

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Stres kerja dihadapi oleh hampir semua karyawan dalam lingkungan kerja, karena tuntutan kerja yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat akan menimbulkan tekanan karyawan. Menurut Greenberg dalam Mauladi dan Dihan (2015) mengatakan bahwa dari 27 persen karyawan di Amerika Serikat, pekerjaan menjadi sumber terbesar dari stres dalam kehidupan mereka. Orang yang mengalami stres kerja akan cenderung tidak produktif, malas-malasan, tidak efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan dan berbagai sikap yang dapat merugikan organisasi. Demikian juga dengan beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak atau bahkan terlalu sedikit, maupun secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyak tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik secara fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan berdampak pada penurunan kinerja.

Penurunan kinerja disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*), kejenuhan kerja (*Burnout*), dan stres kerja. Fenomena yang sering kali terjadi dan membutuhkan intervensi dari organisasi, mengingat hal tersebut memiliki pengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan. Fenomena yang terjadi berkaitan dengan *work family conflict*, yaitu, sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan

sehingga kurang atau bahkan tidak memiliki waktu bersama keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan kurang harmonisnya hubungan dalam rumah tangga atau permasalahan terkait dengan keluarga tentu akan membawa dampak terhadap kinerja karyawan di tempat kerja. Menurut Luthans (2011), *work family conflict* juga bisa disebabkan oleh kondisi finansial. Banyak orang yang terpaksa mencari pekerjaan tambahan atau suami dan istri harus bekerja bersama-sama untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Situasi ini mengurangi waktu rekreasi dan aktivitas keluarga dan pengaruhnya pada karyawan adalah menurunnya kinerja.

Fenomena yang terjadi di AMC mengenai masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor yang berdampak pada timbulnya *burnout*. Karena banyak diantara karyawan AMC yang kurang mendapatkan tugas sehingga karyawan di AMC beberapa merasa jenuh, fenomena tersebut peneliti temukan ketika magang di AMC.

Burnout mengkombinasikan fisik, emosi, dan mental yang merupakan suatu keadaan yang sukar untuk keluar darinya. *Burnout* terjadi secara tidak pasti, seseorang tidak dapat menderita *burnout* hari ini dan bersemangat hari berikutnya (Roboth dkk, 2015). *Burnout* tidak selalu terjadi pada setiap orang, karena ada perbedaan individual yang turut berpengaruh. Satu hal yang memiliki kontribusi terhadap timbulnya *burnout*, yaitu jika karyawan merasa tidak bernilai, tidak dihargai, dan pekerjaan mereka merasa tidak berarti.

Maharani (2012) mengatakan bahwa *burnout* merupakan sesuatu yang sering dialami pada perawat dan karyawan yang berkeja pada jasa kesehatan. Karena karyawan di jasa kesehatan merupakan salah satu profesi yang menuntut standar pelayanan tinggi dan tanggung jawab besar. Penurunan kinerja akan sangat dirasakan oleh pasien yang menganggapnya sebagai

penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan di bidang jasa kesehatan dapat dilihat dari penelitiannya Asi (2011), diketahui bahwa *burnout* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Untuk pengaruh *work family conflict* dan stres kerja dijelaskan dalam penelitian Roboth (2015) dimana, ada hubungan yang negatif antara *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut terjadi karena konflik dan stres sering timbul ketika salah satu dari peran dalam pekerjaan menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian daripada peran keluarga.

Penelitian ini mengambil objek Asri Medical Center Yogyakarta, dimana para karyawan yang bekerja pada bidang jasa ini dituntut ketelitian dan ketepatan dalam melayani konsumen di bidang kesehatan. Selain itu, beberapa pekerja memiliki tanggung jawab dalam memberikan kualitas kerja yang aman dan efektif serta bekerja pada lingkungan yang memiliki standar klinik yang tinggi. Faktor-faktor yang memiliki berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan harus sangat diminimalisir demi tercapainya tujuan AMC untuk memberikan pelayanan prima kepada pasiennya.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena . ini merupakan replikasi modifikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Roboth (2015) yang menganalisis tentang hubungan antara *Work Family Conflict*, Stres Kerja terhadap Kinerja dan penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2013) yang menganalisis pengaruh *Burnout* dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja. Atas dasar berbagai permasalahan dan uraian di atas, penelitian ini akan mengangkat topik serupa dalam konteks yang berbeda yakni dalam konteks karyawan Asri Medical Center Yogyakarta. Maka, dengan demikian penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh *Work-Family Conflict*, *Burnout*, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asri Medical Center Yogyakarta”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

1. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Asri Medical Center Yogyakarta?
2. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Asri Medical Center Yogyakarta?
3. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Asri Medical Center Yogyakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan Asri Medical Center Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Asri Medical Center Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Asri Medical Center Yogyakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sumber daya manusia dalam kaitannya *work family conflict*, *burnout*, stress kerja dan kinerja karyawan

2. Bagi Manajemen

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi manajemen Asri Medical Center Yogyakarta terutama yang berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut keputusan manajemen berkaitan dengan karyawannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi peneliti yang akan mengembangkan penelitian tentang *work family conflict*, *burnout*, dan stress kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.