

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Perusahaan harus sadar bahwa SDM merupakan asset penting yang harus di kelola sesuai dengan kebutuhan bisnis agar hal tersebut dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Wilson (2012) bahwa satu cara pengelolaan SDM yang tepat agar dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan menjadi sumber keunggulan bersaing adalah melalui peningkatan *human capital*.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Rivai (2004) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Selain didefinisikan sebagai kesuksesan karyawan dalam bekerja, kinerja karyawan juga merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan

Iswesvaran dan Ones (2000) dalam penelitian Zahra dan Ajmal (2015) bahwa kinerja merupakan suatu tindakan dan hasil yang dapat diukur yang melibatkan dan berkaitan dengan dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi diantaranya dengan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan mengelola konflik yang dialami oleh karyawan. Hal tersebut sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan pekerjaan meliputi *role-stress* dan konflik kerja atau non-kerja (Babin dan Boles, 1998) dan kepuasan kerja (Carmeli dan Anat, 2004; Gu dan Ricardo, 2009; dan Maharani *et al.*, 2013).

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan Sutrisno (2010) yang menyebutkan adanya beberapa manfaat yang muncul sebagai akibat dari kepuasan kerja karyawan, hal tersebut adalah: (1) Bagi individu, penelitian tentang sebab sebab dan sumber sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha usaha peningkatan hidup mereka; (2) Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya, dan (3) Bagi masyarakat, mereka tentunya akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta meningkatnya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan (Sutrisno 2010).

Kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena dapat menciptakan keadaan positif maupun negatif

pada lingkungan kerja dalam perusahaan. Pada kenyataannya, kepuasan kerja akan menumbuhkan semangat kerja karyawan, dan sebaliknya ketidakpuasan kerja akan menurunkan semangat kerja dan gairah kerja karyawan yang kemudian akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan. Hal ini didukung oleh pernyataan Nitisemito (1992) yang mengatakan bahwa efektifitas dan produktivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja, dan sebaliknya, ketidakpuasan kerja akan menimbulkan penurunan semangat dan gairah kerja. Selain itu, Nelson (2006) dalam penelitian Maharani *et al* (2013) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja juga bisa diartikan sebagai perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaan yang mampu mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut bekerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan cenderung meningkatkan kinerjanya baik dari ukuran kuantitas dan kualitas (Maharani *et al* 2013).

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *work family conflict*. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yavas *et al* (2008) dan Li *et al* (2013) yang menyebutkan bahwa faktor lain yang signifikan negatif mempengaruhi kinerja karyawan adalah *work family conflict*.

Work family conflict dianggap menjadi masalah penting dalam dunia bisnis saat ini karena para pekerja seringkali tidak dapat menemukan titik keseimbangan antara karir dan keluarga mereka, karena selalu ada yang menjadi prioritas antara satu dan yang lainnya. Hal ini didukung oleh pernyataan Clark (2000) dalam Patel *et al* (2006) yang menyatakan bahwa ketidakseimbangan antarperan merupakan sesuatu yang dianggap dapat menjadi pemicu utama munculnya konflik peran dalam keluarga yang berkaitan dengan pekerjaan. Selain itu, teori yang

mendukung pernyataan tersebut adalah teori yang dikemukakan oleh Greenhaus dan Boutell (1985) yang menyatakan bahwa *work family conflict* cenderung berasal dari konflik antar peran yang muncul sebagai konsekuensi dari tuntutan yang tidak konsisten antara peran di tempat kerja dan dalam keluarga. Dengan kata lain, konflik ini terjadi ketika seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan peran keluarganya.

Konflik pekerjaan dan keluarga terbagi menjadi dua macam, keduanya menuntut karyawan untuk bisa membangun keseimbangan yang baik diantara kedua peran dalam pekerjaan dan keluarga sehingga beberapa tuntutan di kedua peran tersebut dapat terpenuhi dengan baik tanpa menimbulkan konflik yang dapat mengganggu keduanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Frone *et al* (1992) bahwa konflik pekerjaan dan keluarga terbagi menjadi dua jenis yang berbeda yaitu pekerjaan yang mengganggu kehidupan keluarga disebut konflik pekerjaan-keluarga dan kehidupan keluarga yang mengganggu tanggung jawab pekerjaan disebut konflik keluarga-pekerjaan. Salah satu contoh konflik yang mengganggu pekerjaan atau konflik keluarga-pekerjaan adalah orang tua yang melewatkan waktu bersama anaknya karena panggilan tugas di lapangan. Sedangkan contoh konflik yang mengganggu keluarga atau konflik pekerjaan-keluarga adalah orang tua yang harus absen atau terlambat bekerja karena anaknya sakit.

Untuk meminimalisir terjadinya *work family conflict* dan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja yang kemungkinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diperlukan adanya komitmen yang diharapkan dapat meningkatkan

kinerja karyawan dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan Luthans (2006) yang mendefinisikan komitmen organisasional sebagai sebuah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan kepada organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasi, terhadap keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Dengan demikian, karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap perusahaan dengan senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Komitmen akan mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap menjaga kinerja dan keanggotaannya dalam organisasi karena komitmen meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi. Hal tersebut didukung oleh teori komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Robbins (2006) bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Organisasi merupakan kunci yang sangat penting untuk membangun komitmen organisasional karyawan yang dapat dibangun melalui dukungan organisasi, hal ini sesuai dengan pernyataan Pack dan Soetjipto dalam penelitian Ratika dan Sunjoyo (2011) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi mempunyai hubungan positif dengan komitmen organisasional. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi yang peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan karyawannya serta menghargai kontribusi karyawan pada organisasi akan

memiliki karyawan yang loyal dan dengan sukarela mengikatkan diri pada organisasi, karyawan yang tahu menyimpan rahasia perusahaan, karyawan yang akan bekerja sebaik-baiknya untuk kepentingan organisasi, senantiasa bermotivasi tinggi, bersedia berkorban bagi organisasi dan mempunyai semangat untuk maju bersama organisasi (Fauzi, 2009 dalam Rantika dan Sunjoyo, 2011). Selain dukungan dari organisasi, masing-masing individu juga memiliki peran untuk memiliki komitmen organisasional yang tinggi agar dapat bekerja sama dengan organisasi dan menghasilkan prestasi yang baik (Setyawan, 2008 dalam penelitian Rantika dan Sunjoyo, 2011).

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan adanya hubungan yang positif antara komitmen organisasi dengan beberapa variabel lainnya, yaitu: penelitian yang dilakukan oleh Casper *et al*, (2002), Li *et al* (2013), dan Casper *et al* (2011) yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Imran *et al* (2014) dan Aydogdu dan Asikgil (2011) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Begitu pula dalam penelitian yang dilakukan oleh Yavas *et al* (2008), Zahra dan Ajmal (2015), dan Li *et al* (2013) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen memberi dampak yang baik bagi keberlangsungan organisasi. Dalam organisasi rumah sakit, komitmen dapat berperan dalam pencapaian mutu pelayanan kesehatan yang baik.

Beberapa faktor yang telah dijelaskan di atas, perlu menjadi perhatian bagi suatu organisasi untuk memperkuat posisi organisasinya dalam menghadapi

persaingan di era global. Salah satu bentuk organisasi yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi ialah rumah sakit. Dewasa ini, pembangunan rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan. Dengan semakin bertambahnya jumlah pembangunan rumah sakit tersebut, tentunya akan meningkatkan persaingan pelayanan kesehatan baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit umum daerah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi Departemen Kesehatan, pada tahun 2016 rumah sakit di Indonesia berjumlah 2.601 rumah sakit yang terbagi menjadi Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Privat (Anonim, 2017). Sedangkan pada Badan Pusat Statistik Provinsi D.I Yogyakarta, provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tercatat memiliki 74 rumah sakit, dengan perincian berdasarkan kategori rumah sakit publik dan privat, terdapat 14 rumah sakit umum yang dikelola pemerintah dan 60 rumah sakit umum yang dikelola pihak swasta (Anonim, 2017). Salah satu rumah sakit swasta yang telah berdiri selama puluhan tahun dan merupakan satu amal usaha Pembina Kesejahteraan Umat Pimpinan Pusat Muhammadiyah di Yogyakarta adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Penelitian ini akan meneliti hubungan antara *work family conflict*, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan medis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang merupakan rumah sakit swasta tertua di Yogyakarta.

Perawat merupakan salah satu profesi dengan peran penting di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat erat kaitannya dengan pelayanan rumah sakit dimana perawat tersebut bekerja, karena seorang perawat merupakan profesi yang sangat mendominasi dan pelayanan terhadap pasien yang dilakukannya mencapai jangka waktu 24 jam dalam sehari, sehingga dapat

dikatakan bahwa seorang perawat adalah jantung rumah sakit (Anonim,2017). Seorang perawat juga memiliki peran yang banyak, entah sebagai mediator antara dokter dan pasien, juga sebagai edukator bagi pasien terkait banyak hal. Dalam menjalankan tugasnya, sebagai perawat tentunya akan dituntut untuk bekerja secara profesional. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana seorang perawat yang telah menikah mampu menyeimbangkan perannya sebagai pelayan bagi pasien dan perannya sebagai orang tua di rumah.

Menurut hasil studi pendahuluan, peneliti menemukan bahwa karyawan di RS PKU Muhammadiyah cenderung mengalami *work family conflict* terutama mereka yang telah menikah. Menurut supervisor salah satu bangsal, mereka yang telah menikah cenderung memiliki tuntutan yang dapat mempengaruhi kinerja individu atau bahkan kinerja satu bangsal secara keseluruhan karena tuntutan tersebut berkaitan dengan keterlambatan dalam bekerja, jam kerja dan waktu libur. Berikut adalah data keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan dalam satu bulan:

Tabel 1.1
Rekapitulasi data Keterlambatan dan Ketidakhadiran Perawat

Waktu	Keterlambatan	Ketidakhadiran
Minggu 1	37	10
Minggu 2	31	14
Minggu 3	26	10
Minggu 4	25	12
Total	119	46

Sumber: Data Sekunder, Tahun 2017

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa dalam satu bulan, tingkat keterlambatan dari 199 perawat yang telah menikah berada dalam kategori yang tinggi yaitu sebesar 119 kali, sedangkan tingkat ketidakhadiran

perawat tanpa keterangan berada dalam kategori rendah yaitu sebesar 46 kali dalam satu bulan. Fakta data tersebut mendukung hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada studi pendahuluan yang menyatakan bahwa perawat yang telah menikah cenderung lemah dalam pengelolaan waktu, dalam hal ini yaitu keterlambatan dan ketidakhadiran dalam bekerja karena mereka tertuntut untuk memenuhi perannya sebagai orang tua disamping perannya sebagai pekerja. Selain itu, berikut adalah jadwal pengambilan hari libur perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada akhir pekan:

Tabel 1.2
Jadwal Pengambilan Hari Libur pada Akhir Pekan

Unit	Jumlah Perawat	Shift Tanggung				Shift Libur				Shift Cuti			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ICU	14	0	0	0	0	9	9	8	8	1	0	2	0
IGD	19	0	0	0	0	10	11	10	14	2	3	1	1
IBS	21	3	4	3	5	15	18	18	18	1	0	0	0
KBY	14	0	0	0	0	9	7	6	11	0	1	3	3
Ibnu Sina	14	0	0	0	0	9	8	11	11	1	1	0	1
Zam Zam	13	0	0	0	0	7	6	7	8	3	1	3	1
Muzdhalifah	14	0	0	0	0	8	9	9	6	2	1	1	2
Shafa	13	0	0	0	0	4	7	8	8	2	1	0	1
AMC/Mina	14	0	0	0	0	8	7	7	9	1	1	1	1
Multazam	11	0	0	0	0	6	9	7	6	0	0	0	0
Hemodialisa	9	3	4	3	4	9	9	9	9	1	1	1	0
Raudhah	11	0	0	0	0	6	8	8	9	2	1	1	0
Marwah	17	0	0	0	0	8	7	10	14	0	0	0	0
Arafah	15	0	0	0	0	7	8	8	6	1	0	0	0
Total	199	7	10	9	13	116	125	129	141	18	13	16	14

Sumber: Data Sekunder, Tahun 2017

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa dalam satu bulan, jumlah perawat yang telah menikah dan mengambil hari libur pada akhir pekan selalu meningkat di setiap minggunya. Fakta data ini menguatkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada studi pendahuluan yang menyatakan

bahwa perawat yang telah menikah cenderung menuntut hari libur di akhir pekan agar dapat menghabiskan waktunya bersama keluarga. berada dalam kategori yang tinggi yaitu sebesar 26 orang pada shif tanggung, tingkat keterlambatan dari 199 perawat yang telah menikah berada dalam kategori yang tinggi yaitu sebesar 119 kali, sedangkan tingkat ketidakhadiran perawat tanpa keterangan berada dalam kategori rendah yaitu sebesar 46 kali dalam satu bulan.

Perawat merupakan salah satu profesi dengan peran penting di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat erat kaitannya dengan pelayanan rumah sakit dimana perawat tersebut bekerja, karena seorang perawat merupakan profesi yang sangat mendominasi dan pelayanan terhadap pasien yang dilakukannya mencapai jangka waktu 24 jam dalam sehari, sehingga dapat dikatakan bahwa seorang perawat adalah jantung rumah sakit (Anonim,2017). Seorang perawat juga memiliki peran yang banyak, entah sebagai mediator antara dokter dan pasien, juga sebagai edukator bagi pasien terkait banyak hal. Dalam menjalankan tugasnya, sebagai perawat tentunya akan dituntut untuk bekerja secara profesional. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana seorang perawat yang telah menikah mampu menyeimbangkan perannya sebagai pelayan bagi pasien dan perannya sebagai orang tua di rumah.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh *Work Family Conflict* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Medis melalui Komitmen Organisasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh dari variabel *work family conflict* terhadap komitmen organisasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh dari variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh dari variabel *work family conflict* terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah terdapat pengaruh dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ?
5. Apakah *work family conflict* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi?
6. Apakah *work family conflict* dan kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah terdapat pengaruh dari variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan ?
8. Lebih besar mana pengaruh secara langsung (variabel *work family conflict* terhadap kinerja) daripada pengaruh secara tidak langsung (variabel *work family conflict* terhadap kinerja melalui komitmen organisasi) pada karyawan?
9. Lebih besar mana pengaruh secara langsung (variabel kepuasan kerja terhadap kinerja) daripada pengaruh secara tidak langsung (variabel kepuasan kerja terhadap kinerja melalui komitmen organisasi) pada karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel *work family conflict* terhadap komitmen organisasi.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel *work family conflict* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi.
6. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel *work family conflict* dan kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
7. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis seberapa besar nilai signifikansi pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.
8. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh secara langsung (variabel *work family conflict* terhadap kinerja) daripada pengaruh tidak langsung (variabel *work family conflict* terhadap kinerja melalui komitmen organisasi) pada karyawan.

9. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh secara langsung (variabel kepuasan kerja terhadap kinerja) daripada pengaruh tidak langsung (variabel kepuasan kerja terhadap kinerja melalui komitmen organisasi) pada karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi :

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, bahan pertimbangan, sumbangan pemikiran dan masukan alternatif solusi untuk memecahkan masalah di dalam organisasi yang dapat berkaitan dengan kinerja karyawan sehingga diharapkan dapat mengatasi dan mengurangi masalah yang berkaitan dengan penurunan kinerja karyawan yang merugikan perusahaan dan perusahaan juga dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru terkait dengan hubungan antara *work family conflict*, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Penelitian ini juga memberikan kesempatan dalam menerapkan teori, khususnya teori sumber daya manusia (SDM) secara langsung dalam praktik lapangan. Manfaat lain bagi peneliti yaitu untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian, serta memberikan pengalaman dan ilmu baru bagi peneliti terkait dengan masalah yang menjadi

fokus dalam penelitian ini. Dan diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan berpikir dalam hal penyelesaian masalah sehingga dapat bermanfaat di masa depan.

3. Bagi Institusi

Sebagai bahan referensi literatur dan memberikan sumbangan konseptual yang dapat dimanfaatkan oleh para akademisi yang ingin meneliti terkait dengan bidang masalah atau variabel yang sama dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat penelitian terdahulu, dan diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur-literatur maupun penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

