

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam bidang kedokteran membuat rumah sakit dari pemerintah maupun swasta saling bersaing, dengan persaingan yang berfokus pada kepuasan konsumen dituntut untuk dapat menyempurnakan mutu pelayanan pada masyarakat dan pemberi jasa kesehatan. Masyarakat sekarang dengan tingkat ekonomi serta tingkat pendidikan yang semakin baik juga semakin kritis dalam memilih Rumah Sakit dengan pelayanan tenaga kesehatan terutama perawat yang bersikap ramah disamping juga peralatan kedokteran yang canggih dan lengkap pada rumah sakit tersebut.

Perawat diharapkan harus ramah, baik, bertabiat halus/lembut,jujur, dapat dipercaya, cerdas, cakap, terampil, dan mempunyai tanggung jawab moral yang baik. Perawat harus berperilaku yang dapat dihargai oleh orang lain, menyadari bahwa dirinya adalah perawat yangdd perilakunya akan mempengaruhi pasien, teman, keluarga, dan masyarakat. Apabila perilakunya tidak diterima, dia akan dikritik oleh teman sejawat atau masyarakat.

Namun sangat disayangkan terdapat fakta saat ini mutu pelayanan kesehatan dan mutu perawatan di Indonesia masih tergolong rendah. Kelemahan tersebut terindikasi dari masih banyaknya keluhan terhadap pelayanan tenaga keperawatan. Fransis (2002) menyatakan bahwa perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang masih banyak dibutuhkan dan sedang ditingkatkan kualitas

keprofesionalannya. Dapat juga diartikan bahwa dunia keperawatan memerlukan profesionalisme yang meliputi kode etik dan konsep-konsep keilmuannya.

Dalam keperawatan, merupakan perilaku yang tidak benar apabila membahayakan orang lain yang menjadi tanggung jawabnya. Kadang-kadang ada perbedaan anggapan tentang perilaku yang baik, tetapi profesi yang akan membawa dirinya dalam situasi professional. Keberhasilan perawatan dalam keperawatan bergantung pada konsep diri dan tujuannya menjadi perawat. Kemampuan intelektual perawat sangat penting. Kemampuan ini diukur dengan berbagai cara perawat memenuhi tanggung jawab keperawatannya. Integrasi pribadi sangat penting dalam keperawatan, semua orang harus jujur kepada dirinya sendiri.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak lepas dari mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit tersebut, bahwa perawat sebagai tenaga pelaksanaan dalam unit pelayanan keperawatan, dapat pula dikatakan perawat memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Menurut Gunarsa (1999) perawat adalah individu yang telah disiapkan melalui pendidikan untuk turut serta dalam penyembuhan dan perawatan pasien, usaha-usaha rehabilitas dan pencegahan penyakit, baik yang ditangani sendiri maupun yang dibawah pengawasan dokter serta kepala perawat sehingga tugasnya perawat memerlukan lingkungan kerja yang mendukung kondisi yang terkait dengan hubungan antar perawat, perawat dengan pasien, dan perawat dengan atasannya.

Selain itu dalam rangka pencapaian tujuan Rumah Sakit secara efektif dan efisien, organisasi membutuhkan perawat dengan tingkat loyalitas dan partisipasi yang tinggi, dan tingkat loyalitas dan partisipasi yang tinggi tersebut yang dinamakan komitmen. Komitmen merupakan hal yang berlaku umum, tanpa memandang umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, gaji, status sosial, dan lain-lain. Komitmen organisasional merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu sendiri (Robbins,2001). Komitmen organisasional mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Komitmen-komitmen yang berhubungan dengan pekerjaan telah dikemukakan dalam beberapa bentuk seperti pekerjaan, karir, professional, organisasi, dan lain-lain. Walaupun komitmen memegang peranan yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi, intensitas komitmen antara karyawan yang satu dengan lainnya terhadap organisasinya adalah berbeda-beda karena adanya pengaruh dari berbagai sumber. Didalam suatu organisasi atau perusahaan yang sering menjadi permasalahan adalah apabila anggota atau karyawannya memiliki intensitas komitmen yang rendah terhadap organisasi perusahaannya, dan apabila komitmen organisasi berbenturan dengan komitmen profesi maka akan menyebabkan turunnya intensitas komitmen yang nantinya akan menimbulkan munculnya suatu konflik dari seorang profesional. Konflik ini bisa muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang karyawan professional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik dan standar kinerja profesi. Sedangkan sebagai anggota organisasi, ia harus patuh pada norma dan peraturan yang berlaku,

memiliki kesetiaan kepada organisasi, serta tunduk pada wewenang dan pengawasan hirarkis. Konflik merupakan suatu proses yang diawali ketika satu pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama.

Komitmen organisasional akan dipengaruhi oleh konflik kerja-keluarga. Konflik kerja-keluarga semakin banyak diperbincangkan mengingat meningkatnya partisipasi perempuan dalam dunia kerja. Partisipasi perempuan dalam dunia kerja meningkat dari tahun ke tahun disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor ekonomi dan faktor non-ekonomi. Rantika dan Sunjoyo (2010) dalam penelitiannya menemukan bahwa konflik kerja-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Konflik kerja merupakan konflik yang muncul ketika peran seseorang dalam keluarga mengganggu peran pekerjaan. Contohnya adalah ketika seorang perempuan karir yang merasa pekerjaannya terganggu karena harus mengantar anaknya pergi sekolah. Sedangkan konflik keluarga adalah konflik yang muncul ketika peran pekerjaan mengganggu peran seseorang dalam keluarga. Contohnya adalah ketika seorang perempuan karir yang juga seorang ibu, merasa pekerjaannya sebagai perawat menghalanginya untuk dapat menghabiskan waktu dengan anak-anaknya seperti membantu membimbing anaknya saat mengerjakan pekerjaan rumah.

Hubungan kerja dalam tim kerja perawat berpengaruh menjadi sumber kepuasan serta dukungan kerja. Kurang baiknya hubungan kerja dan dukungan kerja dapat menimbulkan konflik dan stres kerja. Menurut Wendy, et al. (2011) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penyebab terjadinya konflik kerja-keluarga dalam suatu organisasi adalah adanya tuntutan pekerjaan dan tuntutan

dalam keluarga yang tidak bisa disejajarkan dalam beberapa hal. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline. Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak.

Teori dukungan organisasi yang dipaparkan oleh Eisenberger *et al.* (1986) dan Shore & Tetrick (1991) dapat menjelaskan adanya komitmen secara emosional dari karyawan kepada organisasinya, yang mana pendekatan ini mengasumsikan bahwa untuk memenuhi kebutuhan emosi sosial dan untuk menilai kesiapan organisasi untuk memberi penghargaan terhadap peningkatan usaha, karyawan akan membentuk sebuah kepercayaan dasar mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan, definisi inilah yang membentuk persepsi dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support (POS)* (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001). Apabila seorang karyawan dalam sebuah organisasi, dapat merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, harapan yang dimiliki karyawan, maka dengan sendirinya akan terbentuk sebuah komitmen dari karyawan untuk memenuhi kewajibannya kepada organisasi, dan tidak akan pernah meninggalkan organisasi, karena karyawan telah memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasinya (Kartika, 2011).

Menurut Rhoades, Eisenberger, & Armeli (2001) *Perceived Organizational Support (POS)* akan meningkatkan komitmen afektif karyawan dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi,

dan berdasarkan norma timbal balik organisasi juga wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Pengalaman yang muncul dari karyawan sebagai hasil dari proses timbal balik yang berkelanjutan dengan organisasi, akan mengarahkan kepada kepuasan karyawan atas kesejahteraan organisasi. Dengan perasaan karyawan itu sendiri dan secara emosional akan muncul keterikatan dengan organisasi. Dalam penelitian Jaewon dan Riccardo (2006) menyatakan adanya hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasional afektif.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional adalah stres kerja. Karyawan yang mengalami stress kerja yang relatif sering dapat mengakibatkan jenuh bekerja atau bahkan berniat untuk meninggalkan perusahaannya. Hal ini dapat menurunkan komitmen terhadap perusahaannya. Robbins (2007) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti. Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam konteks industri jasa kesehatan seperti RSUP M. Djamil Padang adanya pengaruh konflik-kerja keluarga, persepsi dukungan organisasi, dan stres kerja terhadap komitmen organisasional. Oleh sebab itu perawat selain dituntut untuk bekerja keras juga dituntut bekerja sebagai satu tim. Hubungan kerja dalam

tim kerja perawat berpengaruh menjadi sumber kepuasan dan dukungan kerja. Kurang baiknya hubungan kerja akan menimbulkan konflik kerja-keluarga. Kurang baiknya dukungan organisasi yang dirasakan perawat juga akan mempengaruhi kinerja dari perawat sendiri. Hal-hal tersebut merupakan faktor-faktor potensial untuk memicu terjadinya stres kerja pada perawat. RSUP DR. M. DJAMIL merupakan rumah sakit pemerintah yang terbesar di wilayah Sumatera Barat Memiliki fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Rumah sakit yang memiliki kurang lebih 715 perawat diseluruh instalasi, dimana 715 adalah perawat wanita dan 80% perawat sudah berkeluarga. RSUP M. Djamil melayani semua lapisan masyarakat. Banyaknya pasien yang datang ke rumah sakit ini mengharuskan karyawan terutama perawat untuk bekerja dengan baik sehingga kinerja yang dihasilkan sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai perawat wanita .Pada umumnya perawat di rumah sakit ini didominasi oleh tenaga kerja wanita. Wanita dalam hal perannya pada dua dasawarsa terakhir telah mengalami perubahan. Berbeda dengan zaman dahulu dimana kaum wanita hanya berperan sebagai pengurus rumah tangga, saat ini seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin modern telah memberikan kesempatan pada kaum wanita untuk juga memiliki peran di dunia kerja sehingga memicu timbulnya fenomena bertambahnya jumlah wanita yang bekerja bahkan sudah mulai banyak wanita yang berhasil memasuki jenis-jenis pekerjaan yang selama ini jarang bahkan sama sekali belum pernah dimasuki kaum hawa.

Pembagian peran antara sebagai ibu rumah tangga dan pekerja menimbulkan problematika pada para ibu yang bekerja di RSUP DR. M. Djamil banyak diantara

mereka yang merasa bersalah ketika harus bekerja. Perasaan bersalah ditambah dengan tuntutan dari dua sisi, yaitu pekerjaan dan ekonomi rumah tangga sangat berpotensi menimbulkan konflik kerja dan keluarga serta menurunnya komitmen karyawan terhadap organisasi. Pada kenyataannya banyak perawat wanita yang tidak cukup mampu mengatasi hambatan itu, sekalipun dia punya kemampuan teknis cukup tinggi. Karenanya, jika wanita tidak pandai-pandai menyeimbangkan peran ganda tersebut akhirnya mereka akan kesusuhan dalam pekerjaannya. Hal ini potensial menimbulkan konflik antara dua peranan atau disebut dengan konflik pekerjaan-keluarga (*Work Family Conflict*).

Timbulnya sebuah konflik biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya, di mana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya. Selain timbulnya konflik pada seorang karyawan, karyawan juga dapat mengalami stress kerja yang akan mempengaruhi kinerja dan komitmen terhadap perusahaan. Pada prakteknya jika stres yang dialami oleh perawat tidak segera teratasi maka akan berdampak buruk terhadap perawat tersebut. Perawat yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya *burn out* yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

Dari kondisi yang telah diuraikan di atas, Penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai analisis pengaruh konflik kerja-keluarga, persepsi dukungan organisasi dan stress kerja terhadap komitmen organisasional yang terjadi pada perawat wanita di RSUP DR. M.Djamil Padang dengan jumlah

perawat wanita 715 orang. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka Penulis melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KONFLIK KERJA-KELUARGA, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PERAWAT WANITA DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Komitmen Organisasional pada perawat wanita di RSUP DR.M.Djamil Padang
2. Bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasional pada perawat wanita di RSUP DR. M. Djamil Padang.
3. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada perawat wanita di RSUP DR.M.Djamil Padang.
4. Faktor apa yang lebih dominan mempengaruhi Komitmen Organisasional perawat wanita di RSUP DR. M. Djamil Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Komitmen Organisasional pada perawat di RSUP DR.M.Djamil Padang

2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasional pada perawat wanita di RSUP DR.M.Djamil Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap komitmen organisasional pada perawat wanita diRSUP DR.M.Djamil Padang
4. Untuk mengetahui faktor mana yang lebih dominan mempengaruhi komitmen organisasional di RSUP DR.M.Djamil Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk pengembangan penelitian kedepannya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan terkait dengan konflik kerja-keluarga, persepsi dukungan organisasi, stres kerja terhadap komitmen organisasional di RSUP DR. M.DJamil Padang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah Instalasi Ambun Pagi di RSUP DR.M. Djamil Padang untuk melihat pengaruh konflik kerja-keluarga, persepsi dukungan organisasi, dan stres kerja terhadap komitmen organisasional..

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Terdiri atas kerangka penelitian yang relevan dengan penelitian yaitu konsep konflik, konsep konflik kerja-keluarga, konsep persepsi dukungan organisasi, konsep stres kerja, konsep komitmen organisasional, tinjauan penelitian terdahulu disertai hipotesis dan kerangka konsep.

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri atas desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan teknik pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari uraian mengenai gambaran umum perusahaan, hasil yang diteliti, analisa, dan implikasi penelitian.

BAB V PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan, batasan penelitian dan saran-saran yang dianggap perlu.

