

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, dinamika perubahan dan perkembangan yang terus berlangsung memberikan pengaruh yang substansial terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal keberlanjutan dan pencapaian kesuksesan suatu perusahaan. Di tengah situasi ini, perusahaan dihadapkan pada tantangan yang berupa persaingan yang semakin ketat dengan kemunculan para kompetitor baru sehingga menuntut perusahaan untuk terus beradaptasi dan meningkatkan daya saingnya. Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat vital dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi terutama ditengah persaingan global yang semakin ketat karena sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam manajemen yang berfungsi untuk memotivasi serta mengarahkan seluruh karyawan agar mampu bekerja secara maksimal dan mencapai kinerja yang optimal. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang secara efektif dan professional menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan dituntut untuk mampu merekrut, mengembangkan serta mempertahankan karyawan yang memiliki kualitas unggul. Individu yang memiliki kompetensi tinggi mampu memberikan kontribusi kinerja yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang lebih efisien. Semakin baik kualitas karyawan yang dihasilkan maka semakin tinggi kinerja karyawan dalam menyelesaikan

tugas yang diberikan sementara itu menurunnya kualitas karyawan dapat berdampak negatif bagi keberlangsungan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas sangatlah penting karena hal ini berperan langsung dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi output yang dihasilkan sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan atau organisasi.

Rumah sakit merupakan institusi di bidang kesehatan yang menyediakan secara menyeluruh, mencakup perawatan rawat inap, rawat jalan serta penanganan darurat. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab utama untuk mengembangkan, menerapkan, dan menjaga kualitas layanan kesehatan terbaik yang menjadi tolak ukur utama dalam perawatan pasien. Dengan bertambahnya jumlah rumah sakit di Indonesia, persaingan antar institusi semakin ketat sehingga mengharuskan institusi penyedia layanan kesehatan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumennya. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan perhatian yang serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia baik tenaga medis maupun nonmedis guna memastikan terselenggaranya layanan kesehatan yang berkualitas serta sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang berperan penting dalam mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini disebabkan oleh keterlibatan mereka secara langsung pada pasien dan keluarganya selama 24 jam penuh serta kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan secara berkelanjutan dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Namun, keterbatasan sumber daya di

klinik atau rumah sakit di Indonesia serta tingginya kebutuhan pasien akan perawatan yang terjangkau dan cepat, seringkali membuat perawat yang sebagian besar adalah wanita kesulitan dalam menyeimbangkan antara kehidupan pekerjaan dengan kehidupan pribadi (Ardiana et al., 2020). Situasi ini dapat menciptakan ketidakharmonisan antar kehidupan pribadi dan aspek pekerjaan mereka (Idulfilastri et al., 2021).

Selain itu, perawat wanita sering dihadapkan dengan jam kerja yang panjang, intensitas kerja yang tinggi, banyaknya pasien yang harus mereka tangani serta tekanan akibat tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas ini dapat memicu kelelahan secara emosional. Apabila kelelahan emosional yang dialami perawat wanita tidak dapat diatasi dengan tepat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Mengingat berbagai dampak negatif yang merugikan baik individu maupun organisasi akibat ketidakseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan serta kelelahan emosional maka sangat penting bagi institusi pelayanan kesehatan publik untuk memperhatikan penerapan keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi serta berupaya meminimalisir kelelahan emosional untuk memastikan kinerja perawat wanita tetap optimal. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan rumah sakit sangat ditentukan oleh kinerja tenaga kesehatan terutama perawat yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada pasien (Petersen et al., 2023).

Kinerja karyawan merupakan salah satu elemen kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi termasuk institusi penyedia layanan kesehatan. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu, baik dari segi kuantitas maupun kualitas dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab

yang telah ditetapkan. Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, peningkatan kinerja karyawan menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting. Untuk itu diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan, salah satunya melalui evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan sebagai upaya menjaga kualitas sehingga perusahaan mampu berkembang, bersaing serta bertahan.

Rumah Sakit Baptis Kediri adalah salah satu institusi penyedia pelayanan kesehatan yang berlokasi di Kota Kediri, Jawa timur. Rumah sakit Baptis Kediri memiliki komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan mengedepankan nilai-nilai kasih, profesionalisme, dan integritas. Namun belakangan ini Rumah Sakit Baptis Kediri dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang mengindikasikan adanya penurunan kinerja perawat wanita. Hal ini terlihat dari data rekapitulasi jumlah komplain pasien terhadap layanan yang diberikan di Rumah Sakit Baptis Kediri selama 3 tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Komplain Pasien Tahun 2022 -2024

No	Tahun	Kategori				Total
		Sarana Prasarana	Waktu Pelayanan	Petugas	Informasi Kurang Jelas	
1	2022	14	27	16	15	72
2	2023	16	31	15	16	78
3	2024	30	55	23	18	126

Sumber : *Rumah Sakit Baptis Kota Kediri*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah komplain atas pelayanan yang diberikan kepada pasien selama tiga tahun terakhir. Pada

tahun 2022 terdapat jumlah komplain yang diterima sebesar 72. Kemudian meningkat sebesar 78 pada tahun 2023 hingga pada tahun 2024 terjadi lonjakan peningkatan secara signifikan sebesar 126. Adanya tren kenaikan jumlah komplain yang cukup besar tersebut mengindikasikan adanya permasalahan terkait kinerja perawat wanita terutama terkait durasi waktu tunggu yang lama, sikap atau perilaku perawat yang kurang profesional serta ketidakjelasan informasi yang disampaikan.

Berdasarkan data rekapitulasi jumlah komplain yang berkaitan dengan pelayanan pasien maka perlu upaya perbaikan kualitas kinerja perawat wanita untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, setiap karyawan dituntut untuk senantiasa mengembangkan kualitas kinerjanya karena peningkatan tersebut memberikan kontribusi langsung terhadap pencapaian dan keberhasilan organisasi. Perhatian terhadap pencapaian kinerja perawat wanita sangatlah penting karena dengan adanya peningkatan kinerja akan berdampak pada rendahnya *turnover intention* dan meningkatkan kepuasan kerja para perawat wanita sementara kinerja yang buruk dapat menimbulkan dampak negatif bagi keberlangsungan organisasi seperti menurunnya kualitas layanan, meningkatkan jumlah keluhan dan terganggunya reputasi organisasi. Oleh karena itu, memastikan kinerja perawat wanita tetap optimal dan produktif menjadi faktor krusial untuk mendukung perkembangan dan keberlanjutan rumah sakit (Paparang et al., 2021).

Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan sangat bergantung pada upaya – upaya konstruktif yang dilakukan guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, banyak organisasi kini berusaha menemukan cara untuk meningkatkan kinerja

para karyawannya. Salah satu langkah yang sering diambil adalah dengan memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi serta meminimalisir potensi kelelahan emosional dalam pekerjaan. Pemahaman mengenai pentingnya kinerja karyawan juga melibatkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja tersebut, salah satunya *work life balance* yang diketahui memiliki pengaruh signifikan (Hikmah & Lukito, 2021).

Saat ini, isu mengenai *work life balance* kini menjadi sorotan utama, terutama bagi wanita yang bekerja, dimana kemampuan mereka untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan tanggungjawab keluarga merupakan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pekerja wanita. Menurut Greenhaus et al. (2003), *work life balance* adalah kondisi dimana seseorang mampu menjalankan peran dalam pekerjaan dan keluarga secara seimbang serta memperoleh tingkat kepuasan yang setara dari kedua peran tersebut. Karyawan yang berhasil mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi biasanya memiliki kesehatan fisik dan mental yang optimal sehingga dapat membantu mengurangi risiko stres berlebihan dan pada akhirnya meningkatkan konsentrasi, produktivitas serta kreativitas dalam bekerja. Sebaliknya, apabila karyawan mengalami kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan meningkatnya stres serta menurunkan kualitas hidup sehingga berpotensi merugikan baik individu maupun organisasi tempat mereka bekerja.

Menemukan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dipandang sebagai tantangan besar bagi manajemen perusahaan dan sekaligus dapat memberi mereka keunggulan kompetitif jika dapat memenuhinya. Muse et al. (2008), Institusi yang

mampu menciptakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan mendapatkan apresiasi lebih dari karyawannya, termasuk dalam konteks bagaimana rumah sakit berupaya meningkatkan kesejahteraan para perawat wanita yang bekerja didalamnya. Apabila tidak ada keseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi maka dapat menyebabkan kinerja yang buruk dan tingginya absenteen dari para perawat wanita yang bekerja di rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala keperawatan Rumah Sakit Baptis Kediri, ditemukan adanya ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi yang terlihat dari data lembur perawat dirumah sakit tersebut sebagaimana disajikan berikut ini.

Tabel 1.2 Jumlah Lembur Perawat Rumah Sakit Baptis dari Bulan Januari - Oktober 2024

Bulan	Jumlah Lembur Bidang Keperawatan	Jumlah Perawat	Rata - Rata
Januari	1018 Jam	122	8,34
Februari	1287 Jam	160	8,04
Maret	1168 Jam	157	7,43
April	1638 Jam	153	10,7
Mei	2059 Jam	213	9,67
Juni	1767 Jam	203	8,7
Juli	1190 Jam	163	7,3
Agustus	705 Jam	129	5,46
September	765 Jam	132	5,79
Oktober	1016 Jam	134	7,58
Total			7,9

Sumber: *Rumah Sakit Baptis Kota Kediri*

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah lembur kerja dengan rata – rata jam lembur yang sangat banyak pada beberapa bulan tertentu seperti pada bulan April yang mencapai 1638 jam dengan rata – rata sebesar 10,7 jam per perawat serta pada bulan mei yang mencapai 2059 jam dengan rata – rata sebesar 9,67 jam per perawat. Tingginya jumlah lembur kerja beserta rata – rata jam lembur mencerminkan beban yang sangat berat sehingga menyulitkan perawat untuk menyeimbangkan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi tidak seimbang sehingga dapat berdampak negatif pada kualitas hidup mereka dan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja serta kesejahteraan secara keseluruhan. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu perawat mengungkapkan bahwa lembur sering terjadi ketika jumlah pasien meningkat, dan lembur tersebut biasanya bersifat mendadak tanpa ada perencanaan sebelumnya dengan durasi lembur rata – rata mencapai sekitar 4 jam per hari, namun dalam situasi tertentu seperti saat merujuk pasien ke rumah sakit lain, menggantikan perawat yang sakit dan menghadapi situasi darurat, durasi lembur dapat melebihi waktu yang ditentukan. Meskipun demikian, pada bulan – bulan tertentu seperti pada bulan Agustus dan September terjadi penurunan jumlah lembur yakni masing – masing sebesar 705 jam dan 765 jam dengan rata – rata jam lembur per perawat sebesar 5,46 jam dan 5,79 jam sehingga fluktuasi ini tetap mencerminkan tantangan dalam menjaga keseimbangan tersebut secara berkelanjutan.

Work life balance memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Hana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Dalila & Hadi (2024) yang menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pandangan berbeda dikemukakan oleh Rahmawati et al. (2021) yang menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara *work life balance* dengan kinerja karyawan.

Selanjutnya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *emotional exhaustion* (Rani Amalia et al., 2023). *Emotional exhaustion* atau kelelahan emosional merupakan manifestasi yang paling jelas dari sindrom *burnout*. Kelelahan emosional menurut Wright & Cropazano (1998) didefinisikan sebagai kondisi dimana seseorang merasa terlalu terbebani secara emosional dan kelelahan akibat pekerjaan. Gejala kelelahan emosional meliputi perasaan enggan atau cemas saat harus kembali bekerja, meningkatnya absensi, menurunnya kepercayaan diri, depresi, insomnia serta kecenderungan untuk menarik diri dari organisasi atau profesi (Ul Haq & Huo, 2024).

Tingginya komplain terkait waktu pelayanan, petugas, informasi yang kurang jelas serta tingginya jam lembur kerja dapat menyebabkan kelelahan emosional yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas kinerja perawat wanita. Menurut Bakker & Demerouti (2007), tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat membuat tenaga profesional pada layanan kesehatan masyarakat termasuk perawat mengalami lelah secara fisik dan emosional yang pada akhirnya berujung pada kelelahan emosional. Kelelahan emosional yang dialami perawat wanita ditandai dengan munculnya emosi negatif yang berkepanjangan seperti mudah marah, kecemasan berlebih, kelelahan mental, rasa

khawatir yang berlebihan, menurunnya semangat dalam bekerja serta meningkatnya tingkat absensi. Apabila kelelahan emosional tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat menghambat kinerja perawat wanita dalam memberikan pelayanan yang optimal yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas layanan sehingga berdampak pada kepuasan pasien secara keseluruhan.

Dalam penelitian Rani Amalia et al. (2023), yang menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan temuan Hori & Chao (2022), yang mengungkapkan bahwa *emotional exhaustion* berhubungan negatif dan signifikan dengan kinerja karyawan. Namun hasil Gustina et al. (2022) menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara *emotional exhaustion* dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan maka peneliti ingin memahami bagaimana *work life balance* dan *emotional exhaustion* memengaruhi kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Life Balance* dan *Emotional Exhaustion* Terhadap Kinerja Perawat Wanita di Rumah Sakit Baptis Kediri”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Baptis Kediri?
2. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Baptis Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas, terdapat tujuan yang dapat diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Baptis Kediri.
2. Untuk mengetahui apakah *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian, terdapat berbagai manfaat praktis maupun teoritis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama dengan menghadirkan bukti empiris tentang pengaruh *work life balance* dan *emotional exhaustion* terhadap kinerja karyawan, khususnya perawat wanita. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik yang berharga untuk memperkaya literatur serta mendukung studi lanjutan yang berkaitan dengan topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Baptis Kediri dalam mengelola *work life balance* serta upaya mengurangi tingkat *emotional exhaustion* pada perawat wanita. Dengan memastikan pemberian *well-being* bagi perawat wanita melalui penerapan *work life balance* dan upaya mengurangi *emotional exhaustion* yang dialami perawat wanita, rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja perawat secara keseluruhan.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi para akademisi dalam memahami hubungan antara *work life balance*, *emotional exhaustion*, dan kinerja karyawan. Selain itu, temuan ini juga berpotensi memperkaya materi pembelajaran serta diskusi dibidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi terutama dalam konteks sektor pelayanan kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh *work life balance* dan *emotional exhaustion* terhadap kinerja karyawan, khususnya perawat wanita. Selain itu, penelitian ini juga merupakan penerapan langsung dari teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.