

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan jasa kesehatan yang utama. Masing-masing rumah sakit bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa mereka terhadap pasien. Baik buruknya pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari kinerja tenaga medis dan nonmedis didalam rumah sakit. Seiring dengan perkembangan zaman, peran perempuan dalam dunia pembangunan semakin luas dan semakin maju. Dimana dalam hal tersebut maka peluang perempuan untuk mengembangkan potensinya kini sudah semakin terbuka. Tidak hanya itu, demi menjawab tantangan pada era modern, kini peran perempuan dalam perkembangan kehidupan pun terus berubah bahkan sama rata dengan peran laki-laki. Bahkan pada saat ini, tidak sedikit perempuan mulai mengubah pandangan yang menjadi budaya masyarakat terkait pekerjaan domestic yang sudah sejak lama melekat pada perempuan. Jika pada zaman dahulu perempuan kerap kali dihadapkan dengan pekerjaan domestic, namun berbeda dengan era modernisasi saat ini. Hal tersebut didukung dengan adanya sejumlah fenomena. bahwa dunia pekerjaan tidak hanya berasal dari laki-laki tetapi juga kalangan perempuan. Tak mengeherankan jika partisipasi perempuan didunia kerja semakin meningkat setiap tahunnya.

Peran perempuan dalam dunia kerja telah mengalami transformasi signifikan seiring perkembangan zaman. Saat ini, perempuan tidak hanya

berperan sebagai pengurus rumah tangga, tetapi juga aktif dalam berbagai sektor pekerjaan. Namun, meskipun memiliki potensi dan kemampuan yang setara dengan laki-laki, banyak perempuan menghadapi tantangan dalam mencapai kesuksesan karir. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah adanya rasa takut terhadap kesuksesan atau yang dikenal dengan istilah *fear of success*. Kondisi psikologis ini ditandai dengan rasa takut atau tidak tenang ketika dihadapkan pada prospek pencapaian kesuksesan.

Kenaikan angkatan kerja pada perempuan tersebut bukan tanpa alasan. Melainkan terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi hal tersebut, seperti faktor ekonomi keluarga yang tidak mampu untuk dipenuhi karena seringkali fenomena dilingkungan menggambarkan bahwa adanya keinginan perempuan untuk membantu suami dalam mencari penghasilan guna memenuhi kebutuhan keluarga. Adanya faktor sosial seperti keinginan untuk diterima dilingkungan dan memperoleh komunitas sosial dimana dalam hal tersebut perempuan yang bekerja juga dapat bersosialisasi serta memperoleh relasi diluar rumah. Faktor lain yaitu adanya keinginan mencapai aktualisasi diri. Aktualisasi diri tersebut mencakup keinginan wanita untuk tidak selalu bergantung dengan suami serta mampu mencukupi kebutuhan dirinya dengan penghasilannya sendiri meskipun suami hendaknya mampu memenuhi kebutuhan keluarga. Oleh karenanya maka tidak adanya batasan bagi wanita untuk menambah perannya sebagai pekerja.

Kemajuan tersebut tidak terlepas dari masalah, bahkan seringkali menimbulkan kerugian bagi perempuan itu sendiri. Seringkali adanya tekanan

emosional yang mengakibatkan munculnya stres. Stres sendiri merupakan istilah umum yang diartikan sebagai tekanan hidup yang dirasakan terlalu sulit bagi seseorang.

Work-family conflict telah dianggap menjadi sumber potensial terjadinya stres kerja pada wanita (Frone, 2000). *Work-family conflict* tersebut muncul ketika peran dalam keluarga dan pekerjaan dianggap sebagai hal yang penting untuk dipenuhi (Kismono, Rosari, Suprihanto, 2013). Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan situasi yang seringkali muncul bahwa perempuan dapat bekerja tanpa melupakan tanggung jawabnya sebagai ibu dan istri di rumah. Apabila seorang ibu rumah tangga berada dalam kondisi yang demikian, maka muncul harapan bahwa mereka mampu untuk menyesuaikan diri mengenai waktu dimana ia harus bekerja secara profesional, mengurus keperluan rumah tangga serta memperhatikan pertumbuhan sang buah hati.

Perkembangan industri kesehatan yang di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana hal tersebut tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) didalamnya. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu yang memberikan sumbangan tenaga kerja perempuan yang tergolong banyak. rumah sakit yakni karyawan medis dan non medis. Karyawan medis merupakan salah satu tenaga medis yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien, baik itu perawat pria maupun perawat wanita. Sebagai seorang perawat, mereka dituntut untuk bersikap penuh perhatian dan kasih sayang terhadap pasien maupun keluarga pasien.

Akan tetapi dalam praktiknya, menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai perawat seringkali membuat perawat mengalami konflik peran didalam keluarga, hal ini terutama dialami oleh perawat perempuan yang sudah menikah dan memiliki anak. Konflik peran yang terjadi pada perawat dikarenakan jam kerja mereka di kantor cenderung panjang dan padat serta adanya shift jaga yang terbagi atas tiga waktu yakni shift pagi, siang dan malam, dan disisi keluarga mereka dituntut untuk dapat memberikan waktu dan perhatian yang lebih bagi keluarga mereka dirumah, begitu juga halnya pada RSUD Pringsewu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait dan beberapa karyawan perempuan, didapatkan informasi bahwa karyawan perempuan memiliki shift kerja yang terbagi menjadi 3 bagian. Shift tersebut terdiri dari pukul 08.00-14.00 WIB, pukul 14.00-20.00 WIB, dan pukul 20.00-08.00 WIB. Dengan pembagian kerja tersebut, karyawan khususnya perempuan akan kehilangan waktu bersama keluarga, yang dimana pada malam hari merupakan waktu yang tepat untuk berkumpul bersama keluarga.

Tak hanya itu, terkadang penggunaan hari *weekend* seperti sabtu dan minggu untuk bekerja juga dapat mengurangi kebersamaannya dengan keluarga. Selain itu, permintaan pekerjaan yang tinggi mengakibatkan sejumlah karyawan perempuan harus membawa pekerjaan pulang kerumah, sehingga menyita sebagian waktu yang seharusnya digunakan untuk berkumpul bersama keluarga. Kesenjangan peran tersebut tak jarang menimbulkan permasalahan karena bagi dirinya dan juga keluarga sehingga

mempengaruhi ia dalam bekerja serta menimbulkan konflik antara suami dan istri sehingga dipandang menjadi stressor pada wanita saat bekerja.

Proses pembagian peran perempuan dapat menyebabkan ketidakseimbangan peran ataupun terjadi proses peran satu mencampuri peran yang lain. Ketidakseimbangan dan pencampuran peran apabila terjadi secara terus-menerus dan dengan intensitas yang kuat dapat menyebabkan konflik keluarga-pekerjaan (*work family conflict*). Pada dasarnya *work-family conflict* dapat terjadi baik pada laki-laki maupun perempuan. Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa intensitas terjadi *work family conflict* pada perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki. Keterlibatan dan komitmen waktu perempuan pada keluarga yang didasari tanggung jawab mereka terhadap tugas rumah tangga, termasuk mengurus suami dan anak membuat para perempuan bekerja sering mengalami konflik.

Kesempatan untuk meraih lapangan pekerjaan semakin terbuka luas bagi perempuan, namun bagaimanapun juga perempuan tetap dituntut untuk melakukan peran domestiknya. Hal inilah yang dapat mengakibatkan terjadinya *work-family conflict*, dimana tuntutan keluarga dan pekerjaan tidak dapat disejajarkan, apalagi ketika peran perempuan dalam dunia kesehatan selain menjalankan pekerjaan, juga memutuskan untuk terlibat dalam jabatan struktural. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada karir dan kinerja perempuan tersebut. Ketika terjadi masalah dalam keluarga, akan membawa dampak terhadap karir dan kinerja perempuan, sehingga dapat dianggap kinerjanya akan menurun. Demikian juga sebaliknya, ketika terjadi masalah

dengan pekerjaan, urusan keluarga menjadi terganggu. Hal itu berarti tanggung jawab peran perempuan harus benar-benar dilakukan dengan baik, mengingat perempuan harus mampu melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan seimbang.

Pada rumah sakit umum daerah (RSUD), khususnya di RSUD Pringsewu, karyawan perempuan menghadapi tantangan yang cukup signifikan, terutama dalam mengelola peran ganda sebagai pekerja dan sebagai anggota keluarga. Tantangan ini sering kali menyebabkan konflik antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, yang dikenal sebagai *work-family conflict* (konflik kerja- keluarga). Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga juga dapat menyebabkan stres berkepanjangan yang mempengaruhi produktivitas karyawan perempuan. Beban ganda yang mereka hadapi dapat menurunkan efisiensi kerja, meningkatkan tingkat ketidakhadiran, dan bahkan berujung pada keputusan untuk mengundurkan diri. Disisi lain, perusahaan yang tidak memberikan dukungan yang memadai terhadap *work-family balance* berpotensi mengalami penurunan loyalitas karyawan, yang dapat berdampak pada peningkatan tingkat turnover serta berkurangnya kualitas pelayanan kepada pasien

Karyawan perempuan di RSUD Pringsewu menghadapi tekanan yang serupa. Sebagai institusi yang beroperasi dalam layanan kesehatan, dimana perempuan yang bekerja di RSUD sering kali mengalami kesulitan dalam membagi waktu, tenaga, dan perhatian antara pekerjaan dan keluarga. Tekanan kerja yang tinggi, tuntutan jam kerja yang panjang, serta adanya shift

malam, sering kali menyebabkan kelelahan fisik dan emosional. Hal ini dapat berimbas pada menurunnya motivasi dan komitmen terhadap perusahaan, serta berdampak negatif pada kinerja karyawan, yang dapat memperburuk konflik antara pekerjaan dan keluarga. Dalam konteks ini, *work-family conflict* dapat menghambat kinerja dan komitmen karyawan perempuan terhadap organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Meskipun beberapa RSUD telah menerapkan kebijakan fleksibilitas kerja atau fasilitas pendukung seperti *daycare* untuk anak-anak karyawan, namun penerapannya masih terbatas. Kurangnya kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan karyawan perempuan menyebabkan banyak dari mereka harus berjuang sendiri dalam mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana *work-family balance* dapat mempengaruhi komitmen karyawan terhadap perusahaan dan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Semakin banyaknya peran ganda yang dilakukan perempuan, maka akan memberikan dampak peran dari yang dimiliki, baik dari internal keluarga maupun pekerjaan. Demikian juga yang terjadi di instansi RSUD Pringsewu dimana secara data diperoleh banyaknya karyawan perempuan dibandingkan dengan karyawan laki-laki.

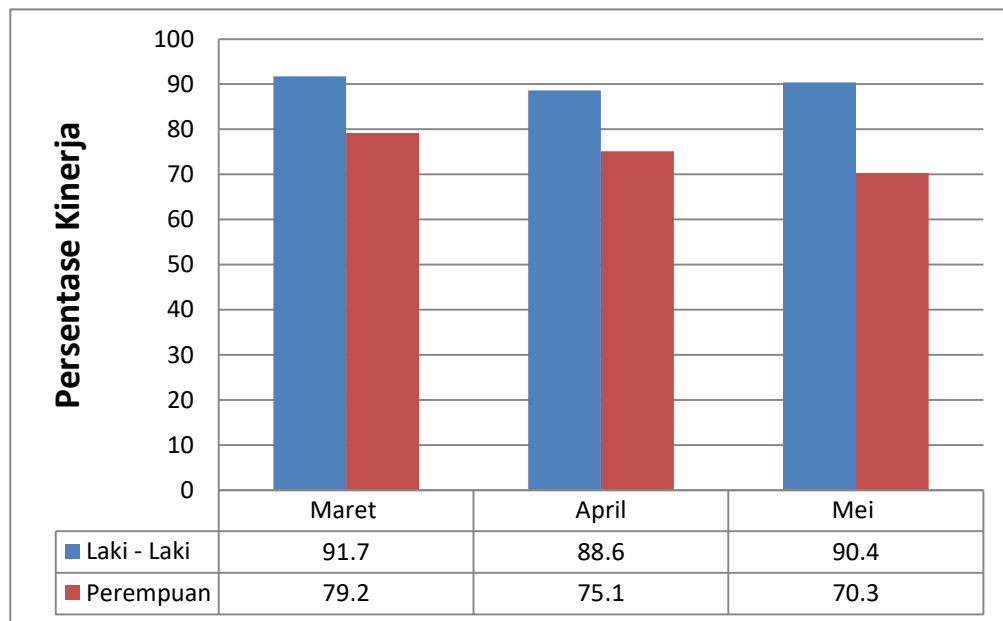
Tabel 1.1

Jumlah Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu

NO	PEGAWAI	JUMLAH
1.	Perempuan	311
2.	Laki-Laki	245

Dari banyaknya data karyawan atau pegawai diatas di dominasi oleh karyawan perempuan yang dimana secara langsung suatu saat karyawan perempuan akan mengalami kendala secara temporary dalam pekerjaannya yang sering dilibatkan dengan konflik yang ada di internal keluarga. Posisi ini dapat memberikan kontribusi terhadap bagaimana kinerja karyawan perempuan RSUD Pringsewu, dengan kondisi peran perempuan seperti itu diperoleh data bahwa banyak sekali RSUD Pringsewu menerima keluhan-keluhan dari keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan.

Gambar 1.1
Grafik Persentase Kinerja Karyawan
RSUD Pringsewu 3 Bulan Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas di dominasi oleh karyawan perempuan yang dimana secara langsung suatu saat karyawan perempuan akan mengalami kendala secara *temporary* dalam pekerjaannya yang sering dilibatkan dengan

salah satu faktor konflik yang ada di internal keluarga. Posisi ini dapat memberikan kontribusi terhadap bagaimana kinerja karyawan perempuan RSUD Pringsewu, dengan kondisi peran perempuan seperti itu diperoleh data bahwa banyak sekali RSUD Pringsewu menerima keluhan-keluhan dari keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan di kasir maupun di IGD mengalami beberapa keluhan mengenai ketepatan waktu ketika bekerja terindikasi sering sekali karyawan-karyawan perempuan datang terlambat, tidak sesuai dengan jadwal shift yang sudah dibuat sehingga dengan seperti itu, datang tidak tepat waktu pada saat shift akan terjadi penumpukan pelayanan yang ada di RSUD. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu, kemampuan bekerjasama di antara karyawan, khususnya tenaga medis dan administratif, masih menghadapi berbagai tantangan.

Beberapa faktor seperti beban kerja yang tinggi, perbedaan latar belakang profesional, serta tekanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat seringkali menyebabkan kurangnya koordinasi antar tim. Selain itu, *work-family conflict* yang dialami oleh karyawan perempuan dapat berdampak pada keterlibatan mereka dalam kerja tim, sehingga menurunkan efektivitas kolaborasi di lingkungan kerja. Jika tidak dikelola dengan baik, permasalahan ini dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUD Pringsewu. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu, kemandirian karyawan, khususnya tenaga medis dan nonmedis, masih menghadapi beberapa kendala.

Pengelolaan *work-family conflict* menjadi prioritas bagi RSUD Pringsewu untuk memastikan keberlanjutan komitmen karyawan perempuan terhadap organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi dan kinerja pada karyawan perempuan di RSUD Pringsewu, serta mengevaluasi peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi untuk mengurangi dampak negatif tersebut.

Kinerja karyawan wanita dipilih, karena wanita dianggap memiliki cara berkomunikasi lebih baik daripada laki-laki. Keterampilan berkomunikasi yang efektif ini dapat meningkatkan upaya kerja kolaboratif dalam suatu perusahaan sekaligus dapat memberi keuntungan dalam perusahaan. Telah dilakukan sebuah penelitian yang sudah dipublikasikan di Amerika dan Eropa banyak penelitian yang membahas tentang perbedaan gaya berkomunikasi antara pria dan wanita, akan tetapi penelitian tersebut kurang menjadi perhatian, hal ini disebabkan karena sebagian orang beranggapan bahwa pria dan perempuan itu sama, baik dari bakat maupun potensi diri, walaupun secara ilmiah, pria dan perempuan memiliki banyak perbedaan, khususnya dalam gaya berkomunikasi.

Permasalahan yang terjadi pada kinerja karyawan perempuan adalah adanya penurunan kinerja, hal ini tidak lepas dari beberapa konflik yang muncul seperti kurang fokus, emosional pada saat bekerja, kurangnya kerjasama yang terjalin antar karyawan dan keterlambatan pada saat bekerja. Selain itu menurunnya kinerja karyawan perempuan juga bisa disebabkan

tentang pencapaian karir, karena sebagian karyawan perempuan merasakan ketidakpastian pencapaian karir yang artinya karyawan hanya akan mendapatkan peningkatan pada pendapatan nya saja dan tidak dapat peningkatan pada jenjang karirnya. Dampak yang ditimbulkan dari permasalahan diatas adalah menurunnya kinerja, kepuasan kerja serta menurunnya produktivitas perusahaan (Soetjipto, 2019).

Selain itu faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan perempuan adalah *work family conflict*, yang merupakan konflik antar peran dimana tekanan peran pekerjaan dan keluarga tidak dapat diselaraskan dalam hal tertentu (Safrizal.,2020). Pada intinya *work family conflict* ini adalah sebuah konflik yang terjadi pada suatu individu karena memiliki dua peran, baik dalam pekerjaan ataupun keluarga. Dalam bekerja, terutama bagi karyawan wanita kestabilan pikiran dan perasaan mereka perlu dijaga, karena ketidakseimbangan pikiran dan perasaan itu dapat mempengaruhi performa kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang *work family conflict*, Komitmen Perusahaan, yang dikaitkan dengan Kinerja pada Karyawan Perempuan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh *WorkFamily Conflict* terhadap kinerja pada karyawan perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu?
2. Apakah ada komitmen karyawan terhadap kinerja pada karyawan perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu ?
3. Apakah ada pengaruh *WorkFamily Conflict* dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja pada karyawan perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.
2. Untuk mengetahui Pengaruh komitmen perusahaan terhadap kinerja pada Karyawan perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* dan komitmen perusahaan terhadap kinerja pada karyawan perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.

D. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian adalah kinerja, komitmen dan *work family conflict*.
2. Subyek penelitian adalah karyawan perempuan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.
3. Waktu penelitian tahun 2024.
4. Tempat penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis Melalui penelitian mengenai pengaruh *work family conflict* dan komitmen perusahaan terhadap kinerja karyawan perempuan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu diharapkan dapat memberikan wawasan keilmuan baru terkait dengan *work family conflict*, komitmen perusahaan, dan kinerja karyawan perempuan.
2. Manfaat Secara Praktis Sebagai Referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian pada variabel yang sama.