks lingkungan dan konteks personal. Salah satu penyebab rendahnya kepuasan kerja pada karyawan berdasarkan konteks lingkungan adalah karena adanya *work family conflict* yang dialami oleh karyawan. *Work family conflict* (WFC) adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran

di dalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik antara pekerjaan dan keluarga (WFC), dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan digunakan untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985).

Pada umumnya, tuntutan atau harapan berbagai peran yang dimainkan individu dapat menyebabkan individu mengalami konflik peran (Henslin, 2005). Hal ini juga didukung oleh Friedman dan Greenhaus (Schabracq, Winnubust & Cooper, 2003) yang mengatakan bahwa perempuan yang sudah berkeluarga dan bekerja mengalami konflik peran ganda sebagai suatu bentuk ketegangan antara tekanan/tanggung jawab dari peran pekerjaan dan peran di keluarga yang saling bertentangan. Penelitian Apperson dkk (2002) menemukan bahwa ada beberapa tingkatan konflik peran antara perempuan dan laki-laki, perempuan mengalami konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi dibanding laki-laki. Dibanding dengan laki-laki, perempuan lebih dihadapkan pada posisi dilematis antara peran keluarga (*family role*) dan peran pekerjaan (*work role*). Hal ini terjadi karena perempuan secara alamiah mengandung dan melahirkan anak sehingga tuntutan terhadap kewajiban memelihara anak menjadi lebih kuat dibandingkan laki-laki. Tuntutan peran keluarga membuat perempuan harus lebih banyak memberikan perhatian kepada anak, suami, dan orang tua. Peran perempuan secara tradisional hingga saat ini tidak bisa dihindari yaitu tanggung jawab dalam mengatur rumah tangga dan mendidik anak. Jika konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga ini memuncak, maka kondisi fisik dan kejiwaan pekerja dapat menurun dan mempengaruhi kinerjanya (Frone, dalam Triaryati, 2003).

Menurut Gutek et al (dalam Korabik, 2008) ada dua arah dari *work family conflict*, yaitu *Work Interference with Family* (WIF) dan *Family Interference with Work* (FIW). *Work Interference with Family* (WIF) adalah konflik yang bersumber dari pemenuhan pekerjaan



mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan peran keluarga. *Family Interference with Work* (FIW) adalah konflik yang bersumber dari pemenuhan peran keluarga dan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan atas pekerjaan. *Work Interference with Family* (WIF) muncul ketika perempuan yang bekerja mengalami tekanan di dalam pemenuhan tuntutan pekerjaannya di dalam suatu perusahaan yang berdampak pada tekanan dalam dirinya yang mengakibatkan menurunnya kemampuan dalam pemenuhan tanggung jawab di dalam keluarga. *Family Interference with Work* (FIW) muncul ketika terdapat tekanan dalam memenuhi peran di dalam keluarga seperti mengurus urusan rumah tangga hingga mengasuh dan mengurus anak maupun komunikasi dengan suami sehingga mengganggu dalam pelaksanaan peran dan tuntutan di dalam perusahaan.

Greenhaus dan Beutell (1985) mengidentifikasi tiga jenis *work family conflict*, yaitu : *Time-based conflict*, *Strain-based conflict*, dan *Behavior-based conflict*. *Time-based conflict* yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan keluarga atau pekerjaan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). *Strain-based conflict* yaitu terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. *Behavior-based conflict* yaitu berhubungan dengan ketidakesesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala keperawatan di Rumah Sakit “X” Cilegon, perawat di Rumah Sakit “X” bekerja dengan menggunakan sistem *shift* dan *non-shift*. Jam kerja untuk perawat dengan sistem *shift* terbagi dalam tiga *shift*, yaitu malam, pagi, dan siang. *Shift* malam dimulai pada pukul 22.00-06.00 WIB, *shift* pagi dimulai pada pukul 06.00-14.00 WIB, dan *shift* siang dimulai pada pukul 14.00-22.00 WIB. Jam kerja untuk perawat yang bekerja *non-shift* dimulai dari pukul 07.30-16.00 WIB. Selama delapan jam bekerja perawat dituntut untuk cepat dalam menanggapi setiap tugasnya dan saat mengerjakan

laporannya. Apabila dalam waktu delapan jam tersebut tugas perawat ada yang belum terselesaikan, maka tugas tersebut harus dilimpahkan (melakukan operan) kepada perawat yang akan bekerja di *shift* berikutnya karena tugas tidak boleh dibawa pulang ke rumah.

Dalam setiap ruang perawatan (bangsal) terdiri dari sejumlah perawat yang terbagi menjadi beberapa tingkatan, yaitu kepala unit, kepala tim, kepala regu, dan anggota. Kepala unit membawahi tim yang sudah terbagi menjadi dua dan kepala tim memiliki anggota dua orang kepala regu. Kepala regu membawahi beberapa orang anggota yang mana setiap anggota harus memberikan laporan kepada atasannya masing-masing. Setiap karyawan dalam Rumah Sakit “X” memiliki jatah cuti 12 hari per tahunnya dan dalam waktu empat tahun sekali karyawan akan mendapatkan cuti besar yaitu 30 hari per tahun (tanggal merah masuk hitungan 30 hari), termasuk bagi para perawat. Bagi karyawan perempuan juga mendapatkan jatah cuti hamil yang diberikan dari pihak rumah sakit 1,5 bulan cuti di awal kehamilan dan 1,5 bulan cuti setelah melahirkan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 10 orang perawat rawat inap Rumah Sakit “X” Cilegon mengenai *work family conflict*, didapatkan hasil sebagai berikut : 60% perawat rumah sakit merasakan ketidakmampuannya menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan tuntutan sebagai ibu rumah tangga. Perawat Rumah Sakit “X” terkadang merasa tuntutan pekerjaan mengganggu pemenuhan tuntutan pekerjaan rumah tangga. Perawat Rumah Sakit “X” merasa sulit untuk memilih kepentingan keluarga atau tetap bekerja, karena para perawat rumah sakit tidak boleh izin secara mendadak. Apabila ada urusan mendadak (seperti anak sakit, keperluan sekolah anak, dan lain-lain), perawat diperbolehkan untuk tidak masuk namun akan dihitung cuti. Sebenarnya perawat diperbolehkan untuk tukar dinas dengan perawat lain (berlaku hanya untuk perawat dengan sistem *shift*), namun perawat yang bersangkutan harus mencari sendiri penggantinya untuk hari itu. Selain itu, pada saat hari raya Idul Fitri para perawat harus bergantian dalam mengambil cuti karena mayoritas perawat di



Rumah Sakit “X” beragama Islam, sehingga tidak jarang perawat harus tetap bekerja saat hari raya tersebut. Perawat merasa berat untuk tetap bekerja karena anak-anaknya ingin mereka ada pada saat libur hari raya tersebut, namun tetap bekerja di hari raya sudah menjadi tuntutan dari rumah sakit.

Akibat sulitnya mencari rekan perawat untuk tukar dinas dan tidak ingin jatah cutinya terpotong, membuat perawat rumah sakit merasa tertekan ketika harus menghadapi keadaan anak sakit karena harus tetap masuk sehingga mengakibatkan kinerja yang tidak maksimal pada saat bekerja. Sebanyak 80% perawat Rumah Sakit “X” Cilegon merasa bahwa pemenuhan tugasnya sebagai pekerja terganggu karena tidak dapat berkonsentrasi karena memikirkan keadaan anaknya di rumah. Hal tersebut terkait dengan dimensi *strain-based conflict* dalam *work family conflict*.

Konflik pada area waktu untuk menjalankan perannya di pekerjaan mempengaruhi perannya di keluarga (*time-based conflict*) dirasakan oleh 40% perawat Rumah Sakit “X”. Perawat tersebut merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk bekerja sangat mengurangi waktu mereka untuk memenuhi tuntutan sebagai ibu di rumah. Perawat Rumah Sakit “X” merasa waktu untuk bekerja menyita waktunya bersama keluarga karena merasa dengan delapan jam bekerja dan tugas yang tidak selesai harus dilimpahkan kepada perawat lain dapat membuatnya merasa tidak tenang dan memikirkan tugas tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan benar atau tidak. Karena perawat memikirkan tugasnya, hal tersebut mempengaruhinya saat di rumah sehingga suasana hatinya menjadi buruk dan cenderung lebih pendiam.

Konflik yang dirasakan oleh 70% perawat Rumah Sakit “X” Cilegon pada tuntutan pola perilaku peran dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku peran dalam keluarga (*behavior-based conflict*). Para perawat dituntut untuk bekerja secara cepat dalam menanggapi dan menangani pasien, serta membuat laporan. Namun, saat menjadi

seorang ibu harus pelan-pelan untuk mengajari anak. Pada saat menghadapi pasien para perawat juga harus lebih sabar dan tidak boleh menunjukkan perasaannya (seperti marah atau sedih) pada pasien ataupun keluarga pasien, namun saat menghadapi anak perawat lebih menggunakan perasaannya. Selain itu ketika perawat menjalani perannya sebagai seorang ibu, mereka selalu menasehati anaknya jika melakukan kesalahan. Pola perilaku tersebut akan mengalami konflik pada saat bekerja yang mana perawat akan menerima nasehat dari kepala regu/kepala tim/kepala unit karena ada kesalahan dalam pekerjaannya.

Cinamon et al (2002) menjelaskan bahwa jumlah anak, jumlah waktu yang dihabiskan untuk mengurus rumah tangga dan pekerjaan, serta tidak adanya dukungan dari pasangan dan keluarga merupakan pemicu terjadinya *work family conflict*. Ketika seseorang mengalami *work family conflict* maka mengakibatkan pemenuhan peran yang satu akan mengganggu pemenuhan peran yang lainnya sehingga akan berdampak terhadap kinerja. Menurut Levy (2003), hal yang mempengaruhi terjadinya kepuasan kerja adalah karakteristik pekerjaan, karakteristik individu, faktor sosial, dan *work family conflict*. Pekerja yang mengalami *work family conflict* tinggi akan mengalami ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. *Work family conflict* juga akan menurunkan kinerja, produktivitas, dan kepuasan kerja (Rohmah, 2015).

*Work family conflict* akan mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Hasil penelitian dari Netemeyer, McMurrian, & Boles (1996) pada guru, *sales*, dan *bussinessman* yang menunjukkan bahwa *work family conflict* (WIF) mempengaruhi kepuasan kerja. Selain itu, hasil penelitian dari Retaningrum & Musadieq (2016) pada perawat perempuan juga menunjukkan bahwa *work family conflict* mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif.

Terkait dengan pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja yang dialami oleh perawat Rumah Sakit “X” Cilegon, perawat tersebut dapat mengalami *work family conflict* dengan arah *work interference with family* tinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang rendah. Hal tersebut dikarenakan peran perawat sebagai pekerja sangat

mengganggu pemenuhan perannya sebagai ibu rumah tangga, sehingga pekerjaan rumahnya ada saja yang terbengkalai dan dapat mempengaruhi kepuasan kerjanya di rumah sakit. Selain itu, perawat Rumah Sakit “X” Cilegon juga bisa mengalami *work family conflict* dengan arah *family interference with work* tinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang rendah. Hal tersebut dapat dikarenakan peran perawat sebagai ibu rumah tangga sangat mengganggu konsentrasinya ketika harus bekerja di rumah sakit, sehingga perawat tidak dapat bekerja secara optimal dan dapat mempengaruhi kepuasan kerjanya.

Berdasarkan fenomena dan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penelitian ini ingin diketahui apakah terdapat pengaruh negatif *work family conflict* dengan arah *work interference with family* dan *work family conflict* dengan arah *family interference with work* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan gambaran mengenai pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon dan kaitannya dengan aspek *work family conflict* (*time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*) dan aspek kepuasan kerja (*work pace*, *workload*, *task variety*, *working conditions*, *work times*, *salary*, *supervisor*, *colleagues*, dan *work briefings*), serta faktor-faktor yang mempengaruhi *work family conflict* (*job related*, *family related*, dan *individual related*).

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Teoretis

- 1) Memberikan informasi di bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian oleh peneliti selanjutnya yang tertarik dengan pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada subjek penelitian yang berbeda.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan informasi kepada pihak Rumah Sakit “X” Cilegon mengenai gambaran pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga, sehingga pihak rumah sakit dapat memahami masalah-masalah yang dialami perawat dan dapat membimbing perawat yang memiliki masalah tersebut agar dapat mencapai hasil kerja yang optimal.

- 2) Memberikan informasi kepada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon mengenai pengaruh dari *work family conflict* terhadap kepuasan kerja, sehingga perawat dapat menyeimbangkan peran dalam pekerjaan dengan peran dalam keluarga.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Bekerja termasuk menjadi hal yang sangat penting bagi manusia, terlebih untuk memenuhi setiap kebutuhan manusia yang terus bertambah dan perkembangan ekonomi yang terjadi dengan pesat. Hal tersebut membuat semakin banyaknya perempuan turut serta dalam memenuhi kebutuhan keluarga, sehingga kita semakin sering menemukan perempuan yang bekerja di luar rumah. Seorang perempuan yang bekerja di luar rumah dapat dikatakan sebagai wanita karier. Wanita karier yang berkeluarga adalah seorang perempuan yang memiliki pekerjaan dan tanggung jawab di instansi atau perusahaan tertentu dengan tujuan yang jelas, yaitu untuk menghasilkan sesuatu dalam bentuk benda, uang, jasa, ide, jabatan atau sebagai aktualisasi diri. Selain itu karena tanggung jawabnya kepada keluarga, ia pun memiliki tuntutan untuk dapat bekerja di rumah tangga, dalam menunaikan tugasnya sebagai seorang ibu, seorang istri, dan sebagai seorang pengelola rumah tangga.

Wanita karier yang berkeluarga tersebut harus menjalankan dua peran secara bersamaan, yaitu sebagai pekerja dan sebagai ibu rumah tangga. Pada saat seseorang menjalankan dua peran atau lebih secara bersamaan dan apabila harapan peran yang satu bertentangan dengan harapan peran yang lain, maka orang tersebut mengalami konflik peran. *Interrole conflict* adalah munculnya dua atau lebih tekanan dari peran berbeda secara bersamaan, yang mengakibatkan pemenuhan tuntutan dari peran yang satu menjadi lebih sulit karena juga memenuhi tuntutan peran yang lain. Konflik dapat terjadi pada orang yang fokus sebagai pekerja dan perannya sebagai istri atau ibu (Khan et al dalam Greenhaus & Beutell;

1985). Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan konflik peran sebagai dua tekanan yang terjadi secara bersamaan, ketika pemenuhan satu sisi akan menyebabkan kesulitan pemenuhan yang lain. Hal tersebut membuat salah satu pemenuhan kebutuhan sulit untuk dipenuhi.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), *work family conflict* adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict*, yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. Dengan demikian, partisipasi untuk berperan dalam pekerjaan atau keluarga menjadi lebih sulit dengan adanya partisipasi untuk berperan dalam keluarga atau pekerjaan. Bagi seorang istri sekaligus ibu, menjalani tuntutan yang muncul dari pekerjaan dan keluarga secara bersamaan akan menemui beberapa masalah. Setiap individu yang menjalani peran ganda cenderung akan mengalami konflik. Konflik peran yang dialami ibu yang bekerja, yaitu konflik peran sebagai ibu rumah tangga dan peran sebagai karyawan di tempat kerjanya. Pengaruh dari pekerjaan yang dapat menghasilkan ketegangan biasanya memiliki dampak negatif pada hubungan suami istri, tidak terkecuali kepuasannya terhadap pekerjaannya.

Menurut Gutek et al (dalam Korabik, 2008) ada dua arah dari *work family conflict*, yaitu *Work interference with family* (WIF) dan *Family interference with work* (FIW). *Work interference with family* (WIF) adalah konflik yang bersumber dari pemenuhan pekerjaan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan peran keluarga. *Work interference with family* (WIF) muncul ketika perempuan yang bekerja mengalami tekanan di dalam pemenuhan tuntutan pekerjaannya di dalam suatu perusahaan yang berdampak pada tekanan dalam dirinya yang mengakibatkan menurunnya kemampuan dalam pemenuhan tanggung jawab di dalam keluarga. Sebagai contoh, perawat yang bekerja dengan sistem *shift* membuatnya tidak dapat mengerjakan tugasnya sebagai ibu rumah tangga secara efektif. Apabila perawat bekerja dengan sistem *shift*, namun mampu menyelesaikan tugasnya sebagai ibu rumah tangga dengan baik berarti tidak mengalami *work family conflict*.



*Family interference with work* (FIW) adalah konflik yang bersumber dari pemenuhan peran keluarga dan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan atas pekerjaan. *Family interference with work* (FIW) muncul ketika terdapat tekanan dalam memenuhi peran didalam keluarga seperti mengurus urusan rumah tangga hingga mengasuh dan mengurus anak maupun komunikasi dengan suami sehingga mengganggu dalam pelaksanaan peran dan tuntutan di dalam perusahaan. Sebagai contoh, perawat yang tidak dapat berkonsentrasi di pekerjaannya ketika keadaan di rumah sedang tidak kondusif seperti harus meninggalkan anak yang sedang sakit atau karena masalah pribadi dengan suami. Perawat yang sedang ada masalah dalam rumah tangganya namun tetap dapat berkonsentrasi saat bekerja berarti tidak mengalami *work family conflict*

Ketika seseorang mengalami *work family conflict* maka mengakibatkan pemenuhan peran yang satu akan mengganggu pemenuhan peran yang lainnya sehingga akan berdampak terhadap kinerja. Rohmah (2015) juga mengungkapkan bahwa *work family conflict* akan menurunkan kinerja, produktivitas, dan kepuasan kerja. *Work family conflict* yang dialami oleh perawat Rumah Sakit “X” juga akan berpengaruh kepada kepuasan kerjanya, yang mana kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor untuk mencapai kinerja yang optimal.

Roelen (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan reaksi emosional positif dari sikap yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka. Reaksi emosional positif diantaranya berasal dari rasa aman, rasa adil, kebanggaan, penghasilan, beban kerja dan status. Terdapat beberapa aspek dalam kepuasan kerja, yaitu kecepatan bekerja (*work pace*) mengenai seberapa cepat seseorang menguasai dan menyelesaikan tugasnya, beban kerja (*workload*) mengenai sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai dengan *job description*-nya, variasi tugas (*task variety*) mengenai keberagaman tugas-tugas yang diterima oleh seseorang, kondisi kerja (*working conditions*) mengenai situasi di tempat kerja yang dapat mendukung dan menunjang dalam bekerja, waktu kerja (*work times*) mengenai waktu

yang efektif yang digunakan seseorang dalam menjalankan tugasnya, gaji (*salary*) mengenai imbalan yang didapatkan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan untuk perusahaan, atasan (*supervisor*) mengenai hubungan yang dijalin atau dibina oleh pekerja dengan atasannya, rekan kerja (*colleagues*) mengenai hubungan pekerja dengan sesama rekan kerja yang berada di lingkungan kerja, dan petunjuk atau arahan pelaksanaan kerja (*work briefings*) mengenai pengarahan yang diberikan oleh atasan dalam menjalankan suatu tugas. Bekerja sebagai perawat tentunya membutuhkan kepuasan terhadap pekerjaannya. Apabila tidak puas dengan pekerjaannya maka akan mempengaruhi kinerjanya saat menangani pasien-pasiennya.

*Time-based conflict* merupakan waktu yang dibutuhkan perawat untuk menjalankan tuntutan pekerjaan atau keluarganya yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutannya dalam keluarga atau pekerjaan. Pada saat bekerja, perawat Rumah Sakit “X” memiliki waktu yang efektif untuk menyelesaikan setiap tugasnya (*work times*) dan dituntut untuk menyelesaikan tugas yang banyak (*workload*) bahkan tugas yang di luar dari *job description*-nya (*task variety*). Selain itu, dalam tenggang waktu tersebut perawat juga harus cepat dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan (*work pace*). Apabila perawat memiliki waktu delapan jam untuk bekerja, maka perawat hanya memiliki waktu kurang lebih lima jam untuk mengerjakan pekerjaan rumahnya. Berbeda keadaannya pada saat anak sakit, perawat yang harus bekerja tidak memiliki waktu yang cukup untuk merawat anaknya karena harus bekerja.

*Strain-based conflict* terjadi karena tekanan pada perannya sebagai perawat atau ibu sehingga mempengaruhi kinerja dalam perannya sebagai ibu atau perawat, ataupun ketegangan pada satu peran bercampur dengan pemenuhan tanggung jawab di peran yang lain. Perawat Rumah Sakit “X” merasa tertekan apabila anaknya dalam keadaan sakit dan mereka juga memiliki tuntutan untuk tetap bekerja, yang mana keadaan tersebut dapat membuat perawat menjadi tidak konsentrasi terhadap pekerjaannya. Tekanan juga dapat

dirasakan apabila pendapatan yang diterima (*salary*) perawat tidak sepadan dengan tenaga kerja yang dikerahkan, sedangkan adanya tuntutan juga dari anak untuk mendampingi. Pada saat perawat mendapatkan arahan (*work briefings*) yang tidak jelas atau kurang dimengerti untuk menjalankan tugas juga dapat menjadi tekanan tersendiri bagi perawat untuk menyelesaikannya dan tidak membuat kesalahan sama sekali.

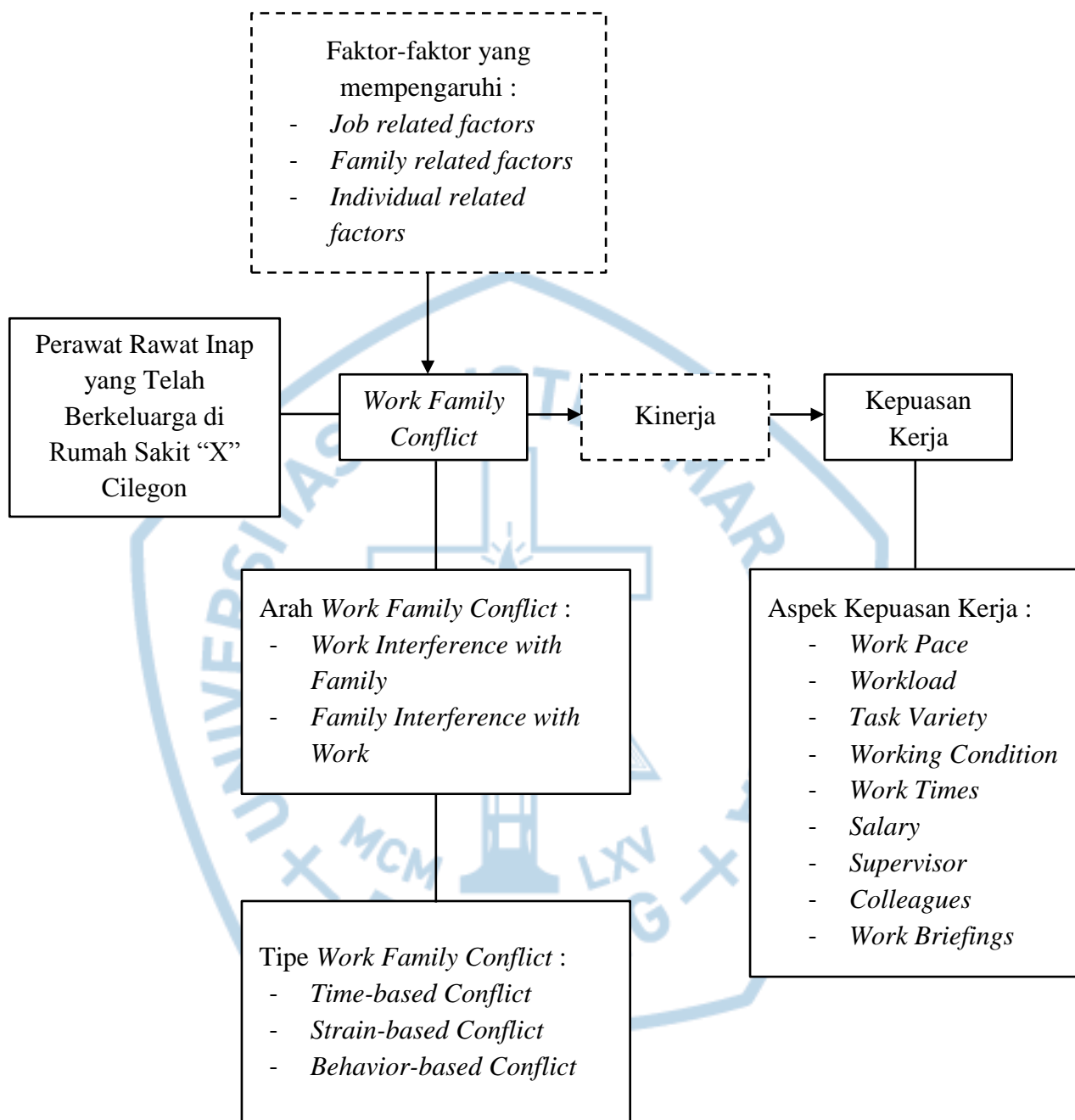
*Behavior-based conflict* berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (keluarga atau pekerjaan). Konflik terjadi ketika perilaku pada perannya sebagai perawat atau ibu tidak mungkin diterapkan untuk perannya sebagai ibu atau perawat. Perawat Rumah Sakit “X” dituntut untuk bekerja secara cepat dalam menanggapi dan menangani pasien, serta membuat laporan, namun dalam kehidupan rumah tangga harus pelan-pelan saat mengajari anak. Pada saat anak melakukan kesalahan seorang ibu bisa menasehati atau memarahi anak, namun hal tersebut tidak dapat diterapkan pada saat menjalankan perannya sebagai perawat karena harus sabar dalam menghadapi pasien.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *work family conflict*, yaitu *job related factors*, *family related factors*, dan *individual related factors*. *Job related factors* yaitu pada saat jabatan semakin tinggi atau semakin lama durasi kerja maka akan semakin besar kemungkinan untuk mengalami *work family conflict*. Perawat Rumah Sakit “X” yang masa kerjanya sudah lebih lama, tentunya akan memiliki tuntutan pekerjaan yang lebih banyak dan semakin besar pula tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya. Selain itu faktor usia dan jenis kelamin juga dapat mempengaruhi jabatan yang seseorang dalam pekerjaannya, yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi *work family conflict* dan/atau kepuasan kerjanya. *Family related factors* yaitu semakin banyak tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam rumah tangga, maka semakin besar kemungkinan untuk mengalami *work family conflict*. Perawat Rumah Sakit “X” yang memiliki anak dengan jumlah banyak atau anak yang masih kecil dapat mempengaruhinya dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarganya. *Individual*

*related factors* yaitu semakin kuat nilai yang dipegang terhadap perannya, semakin besar kemungkinan untuk mengalami *work family conflict*. Perawat Rumah Sakit “X” merasa sangat bertanggung jawab dengan peran yang dipegangnya sebagai ibu, namun mereka kesulitan untuk memenuhi tuntutan-tuntutan anak yang bersamaan dengan tuntutan-tuntutan pekerjaannya.



Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran**

## 1.6 Asumsi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka terdapat asumsi sebagai berikut :

1. *Work family conflict* yang muncul pada perawat rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon dapat muncul dalam dua arah, yaitu *work interference with family* dan *family interference with work*.
2. *Work family conflict* yang muncul pada perawat rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon dapat muncul dengan adanya pengaruh dari beberapa faktor, yaitu *job related factors*, *family related factors*, dan *individual related factors*.
3. *Work family conflict* mempengaruhi kinerja perawat yang akan mempengaruhi kepuasan kerja perawat.
4. Kepuasan Kerja yang muncul pada perawat rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon dapat muncul dalam 9 bentuk yaitu *work pace*, *workload*, *task variety*, *working condition*, *work times*, *salary*, *supervisor*, *colleagues*, dan *work briefing*.

## 1.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan asumsi, maka terdapat dua hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Terdapat pengaruh dari *work family conflict* dengan arah *work interference with family* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon.
2. Terdapat pengaruh dari *work family conflict* dengan arah *family interference with work* terhadap kepuasan kerja pada perawat perempuan dengan sistem kerja *shift* di bagian rawat inap yang telah berkeluarga di Rumah Sakit “X” Cilegon.