

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ekonomi yang cukup ketat dan terus berputar dari waktu ke waktu menjadikan pekerjaan sebagai hal utama untuk memenuhi kebutuhan seseorang demi membawa diri mereka pada suatu kondisi yang lebih baik serta memuaskan. Data Badan Pusat Statistik pada tahun 2022 tentang *Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Wanita (TPAK)* di kota Kediri sudah mencapai 61,44% dan mengalami kenaikan sebesar 6,76% dari tahun sebelumnya. Partisipasi wanita di berbagai peran dapat mengalami konflik karena adanya tuntutan pekerjaan, tuntutan pribadi, dan tuntutan keluarga yang tidak seimbang. Peran ganda pada wanita adalah beberapa peran yang melekat pada wanita (dua atau lebih peran) yang harus dikerjakan dalam waktu bersamaan dan terjadi saat wanita berperan sebagai ibu rumah tangga serta pekerja (Zuhdi et al., 2018). Perusahaanpun punya peran untuk tetap memperhatikan hal ini yang menyangkut kepuasan kerja karyawan sehingga dapat memelihara keberlangsungan perusahaan.

Menurut Amavisca & Soekarno (2023) Kepuasan kerja merupakan keadaan psikologis menyenangkan yang dialami karyawan di lingkungan kerja dan kebutuhannya terpenuhi. Kepuasan kerja berhubungan dengan perilaku karyawan dalam perusahaan. Dor & Halperin (2022) mengemukakan bahwa kepuasan kerja menggambarkan keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari evaluasi individu terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor karyawan dalam

memiliki semangat kerja yang tinggi karena karyawan menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berarti perasaan karyawan yang senang terhadap pekerjaannya.

Menurut Fatmawati & Irbayuni (2021) Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat mendorong loyalitas dan totalitas karyawan dalam bekerja dan mendorong rasa suka pada pekerjaan yang dimiliki. Tingkat kepuasan ini terjadi karena adanya tuntutan peran yang lebih pada wanita yang juga memiliki peran ganda pada kehidupan pribadinya yaitu mengurus rumah tangga. Banyak industri yang juga memiliki jumlah karyawan perempuan yang lebih banyak dari pada pria, seperti halnya pada Rumah Sakit banyak dijumpai karyawan wanita lebih banyak, terlebih khusus pada perawat wanita. Dan hal ini terjadi pada Rumah Sakit Baptis Kediri dengan perawat laki-laki berjumlah 203 perawat dan perawat perempuan berjumlah 433 perawat. Ketidakpuasan yang terjadi ditunjukkan pada data perawat yang keluar/berhenti bekerja selama 3 tahun di Rumah Sakit Kediri dengan adanya perbedaan jumlah

Tabel 1. 1

Data Jumlah Perawat Wanita Rumah Sakit Baptis Kediri yang berhenti bekerja Tahun 2023-2024(April)

Tahun	Jumlah karyawan awal tahun	Masuk	Keluar	Jumlah karyawan akhir tahun	Presentase
2022	451	8	42 orang	417	9,6%
2023	417	10	7 orang	420	1,6%
2024 (April)	420	20	7 orang	433	1,6%

Sumber : *Rumah Sakit Baptis Kediri*

Karyawan yang memutuskan untuk keluar menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan karyawan, hal ini pun dapat menimbulkan dampak buruk atau kerugian perusahaan karena harus mengisi kekosongan yang ada. Terjadinya *turnover* karena ada ketidakpuasan saat bekerja yang juga mengharuskan karyawan untuk lembur terus menerus dan membuat seseorang tidak akan bekerja secara loyal untuk perusahaan sehingga mereka memilih untuk pindah kerja (Hafni & Sari, 2019). Ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dan juga dapat dikaitkan dengan adanya ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi atau biasa disebut dengan *Work-life Balance*.

Menurut Greenhaus & Collins (2003) mendefinisikan *Work-life Balance* sebagai kondisi seseorang yang merasakan adanya keterikatan dan perasaan puas pada perannya sebagai karyawan dan perannya dalam keluarga yang seimbang. Menurut Mohanty & Jena (2016) *Work-life Balance* pada dasarnya adalah perasaan puas ketika peran yang dilakukan di rumah dan di tempat kerja dengan punya masalah peran yang minimal. Ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi juga terjadi di Rumah Sakit Baptis Kediri yang dapat dilihat pada data lembur perawat Wanita Rumah Sakit Baptis Kediri pada tahun 2021-2024 (maret) yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 2

## Jumlah Lembur Perawat Wanita Rumah Sakit Baptis Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Lembur Perawat Wanita	
	Total Jam Lembur	Total Perawat

Tahun	Jumlah Lembur Perawat Wanita	
	Total Jam Lembur	Total Perawat
2021	1.926 Jam	272 Perawat
2022	3.219 Jam	369 Perawat
2023	2.268 Jam	343 Perawat
2024 (Maret)	2.237 Jam	265 Perawat

Sumber :*Rumah Sakit Baptis Kediri*

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa pada tahun 2021-2023 lembur yang sering terjadi dengan jumlah jam yang sangat banyak mengakibatkan upaya karyawan untuk menyeimbangkan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi tidak seimbang dan hal ini menyebabkan kurangnya waktu untuk diri sendiri dengan memperhatikan kondisi kesehatan fisik dan mental dapat berdampak pada pekerjaan. Seperti yang dikatakan salah satu perawat melalui wawancara yang telah dilakukan yaitu *“Lembur selalu terjadi ketika pasien sedang banyak, dan kekurangan teman dinas bahkan waktu lembur selalu dadakan dan tidak pernah direncanakan, yang kurang lebih jam lembur mencapai 4 jam/hari.”* Total jam lembur pada tahun 2022 sangat tinggi hal ini disebabkan karena tuntutan pekerjaan perawat Rumah Sakit lebih dominan, bahkan di tahun 2024 sampai dengan bulan maret jumlah jam lembur perawat wanita sudah mencapai 2.237 jam.

Menciptakan *Work-life Balance* melalui tujuan dan nilai yang selaras, mendorong tanggung jawab sosial perusahaan, menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan, meningkatkan sistem penghargaan dan penilaian kerja,

mengembangkan sistem yang adil dan suportif, memfasilitasi partisipasi atau keterlibatan dalam pengambilan keputusan di antara seluruh karyawan, meningkatkan keterlibatan dan retensi karyawan secara umum dapat memberikan kepuasan yang lebih besar terhadap *Work-life Balance* (Kalliath & Brough, 2008). Selain *Work-life Balance*, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh *Work-Family Conflict*.

Menurut Greenhaus & Beutell (1985) berpendapat bahwa *Work Family Conflict* merupakan suatu jenis perlawanan yang timbul dari individu yang mempunyai peran berbeda pada beberapa pekerjaan dan tanggung jawab dalam keluarga yang tidak mempunyai kecocokan waktu dan kinerja yang sesuai. *Work Family Conflict* terbagi menjadi 2 konsep yang berbeda namun tetap berkaitan, yang pertama adalah WIF (*work interference with family*) yaitu konflik yang tumbuh karena pekerjaan yang kemudian mengganggu urusan dalam keluarga dan yang kedua adalah FIW (*family interference with work*) yaitu konflik yang terjadi ketika dalam urusan keluarga bercampur dengan pekerjaan, setiap konsep pada *work family conflict* bersifat *multidimensional* (permasalahan lebih dari satu) yaitu berhubungan dengan waktu, ketegangan, dan perilaku.

Adanya ketidakcocokan waktu antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga di Rumah Sakit Baptis dapat dilihat dengan jumlah cuti pada tahun 2022-2023 pada perawat wanita di bawah ini.

Tabel 1. 3.

Jumlah Cuti Perawat Rumah Sakit Baptis Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Cuti Perawat Wanita
2022	67 orang
2023	105 orang
Total	172 orang

Sumber : *Rumah Sakit Baptis Kediri*

Dilihat dari tabel diatas bahwa semakin tahun cuti yang diambil oleh perawat wanita semakin meningkat dikarenakan mempunyai tuntutan dalam kehidupan pribadinya. Jumlah cuti perawat tersebut terjadi karena perawat wanita juga harus memenuhi perannya di dalam keluarga, seperti keperluan cuti melahirkan, cuti hamil, sakit, acara keluarga (kitan anak dan baptisan anak), menikah, keluarga berduka, dan cuti kuliah. Hal-hal inilah yang menjadikan dalam 2 tahun terakhir jumlah cuti terus meningkat.

*Work family conflict* dapat diatasi ketika seseorang mempunyai keyakinan dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi tanggung jawabnya. Keadaan dimana karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal dapat menimbulkan berbagai masalah dalam pekerjaan yang dikerjakannya bahkan dapat menjadi tidak terselesaikan. Keadaan seperti ini dapat dipengaruhi karena seseorang mempunyai *Emotional Exhaustion* atau Kelelahan Emosional yang mengganggu sehingga mempengaruhi diri seseorang terutama pada wanita pekerja ketika tidak dapat menyelesaikan kedua tanggung jawabnya dengan baik.

Kelelahan Emosional adalah salah satu dimensi dari *burnout*. *Burnout* merupakan keadaan psikologi karena adanya ketegangan emosional saat bekerja

sehingga menarik diri untuk terlibat (Indrian et al., 2023). Kelelahan Emosional yang tinggi dikaitkan secara langsung dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi juga (Evans et al., 2006). Kelelahan Emosional berdampak negatif pada karyawan ketika bekerja, seperti malas dengan pekerjaannya, mudah kecewa, menganggap apa yang dilakukan di tempat kerja tidak berguna, mudah sakit hati, putus asa dan mengabaikan pekerjaannya (Christianto & Putra, 2016). Adanya komplain yang di terima seperti ini.

Tabel 1. 4  
Data Komplain Rumah Sakit Baptis Kediri

	SDM	Sistem	Sarpras
2023	35	40	17
2024	14	33	17

Sumber: Rumah Sakit Baptis Kediri

Dapat dilihat pada Gambar 1.1 yaitu komplain yang diterima Rumah Sakit Baptis Kediri. Data complain pada bagian SDM menunjukkan bahwa adanya kelalaian yang dilakukan karyawan dan perawat saat bekerja, dan hal ini dapat diindikasikan bahwa ada kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan dan perawat Rumah Sakit Baptis. Adanya krisis emosional dan berujung pada menipisnya sumber daya emosi karyawan, dapat berdampak pada pelayanan yang buruk. Keluhan yang diterima pun dapat menyebabkan reputasi perusahaan menjadi buruk.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Baptis Kediri terkait beberapa perawat wanita yang mengalami dominasi pada pekerjaan serta adanya

work-life balance, work family conflict, emotional exhaustion dan kepuasan kerja maka alasan tersebut yang melatarbelakangi penelitian ini dan mengambil judul **“Pengaruh *Work-life Balance* dan *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja Perawat Wanita melalui Peran Mediasi *Emotional Exhaustion* di Rumah Sakit Baptis Kediri.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah *Work-Life Balance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri?
2. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri?
3. Apakah *Work-life Balance* berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Kerja perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri melalui peran mediasi *Emotional Exhaustion*?
4. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh secara negatif terhadap Kepuasan Kerja perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri melalui peran mediasi *Emotional Exhaustion*?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, tujuan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work-life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja pada perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work-life Balance* terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Rumah Sakit Kediri melalui peran mediasi *Emotional Exhaustion*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Rumah Sakit Kediri melalui peran mediasi *Emotional Exhaustion*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat anatara lain:

#### 1. Aspek Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh *Work-life Balance* dan *Work Family Conflict* terhadap

Kepuasan Kerja perawat wanita melalui peran mediasi *Emotional Exhaustion*.

- b. Dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang meneliti permasalahan yang sama atau berkaitan dengan hasil penelitian ini.

## 2. Aspek Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif dan informasi bagi perusahaan untuk menyikapi permasalahan sumber daya manusia yang meyangkut *Work-life Balance*, *Work Family Conflict*, Kepuasan Kerja dan *Emotional Exhaustion* dengan menyediakan konseling bagi karyawan guna menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

### b. Bagi Lembaga Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pembelajaran dan terapan khususnya dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.

### c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh *work life balance* dan *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja wanita bekerja melalui peran mediasi *emotional exhaustion* sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan.