

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja pegawai pada Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo sesuai dengan bidang tugas dan tanggung-jawabnya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo ternyata pegawai pada Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo masih belum juga menunjukkan kinerja sebagaimana yang diharapkan oleh pimpinan maupun harapan masyarakat khususnya pada dunia pelayanan.

Keadaan yang selama ini terjadi, menurunnya kinerja pegawai pada sebagian pegawai Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo disebabkan oleh masih rendahnya keterlibatan kerja pegawai untuk melaksanakan pekerjaan secara bersama-sama maupun mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya.

Fenomena berkaitan dengan keterlibatan kerja pegawai pada Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo dapat dilihat masih banyaknya pegawai yang masih tidak mau terlibat dalam pekerjaan yang memang bukan menjadi tugas pokoknya, hal ini akan mempengaruhi terhadap pencapaian kinerja organisasi Rumah Sakit Bantuan 05.08.03 Sidoarjo. Pegawai yang tidak terlibat dalam pekerjaan biasanya mengabaikan terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan oleh rekan kerjanya, sehingga pada saat pegawai yang bersangkutan mendapatkan rotasi pekerjaan, pegawai yang bersangkutan susah beradaptasi dengan bidang atau bagian yang baru, sehingga pencapaian kinerja yang diharapkan menjadi kurang optimal.

Kemudian selain keterlibatan kerja, salah satu faktor yang memberikan

pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai adalah masalah beban kerja yang diberikan kepada masing-masing pegawai. Beban kerja merupakan jumlah kegiatan atau banyaknya pekerjaan yang menjadi beban pegawai yang harus diselesaikan oleh pegawai ataupun dalam kelompok selama periode waktu tertentu sesuai dengan tuntutan pimpinan.

Fenomena lainnya berkaitan dengan beban kerja adalah masih terdapat perbedaan (gap) antara *job qualification* dan *jobsatisfaction*, sehingga mengganggu kinerja pegawai yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan adanya beban kerja yang berbeda-beda diantara pegawai mengakibatkan sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satuan waktu tertentu banyak tidak tercapai. Namun pada bidang tertentu beban kerja yang harus ditanggung oleh pegawai sangat besar, sehingga menyebabkan pencapaian kinerja yang diharapkan tidak tercapai, sedangkan pada bagian lain beban kerja yang harus ditanggung oleh masing-masing pegawai lebih ringan, sehingga pencapaian kinerja organisasi menjadi tidak optimal.

Sedangkan faktor lain yang turut berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai dan kinerja organisasi adalah konflik peran diantara pegawai. Pegawai selalu dihadapkan oleh masalah konflik peran dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara pengharapan yang disampaikan pada individual didalam organisasi dengan orang lain didalam dan di luar organisasi, hal ini dapat dilihat dari konflik antara pegawai muda dengan pegawai senior dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Beberapa aspek yang berkaitan dengan profesionalisme diantaranya adalah kemampuan karyawan untuk meminimalisir terjadinya konflik peran ganda di lingkungan kerja dan stres kerja. Kemampuan tersebut berdampak pada kinerja

karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).

Beberapa aspek yang berkaitan dengan profesionalisme diantaranya adalah kemampuan karyawan dan stress kerja. Kemampuan tersebut berdampak pada kinerja karyawan. kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Beberapa peneliti terdahulu menganalisis kinerja individu dengan menggunakan (1) tingkat absensi, (2) keterlambatan kerja, (3) prestasi dan produktivitas menurun, (4) kualitas kerja, (5) kuantitas kerja, (6) ketepatan waktu, (7) sikap kerja, (8) efektivitas kerja, dan (9) komitmen (Rahmadita, 2013; Widyaningrum dkk, 2013; Tjokro dan Asthenu, 2017) .

Terdapat tiga factor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan (Gibson et al, 2013; dalam poerwati dan Oktaviani, 2017), yaitu pertama, factor individu, yang merupakan kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dan lain-lainnya), dan demografis (umur, asal usul, dan hal-hal lainnya). kedua, faktor organisasi, yaitu sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan diskripsi pekerjaan (*job description*), serta yang terakhir yaitu faktor psikologis, merupakan persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat dijelaskan bahwa diantara ketiga faktor tersebut terdapat faktor penentu yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan karyawan meminimalisir terjadinya konflik peran ganda dan faktor psikologis yang merupakan kemampuan karyawan untuk meminimalisir terjadinya stres kerja. Konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang

diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya (Mangkunegara, 2011;21). Konflik terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, dalam dunia kerja istilah konflik salah satunya dijelaskan melalui konflik peran ganda yaitu, suatu bentuk konflik antar peran ganda, dimana peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, karyawan memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dalam menjalankan perannya dalam dunia kerja (pekerjaan) dibandingkan dengan menjalankan perannya dalam keluarga sebagai kepala rumah tangga ataukah keluarga (Maryam dan Sulistowati, 2017).

Karyawan yang tidak membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik peran ganda (*work conflict family*), beberapa ahli menggunakan dua dimensi dalam menganalisis konflik peran ganda, antara keluarga dan pekerjaan (Tjokro dan Asthenu, 2017).

Pelaksanaan pekerjaan yang berdampak negative terhadap keluarga terjadi karena sebagian besar waktu yang dimiliki karyawan dicurahkan untuk pekerjaan sehingga karyawan memiliki waktu yang terbatas untuk keluarganya. Kemudian sebaliknya terdapat juga konflik yang terjadi disebabkan karena pertentangan atau perhatian yang berlebihan dimana karyawan lebih banyak memberikan waktu dan pikiran terhadap keluarga dibandingkan pekerjaannya (konflik pada dimensi keluarga dan pekerjaan). dapat juga dinyatakan bahwa konflik antara pekerjaan dengan keluarga terjadi ketika kehidupan rumah tangga karyawan berbenturan dengan tanggung jawab karyawan ditempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur (rahmadita, 2013). Konflik peran ganda yang tidak ditangani secara tepat, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka dalam keadaan suasana serba

salah sehingga mengalami tekanan jiwa (*stress*) (Tjokro dan Asthenu, 2017).

Konflik peran ganda memberikan dampak terhadap kinerja karyawan melalui penurunan kinerja karyawan yang kemudian dapat berakibat pada keinginan karyawan untuk keluar (*resign*).

Stres kerja merupakan suatu kondisi yang menyebabkan terjadinya ketegangan sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang ditempat kerja. Stres kerja yang tinggi dan tidak dapat dikendalikan oleh karyawan dapat mengancam kemampuan karyawan dalam bekerja yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya dan kemudian dapat menurunkan kinerjanya (Handoko, 2014). Hasil penelitian terdahulu membuktikan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat (Tjokro dan Asthenu, 2017).

Hasil temuan yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa karyawan Rumkitban 05.08.03 Sidoarjo memiliki konflik peran ganda yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan honor jasa pelayanan yang tidak memuaskan dan sering terlambat dan bertugas bertanggung jawab mengurus keperluan dan kebutuhan suami dan anak-anaknya. Sehingga konsentrasi bekerja ditempat kerja senantiasa tidak fokus disebabkan karena kondisi tersebut.

Pada bagian lainnya, ditemukan fakta bahwa tingkat stress kerja karyawan yang bekerja di Rumkitban 05.08.03 Sidoarjo dominan bekerja tidak dengan satu tugas (*merangkap*), sehingga konsentrasinya bekerja ditempat kerja senantiasa tidak fokus disebabkan karena kondisi tersebut.

Padatnya pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan Rumkitban 05.08.03 Sidoarjo mengakibatkan tingginya stress karyawan dalam bekerja sehingga dengan stress kerja yang tinggi tersebut berdampak pada banyaknya pekerjaan

yang tidak mampu diselesaikan tepat waktu oleh karyawan (tidak memenuhi target). Kondisi tersebut merupakan cerminan rendahnya kinerja karyawan

Atas dasar berbagai permasalahan dan uraian yang ada diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA, KETERLIBATAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP KEPUASAN KERJA DI RUMAH SAKIT BANTUAN 05.08.03 SIDOARJO”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Apakah ada pengaruh Beban kerja terhadap kepuasan kerja ?
2. Apakah ada pengaruh Keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja ?
3. Apakah ada pengaruh Konflik peran terhadap kepuasan kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Beban kerja terhadap kepuasan kerja
2. Untuk menganalisis pengaruh Keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja
3. Untuk menganalisis pengaruh Konflik peran terhadap kepuasan kerja?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Aspek akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak Rumah sakit, berkaitan dengan masalah pegawai yang mengalami keterlibatan konflik peran terhadap kepuasan kinerja Rumah sakit.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atas masukan bagi perkembangan ilmu ekonomi, serta kajian ilmu ekonomi khususnya sumber daya manusia untuk mengetahui bagaimana strategi yang harus diterapkan dalam mengatasi konflik peran pada Pegawai Rumkitban 05.08.03 Sidoarjo.

### 3. Aspek Praktis

Secara praktis , hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak Rumah sakit,berkaitan dengan masalah pegawai yang mengalami keterlibatan konflik peran terhadap kepuasan kinerja Rumah sakit. Serta Rumah sakit dapat mengambil keputusan guna menentukan kebijakan Rumah sakit tersebut.