

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia merupakan faktor penting pada setiap organisasi maupun pada perusahaan yang mana sumber daya manusia ini bertugas menggerakkan sumber daya lainnya (Mujahidin dan Irmawati, 2024). Sumber daya manusia pada setiap perusahaan memegang peranan penting dalam mendorong sistem perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan kunci utama yang memerlukan perhatian cermat terhadap berbagai kebutuhannya, meliputi manajemen, organisasi, dan pemanfaatannya untuk memastikan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi. Hal ini menyoroti pentingnya proses manajemen sumber daya manusia yang kuat dalam suatu bisnis untuk mencapai tujuannya. Setiap organisasi harus berupaya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang optimal, yang memungkinkannya untuk membangun keunggulan kompetitif dan secara efektif menghadapi para pesaingnya. Sumber daya manusia sangat diperlukan di setiap lini industri salah satunya adalah industri kesehatan.

Saat ini, industri kesehatan di Indonesia menonjol sebagai salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan signifikan dibandingkan berbagai industri lainnya. Rumah sakit adalah entitas pelayanan kesehatan yang memiliki signifikansi besar bagi masyarakat. Rumah sakit dapat dianggap sebagai salah satu bentuk bisnis yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga kehadiran rumah sakit ini memiliki nilai yang sangat penting. Belakangan ini, pertumbuhan rumah

sakit telah meningkat dengan cepat, yang pada akhirnya menghasilkan persaingan yang semakin intens di antara setiap rumah sakit. Rumah sakit seringkali dihadapkan pada tantangan yang sangat kompleks seperti meningkatnya beban pasien, persaingan industri dan perubahan regulasi serta teknologi (Calundu, 2018). Secara umum, di Kabupaten Karangasem mempunyai tiga rumah sakit, dua rumah sakit milik pemerintah dan satu rumah sakit swasta, yakni Rumah Sakit BaliMed Karangasem. Dengan kondisi demografis Kabupaten Karangasem yang unik, yakni merupakan salah satu kabupaten dengan populasi yang tersebar di berbagai desa terpencil, yang membuat akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas masih menjadi tantangan, namun hal ini sudah mulai teratasi dengan berdirinya Rumah Sakit BaliMed Karangasem, yang merupakan rumah swasta yang berfokus pada perawatan pasien dengan standar lebih tinggi dalam hal kenyamanan dan teknologi medis.

Rumah Sakit BaliMed Karangasem merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan di Kabupaten Karangasem. Letaknya di Jalan Nenas Kecicang, Kecamatan Bebandem, yang mana pada awal 10 Januari 2015, Rumah Sakit BaliMed Karangasem ini mulai beroperasi. Rumah Sakit BaliMed Karangasem memiliki visi “Menjadi rumah sakit keluarga pilihan dan terdepan dalam pelayanan medis yang berkualitas, cepat, profesional, rasional dan aman”. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem Dinkes, (2023) Rumah Sakit BaliMed Karangasem adalah satu-satunya rumah sakit swasta yang berperan sebagai pusat rujukan penting di wilayah Bali Timur, dimana Rumah Sakit BaliMed Karangasem telah memiliki berbagai spesialis termasuk dengan spesialis penyakit dalam, bedah umum, kardiologi, kebidanan dan kandungan serta

pediatri. Selain itu layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit BaliMed Karangasem juga meliputi layanan *ct scan*, radiologi digital serta laboratorium medis, dengan pelayanan yang berfokus pada peningkatan pengalaman pasien dengan fasilitas premium seperti layanan kamar yang mewah, sistem antrian yang cepat serta pelayanan yang berbasis pada teknologi. Guna keberlangsungan kegiatan yang dilakukan pada setiap rumah sakit, oleh karena, itu setiap rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kapabilitas setiap komponennya, yang terdiri dari tenaga kesehatan maupun tenaga non kesehatan.

Menurut Depkes, (1996), tenaga kesehatan adalah setiap individu yang mengabdikan diri pada sektor kesehatan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di sektor kesehatan, sehingga disebut tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan terdiri dari kelompok staf medis, keperawatan, staf apoteker profesional, kesehatan masyarakat, spesialis gizi, praktisi terapi fisik, dan teknologi medis. Tenaga kesehatan di rumah sakit tidak hanya memberikan perawatan langsung kepada pasien namun juga merupakan tulang punggung sistem kesehatan dengan berbagai tanggung jawab administrasi serta manajerial yang harus diselesaikan. Para tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarga dari pasien yang dirawatnya. Pentingnya peran yang dimiliki oleh para tenaga kesehatan, tenaga kesehatan sering kali menghadapi tantangan yang serius ketika menjalankan pekerjaannya, terutama tenaga kesehatan wanita. Banyaknya tugas dan tanggungjawab yang harus diemban oleh para tenaga kesehatan menyebabkan tidak sedikit dari tenaga kesehatan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maupun

keluarga pasien. Menurut Dewi dan Mayasari, (2023) untuk memberikan pelayanan kesehatan yang efektif kepada masyarakat, para pekerja perlu melaksanakan tugasnya secara kompeten dan profesional, karena hal ini secara langsung memengaruhi kepuasan kerja yang dialami oleh tenaga kesehatan.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi positif atau kritik membangun yang muncul sebagai hasil evaluasi pekerjaan seseorang atau pengalaman terkait pekerjaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Soetrisno, (2019), kepuasan kerja mencakup perspektif karyawan terhadap pekerjaannya, yang mencakup faktor-faktor seperti kondisi tempat kerja, kerja sama antar-rekan kerja, penghargaan yang diterima, serta unsur fisik dan psikologis. Rasa kepuasan yang dialami oleh setiap individu terkait erat dengan perasaan kasih sayang atau penolakan terhadap berbagai komponen pekerjaan. Tingkat kepuasan kerja karyawan secara signifikan memengaruhi kinerja mereka karena bervariasi menurut karakteristik individu, ketika seorang karyawan merasakan puas, maka mereka akan cenderung mengerahkan upaya yang lebih besar dalam peran mereka, yang pada akhirnya tentu akan berkontribusi pada keberhasilan organisasi.

Berdasarkan hasil pra riset yang telah dilakukan oleh peneliti diperoleh data bahwa kepuasan kerja yang dirasakan para tenaga kesehatan wanita di Rumah Sakit BaliMed Karangasem mengalami penurunan yang dibuktikan dari hasil observasi awal (Lampiran 03). Rumah Sakit BaliMed Karangasem memiliki kendala pada kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kesehatan yang terutama adalah tenaga kesehatan wanita. Hal ini karena beberapa tenaga kesehatan merasa bahwa mereka tidak memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sehingga para tenaga kesehatan tersebut merasa kurang puas

ketika bekerja. Pekerjaan yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan merupakan pekerjaan yang melibatkan tanggung jawab yang besar dalam merawat pasien, menjalankan prosedur atau tindakan medis serta para tenaga kesehatan juga harus tetap menjaga komunikasi yang efektif dengan para tim medis juga keluarga pasien. Tenaga kesehatan seringkali mengalami kendala dalam menjalankan pekerjaannya karena beban kerja yang tinggi serta jadwal yang tidak menentu yang mana hal ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi para tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan juga rentan mengalami konflik antara teman sekerja yang membuat suasana di perusahaan kurang kondusif, dimana konflik ini dapat menyebabkan kurang optimalnya kepuasan yang dirasakan oleh para tenaga kesehatan. Seperti yang kita ketahui dalam menjalankan pekerjaannya interaksi antar tenaga kesehatan merupakan hal penting guna menunjang kelancaran dalam proses operasional suatu rumah sakit. Namun ketika menjalankan pekerjaannya para tenaga kesehatan di Rumah Sakit BaliMed sering kali mengalami konflik antar teman sekerja yang muncul akibat dari adanya perbedaan pendapat, beban kerja maupun jadwal yang kurang merata. Dimana kondisi ini menyebabkan kurang optimalnya kepuasan yang dirasakan oleh para tenaga kesehatan yang juga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Tenaga kesehatan merasakan bahwa proses promosi jabatan tidak dilakukan dengan transparan yang mana hal ini menyebabkan kekecewaan yang dirasakan oleh para tenaga kesehatan tersebut. Proses promosi pada suatu rumah sakit biasanya dilakukan berdasarkan pada kinerja, pengalaman, serta pendidikan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan. Namun hal yang dirasakan oleh para tenaga

kesehatan wanita di Rumah Sakit BaliMed Karangasem adalah proses promosi dilakukan berdasarkan pada senioritas, hal ini karena proses promosi yang dilakukan di Rumah Sakit BaliMed masih kurang transparan. Proses promosi yang dilakukan secara transparan ini dapat mempengaruhi motivasi, pengembangan karir serta kepuasan kerja yang dirasakan oleh para tenaga kesehatan.

Gaji yang diberikan oleh rumah sakit tidak sebanding dengan beban kerja atau tanggung jawab yang harus ditaati oleh tenaga kesehatan. Gaji merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, terutama jika gaji ini telah disesuaikan dengan tingkat pendidikan, pengalaman serta tanggung jawab kerja yang dibebankan. Tenaga kesehatan merasakan bahwa kenaikan gaji yang diberikan belum sepenuhnya mencerminkan beban kerja yang bertambah serta prestasi kerja yang telah dicapai, dimana hal ini menimbulkan kurang optimalnya kepuasan kerja yang dirasakan. Secara umum, para tenaga kesehatan wanita di Rumah Sakit BaliMed Karangasem belum merasakan kepuasan kerja yang optimal akibat berbagai faktor yang memengaruhinya. Banyak faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja ini, salah satu yang utama adalah *work family conflict*.

Work family conflict merupakan situasi yang mengacu pada keadaan dari pekerja yang harus menyeimbangkan antara peran mereka di tempat kerja serta peran mereka di luar pekerjaan, *work family conflict* dominan dirasakan oleh pekerja wanita karena mereka harus menyeimbangkan peran di tempat kerja serta peran sebagai ibu, istri maupun anak. Menurut Desmiwarnita dan Tasri, (2023) *work family conflict* terjadi karena adanya peran yang memiliki orientasi berbeda, yang keduanya menuntut waktu, energi, dan fokus. Akibatnya, jika satu peran dilakukan secara efektif, peran lainnya cenderung terabaikan. Konflik ini

menimbulkan adanya kesenjangan antara pekerjaan dan keluarga, yang mana hal ini mengakibatkan dampak buruk pada kepuasan kerja serta keluarga karyawan yang terpengaruh.

Berdasarkan hasil kuesioner awal mengenai *work family conflict* yang dirasakan di Rumah Sakit BaliMed oleh tenaga kesehatan wanita didapatkan data data bahwa *work family conflict* yang dirasakan tergolong rendah (Lampiran 04), hal ini karena setelah pulang bekerja para tenaga kesehatan masih bisa melakukan kewajiban pada rumah masing-masing, hal ini karena jam kerja yang diberlakukan di Rumah Sakit BaliMed telah sesuai dan tergolong fleksibel, dengan adanya jam kerja yang fleksibel ini maka para tenaga kesehatan dapat menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan keluarganya serta tidak ada pekerjaan yang terbengkalai antara pekerjaan di rumah ataupun pekerjaan di rumah sakit. Selain itu para tenaga kesehatan wanita di Rumah Sakit BaliMed dalam hal *work family conflict* tidak merasakan hal yang berarti karena telah mendapatkan dukungan penuh oleh para pasangannya serta keluarga yang membuat para tenaga kesehatan wanita ini tidak merasakan beban yang berarti ketika bekerja. Selain *work family conflict*, stres di tempat kerja merupakan faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stefhany dan Sibarani, (2022) , *work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di tempat kerjas. Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Priyanka *et al.*, (2023) yang justru menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Sebagaimana dikemukakan oleh Ariansy dan Kurnia, (2022) , stres kerja merupakan suatu kondisi yang memberikan tekanan baik fisik maupun psikologis

kepada karyawan, yang memengaruhi emosi, pikiran, dan perasaan tidak nyaman yang mengakibatkan stres. Hal yang sama disampaikan oleh, Garení dan Heryanda, (2021) menyatakan bahwa stres kerja sebagai situasi yang menantang yang memengaruhi pengalaman kerja seseorang, yang berpotensi menyebabkan ketidakseimbangan pada fisik serta psikologis yang mengganggu emosi, proses kognitif, serta kesejahteraan dari karyawan secara keseluruhan. Stres kerja tersebut dapat membahayakan kapasitas seseorang untuk mengelola lingkungannya secara efektif. Stres kerja yang dirasakan di Rumah Sakit BaliMed oleh para tenaga kesehatan berdasarkan pada hasil kuesioner awal menunjukkan hasil yang tergolong rendah hal ini karena, waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaannya tergolong fleksibel dan tidak menggunakan target tertentu, selain itu sistem *shift* yang fleksibel dan kesempatan istirahat yang memadai sangat mempengaruhi stamina para tenaga kesehatan ketika bekerja, selain itu atasan dari para tenaga kesehatan juga sangat mudah diajak berkomunikasi sehingga para tenaga kesehatan nyaman ketika bekerja, dimana para atasan sangat terbuka, mendukung serta peduli terhadap kesejahteraan para tenaga kesehatan yang bekerja pada Rumah Sakit BaliMed, yang mana hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta para tenaga kesehatan merasa dihargai dan didukung yang mana hal ini sangat mengurangi stres kerja yang dirasakan para tenaga kesehatan. Hal ini didukung dengan penelitian oleh Ariansy dan Kurnia, (2022) yang mengatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang, namun hasil penelitian oleh Prasetya *et al.*, (2021) mengatakan hal yang berbeda yakni stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa tenaga kesehatan wanita di Rumah Sakit BaliMed Karangasem menghadapi sejumlah tantangan yang berdampak pada kepuasan kerja mereka. Meskipun konflik antara pekerjaan dan keluarga serta stres kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit BaliMed Karangasem, isu kepuasan kerja tetap krusial karena dampaknya terhadap kualitas pelayanan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nadiliani *et al.*, (2020), konflik antara rekan kerja dan anggota keluarga serta stres di tempat kerja memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketika tingkat konflik dan stres meningkat, kecenderungan untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan menurun. Namun penelitian yang dilakukan oleh Mujahidin dan Irmawati, (2024) memberikan perbedaan pandangan wawasan, yang menyatakan bahwa konflik antar rekan kerja dan keluarga serta stres terkait pekerjaan dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tidak selalu berdampak negatif pada tingkat kepuasan kerja individu, melainkan dapat mendorong peningkatan motivasi kerja dalam kondisi tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu serta fenomena yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita di Rumah Sakit BaliMed Karangasem. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul **“Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Wanita di Rumah Sakit BaliMed Karangasem.”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian yang terjadi di Rumah Sakit BaliMed Karangasem diantaranya sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja pada tenaga kesehatan wanita menurun karena ketika bekerja para tenaga kesehatan merasa tidak memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
2. Kepuasan kerja pada tenaga kesehatan wanita menurun karena tenaga kesehatan rentan mengalami konflik dengan teman sekerja.
3. Proses promosi jabatan tidak dilakukan dengan transparan yang menyebabkan kekecewaan yang dirasakan oleh karyawan yang juga menyebabkan kepuasan kerja tenaga Kesehatan wanita menurun.
4. Gaji para tenaga kesehatan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan pekerjaan serta tanggung jawab yang diberikan kepada para tenaga kesehatan yang menyebabkan kepuasan kerja menurun.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada tiga variabel utama, yaitu *work family conflict* dan stres kerja sebagai variabel bebas, serta kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pemahaman mengenai peran *work family conflict* dan stres kerja dalam memengaruhi kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita, yang diyakini sebagai permasalahan utama di Rumah Sakit BaliMed Karangasem.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit BaliMed Karangasem?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit BaliMed Karangasem?
3. Apakah *work family conflict* dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit BaliMed Karangasem?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan teruji tentang pengaruh sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit BaliMed Karangasem.
2. Menguji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit BaliMed Karangasem.
3. Menguji pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit BaliMed Karangasem.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang signifikan dan meningkatkan pembangunan dalam bidang ekonomi, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia. Diharapkan bahwa temuan ini akan memperkaya pemahaman mahasiswa dan masyarakat luas tentang ekonomi, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia, dan akan lebih memajukan teori-teori terkini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga kepada Rumah Sakit BaliMed Karangasem mengenai *work family conflict* dan stres kerja yang memengaruhi kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita, sehingga memungkinkan mereka untuk merumuskan kebijakan yang sejalan dengan visi dan tujuan misi mereka.

