

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hari Perawat Internasional atau *International Nurses Day* diperingati pada tanggal 12 Mei setiap tahunnya. Peringatan hari Perawat Internasional digagas oleh ICN atau *International Council of Nurse* adalah Dewan Perawat Internasional. Tujuan mengapa diadakannya hari perawat internasional sebagai memperingati kontribusi ataupun mengapresiasi kepada para perawat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan keperawatan, menjalin keakraban sesama perawat, melepas sejenak rutinitas merawat orang sakit dan masih banyak lagi kegiatan yang dilakukan pada Hari Perawat Internasional atau HPI. (<http://www.kompasiana.com> diunduh 23 september 2017)

Pada tahun ini yaitu tahun 2017 tema Hari Perawat Internasional adalah "*A Voice to Lead Achieving The SDG's*" dimana maksud dari tema tersebut ialah menekankan pada peranan perawat pada *Sustainable Development Goal's* atau *SDG's* bahwa perawat memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di semua lini kehidupan khususnya kesehatan. Perawat merupakan profesi yang memiliki peranan dalam meningkatkan kesehatan Individu ataupun masyarakat. *SDG's* merupakan sebuah roadmap dalam visi meningkatnya derajat kesehatan, perdamaian maupun kesejahteraan dunia. Sebagai perawat, kita memiliki peranan didalamnya. (<http://www.icareindonesia.com> diunduh 23 september 2017). Dengan adanya perawat maka kesembuhan dan kenyamanan sorang pasien dapat ditangani karena kinerja dari perawat tersebut. Arti dari perawat menurut KBBI adalah orang yang mendapat pendidikan khusus untuk merawat, terutama merawat orang sakit. Sehingga kinerja perawat sangat berpengaruh bagi peningkatan kesembuhan pasien. Secara fisik, batin dan pikiran. (www.kamusbesarbahasaindonesia.com diunduh 10 oktober 2017)

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yaitu merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama yaitu mengupayakan penyembuhan dan pemulihan bagi pasien rumah sakit tanpa memandang bulu, semua pasien sama saja dan harus ditangani dengan setara juga. (depkes RI, 2004). Peran rumah sakit merupakan hal yang penting bagi kesembuhan pasiennya, maka dari itu mengenal rumah sakit saja tidak hanya dilihat dari banyaknya pasien yang berada dirumah sakit tersebut, namun lebih kepada peran dan manfaatnya pada masyarakat. (www.nasionalkompas.com diunduh 23 september 2017)

Salah satu Rumah Sakit yang terkenal di Indonesia khusus nya di wilayah Surabaya adalah Rumah sakit Darmo yang merupakan rumah sakit tertua di Kota Surabaya. Rumah Sakit Darmo didirikan pada masa era penjajahan Hindia Belanda yaitu pada 9 juni 1897 di Kota Surabaya oleh sekelompok orang belanda yang berjiwa sosial bernama Surabayasche Zieken Verpleging (SZV), dipimpin oleh HJ Offerhaus. Dengan seiring berjalannya waktu Rumah Sakit Darmo menjadi satu satunya Rumah Sakit besar yang berada di Kota Surabaya hingga bermunculan rumah sakit swasta yang memasuki wilayah Kota Surabaya. (<https://rsdarmo.co.id/about-us> diunduh 28 Juni 2018)

Saat ini Rumah Sakit Darmo menjadi Rumah Sakit tertua yang berada di Kota surabaya. Serta pada tahun 2008 Rumah Sakit Darmo dinobatkan sebagai rumah sakit cagar budaya oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Surabaya, hal ini dikarenakan Rumah Sakit Darmo merupakan sejarah peninggalan pada era penjajahan Hindia Belanda. Rumah Sakit Darmo pun terus berkembang dan berusaha meningkatkan kualitas nya sebagai Rumah Sakit yang memiliki latar belakang yang sudah sangat baik, pada tahun 2010 Instalasi Rawat Jalan di kembangkan menjadi 2 lantai sebagai poliklinik terpadu diresmikan oleh Wali kota Surabaya, pada instalansi rawat jalan terdapat berbagai pelayanan spesialis dapat dilayani secara terpadu. Tahun 2011 Rumah Sakit Darmo ditetapkan lulus akreditasi 16 pelayanan, dan tahun 2014 Rumah Sakit membuka pelayanan anak secara paripurna melalui Darmo Children Center (DCC) yang diresmikan oleh wali kota surabaya. (<https://rsdarmo.co.id/about-us> diunduh 28 Juni 2018)

Selain tersebut diatas Rumah sakit Darmo memiliki pelayanan rawat inap dengan kapasitas 172 tempat tidur terdiri dari pasien dewasa dan anak – anak. Sebagai pelayanan unggulan rumah sakit Darmo adalah Urologi Center yaitu segala jenis penyakit dan tindakan terkait urologi dapat ditangani di rumah sakit Darmo, dengan menggunakan alat –alat canggih seperti alat GLL (Green Light Laser) yaitu alat canggih yang digunakan untuk operasi prostat, alat pemecah batu ginjal dan pelaksanaan transplantasi ginjal, dan pelayanan Hemodialisa. Unggulan lain adalah bidang Endoscopy melalui endoscopy dapat melakukan tindakan pengambilan batu empedu tanpa operasi yaitu dengan tindakan ERCP, begitu juga tindakan operasi dengan teknik laparascopy. Dan pada Tahun 2016 Rumah sakit Darmo dinyatakan telah lulus Akreditasi Nasional KARS PERSI 2012 dengan Predikat Lulus Paripurna. (<https://rsdarmo.co.id/about-us> diunduh 28 Juni 2018)

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit, tak terkecuali Rumah Sakit Darmo yang menjadi salah satu Rumah Sakit swasta di Surabaya maka dalam kualitas pelayanannya tidak akan lepas dari peran profesi keperawatan. Berdasarkan standar evaluasi dan pengendalian kualitas pelayanan keperawatanakan menjamin adanya asuhan keperawatan bermutu tinggi, dengan cara terus menerus melibatkan diri dalam setiap program pengendalian kualitas yang diselenggarakan di Rumah Sakit, seperti training ataupun program lainnya yang mendukung pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik dan lebih baik lagi. (www.hospitalsjakarta.com diunduh 1 oktober 2017)

Perawat pelaksana di Rumah Sakit sangat rentan mengalami stres. Hal ini dikarenakan Perawat merupakan unit penting dalam operasional suatu rumah sakit, yaitu sebagai perantara bagi setiap pasien. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan keperawatan rumah sakit, perawat harus melayani semua kasus yang masuk ke rumah sakit. Perawat yang bertugas dituntut untuk memiliki kemampuanserta ketanggapan agar pasien yang mereka tangani dapat sembuh dan tertolong. Setiap perawat yang bertugas wajib membekali diri dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, bahkan dianggap perlu mengikuti pelatihan-pelatihan yang menunjang kemampuan perawat dalam menangani pasien secara cepat dan

tepat sesuai dengan kasus yang masuk ke Rumah Sakit. Perawat juga dituntut untuk mampu bekerjasama dengan tim kesehatan lain serta dapat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien yang berkaitan dengan kondisi kegawatan kasus di ruang tersebut, dan kebutuhan akan sarana dan peralatan yang menunjang pelayanan (Fajrillah & Fitriani, 2016)

Menurut survei dari PPNI tahun 2006, sekitar 50,9 % perawat yang bekerja di 4 provinsi di Indonesia mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi, kurangnya semangat dan menyita waktu. Penelitian Emta (2015) menunjukkan bahwa 56,7% responden mengalami stres kerja berat, sedangkan untuk kinerja perawat dalam pelaksanaan pendokumentasian asuhan keperawatan menunjukkan bahwa 36,7% responden melakukan dokumentasi asuhan keperawatan secara baik. Berdasarkan hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana. Penelitian Rahman (2013) responden mengalami stres kerja dalam kategori sedang (58,5%) dan kinerja perawat setengahnya termasuk dalam kategori cukup (50%). Pada hasil penelitiannya didapatkan ada hubungan yang bermakna antara stres kerja dan kinerja perawat. (Fajrillah & Nurfitriani, 2016)

Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu keperawatan yang diberikan pada pasien. Pada dasarnya yang dijadikan acuan dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan yaitu dengan menggunakan standar praktek keperawatan. Tenaga perawat merupakan tenaga yang paling banyak dan paling lama kontak dengan pasien, maka kinerja perawat harus selalu ditingkatkan dalam pemberian asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan ialah suatu proses atau kegiatan praktek keperawatan yang diberikan oleh perawat pada pasien diberbagai tatanan pelayanan kesehatan dengan menggunakan proses keperawatan, berpedoman pada tandard keperawatan dalam lingkup wewenang serta tanggung jawab keperawatan. Agar nantinya didapatkan mutu pelayanan yang baik serta pasien merasa puas terhadap kinerja perawat. (azzahindriani, 2009).

Disisi lain stress juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang merupakan sebuah pencapaian seorang pegawai di dalam melaksanakan tugasnya dan itu sesuai dengan tanggung jawabnya (Anwar Prabu Mangkunegara 1980). Sedangkan Kinerja Karyawan ialah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya (Gilbert 1977). Kasus stress kerja perawat sangat tidak diharapkan terjadi atau terus berkembang. Kinerja perawat melalui pelayanan kesehatan yang optimal harus terus dipertahankan melalui manajemen rumah sakit yang efektif dan pengelolaan sumber-sumber pemicu stres secara tepat pada pelaku-pelaku kerja di rumah sakit, khususnya perawat yang bekerja di rumah sakit besar yang memiliki jam terbang tinggi dalam pelaksanaan tugas yang kontinu dan sistematis. (Fajrillah & Nurfitriani, 2016)

Profesi perawat diambil sebagai contoh karena tugas perawat mempunyai aspek-aspek tugas yang potensial menimbulkan stress misalnya mengharuskan kontak paling lama dengan pasien dan keluarga pasien. Akibat dari stress yang berkepanjangan dan terus-menerus menimbulkan adanya gejala fisiologis, psikologis, perilaku. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stress seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang kurang memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, dan pengaruh pimpinan (Ivancevich & Matteson, 1980).

Perawat yang mengalami tingkat konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan terhadap stress tinggi melaporkan menurunnya kinerja karena merasa lebih dikuasai oleh pekerjaannya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi tanggung jawab kepada keluarganya, karena mengurangi kualitas kehidupan keluarganya tetapi stress mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada tingkat negatif stress pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. (Azzahindriani, 2016).

Dalam kehidupan kerja mereka sering mengalami konflik pekerjaan, seperti pekerjaan yang beresiko, peralatan kerja yang tidak memadai, berbagai tuntutan kerja dari atasan bahkan rekan kerja, dan lain sebagainya. Selain itu mereka juga sering mengalami konflik keluarga, seperti terjadinya perdebatan mengenai keuangan, anak-anak, rekreasi, atau urusan keluarga lainnya. Sulitnya menyeimbangkan urusan pekerjaan dan keluarga dapat menimbulkan konflik pekerjaan keluarga (*work-family conflict*), dimana urusan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga dan atau urusan keluarga mengganggu kehidupan pekerjaan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja baik suami ataupun istri yang bekerja. (Christine, 2015)

Karyawan yang mengalami *work family conflict* dan stres kerja akan menyebabkan rendahnya kinerja kerja karyawan. Hasil penelitian Ghayyur dan Jamal (2012) serta Mansoor et al. (2011) yang menyatakan bahwa semakin tinggi konflik dan stres yang dirasakan oleh pekerja maka kinerja kerjanya akan semakin menurun. Menurut Lathifah dan Rohman (2014) mengemukakan bahwa, jika tingginya tingkat stress karyawan dan kinerja kerja sudah dirasa kurang dan menurun, maka akan muncul keinginan untuk keluar dari perusahaan tempat mereka bekerja. Tingkat stress peran ganda akibat *work family conflict* memiliki efek untuk menentukan akan meninggalkan atau tetap tinggal di perusahaan tersebut. Karyawan cenderung untuk meninggalkan perusahaan jika mereka merasa tidak nyaman akibat konflik antar pekerjaan dan keluarganya (Aydogdu & Asikgil, 2011).

Mansoor et al. (2011) berpendapat bahwa stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan yang memperkuat kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk keberhasilan sebuah perusahaan. Stres kerja mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja, karena stres menjadi masalah yang utama dalam bekerja yang sangat berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan (Jehangir, 2011). Menurut Iqbal dan Waseem (2012) stres kerja merupakan masalah serius yang berhubungan dengan kepuasan kerja pada karyawan, hal ini dapat dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil

bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muamarah dan Kusuma (2012), Arifin et al (2010) serta Yinfah et al. (2010).

Jumlah karyawan yang telah menikah lebih cenderung memiliki work family conflict tersebut, serta menyebabkan mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan atau turnover. Turnover yang terjadi di perusahaan memiliki dampak negatif pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga membutuhkan waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru Wasposito dkk., (2010). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wasposito dan Handayani (2013), Iqbal et al .(2014) serta Garnita dan Suana (2014) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap turnover karyawan. Semakin tinggi kinerja kerja karyawan akan menurunkan turnover Muamarah dan Kusuma, (2012). Pada penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat turnover dipengaruhi oleh kinerja kerja dan tingkat stress seseorang (Aydogdu dan Asikgil, 2011). Seseorang semakin tinggi tingkat stres terhadap pekerjaannya akan semakin kuat dorongannya untuk melakukan turnover. Ketidaknyamanan akan pekerjaannya yang menjadi penyebab turnover (Manurung dan Ratnawati, 2012).

Kondisi seperti di atas sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kinerja perusahaan juga tidak hanya dalam kinerja karyawan tersebut, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan sebuah perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan. Pada dasarnya konflik tidak akan terjadi apabila hubungan terjalin baik antara perusahaan dan karyawan, jika hubungan terjalin dengan baik maka hubungan tersebut akan menghasilkan hasil yang baik pula bagi karyawan maupun perusahaan. Jika hubungan tidak terjalin dengan baik maka otomatis akan menimbulkan konflik-konflik yang akan datang. (Anorogo, 1992).

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh beberapa variabel yang terkait yang digunakan adalah *Work Family Conflict* dan *Work Stres*. Sedangkan pada variabel bebas adalah *Work Stres*, *Turnover Intention* dan *Employee Performance*. Disamping itu, pengumpulan informasi dalam penelitian ini hanya terbatas pada semua perawat yang bekerja di Rumah Sakit Darmo Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Work Stres* perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya?
2. Apakah Pengaruh *Work Stres* terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya?
3. Apakah Pengaruh *Work Stres* terhadap *Employee Performance* perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya?
4. Apakah Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya?
5. Apakah Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Employee Performance* pada perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan batasan masalah di atas maka tujuan dibuatnya penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Work Stres* perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *Work Stres* terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya.
3. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *Work Stres* terhadap *Employee performance* perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya.
4. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya.
5. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Employee performance* pada perawat Rumah Sakit Darmo Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pihak sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan agar digunakan untuk studi banding dari penelitian lain yang ingin meneliti masalah yang sama, juga kemungkinan perkembangannya baik objek yang diteliti maupun variabel yang akan digunakan di masa yang akan datang. Ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau kajian yang memperkaya penelitian berikutnya maupun para pembelajar dalam mengembangkan penelitian maupun studinya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dimaksud untuk memberikan masukan bagi perusahaan yang berupa informasi-informasi tentang upaya yang tepat dalam mengurangi *Work Family Conflict* dan *Work Stres* dan upaya peningkatan *Employee Performance* serta penurunan tingkat *Turnover Intention*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan, program kreativitas mahasiswa ini disusun sistematika kedalam lima bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahulaun diuraikan mengenai latar belakang permasalahan, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematikan penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan teori, penujung penelitian, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka berpikir dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian berisikan variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisa yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis data secara statistik deskriptif, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN

Berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dari penelitian, implikasi dan rekomendasi yang dipandang perlu untuk mengatasi kekurangan kekurangan yang ada