

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Perawat

2.1.1 Definisi Kinerja

Menurut Wibowo, (2011, p.7) kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Wibowo dalam Kurniawati dan Solikhah (2012) mengemukakan kinerja sebenarnya sama dengan prestasi kerja, kinerja merupakan hasil kerja dan bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Hasibuan dalam Irwansyah (2013) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2011, p.7) mendefinisikan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Dari berbagai pendapat para ahli mengenai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil atau *output* dari apa yang telah dikerjakan dengan melalui proses dan tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Kinerja Perawat

Kinerja keperawatan didasarkan atas pedoman dan standar yang telah ditetapkan yang menjadi acuan dalam pelayanan kesehatan. Dalam Desima (2013) berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 94/Kep/M.PAN/II/2001 BAB II pasal 4, bahwa tugas pokok perawat adalah memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan

keperawatan atau kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam upaya kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam rangka kemandirian dibidang keperawatan atau kesehatan, yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat dan menunjukkan pelayanan keperawatan profesional.

Mulyono dkk, (2013) kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Mulyono dkk, (2013) kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat.

Dari beberapa pendapat ahli mengenai kinerja perawat penulis menyimpulkan bahwa kinerja perawat adalah hasil dari pelayanan keperawatan yang menjadi penentu kualitas pelayanan kesehatan dan faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat dan menunjukkan pelayanan. Seorang perawat dapat memiliki kinerja yang baik apabila perawat hasil kerjanya sesuai dengan apa yang harus dicapainya.

2.1.3 Langkah Peningkatan Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Ariawan (2015) :

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam bekerja. Dapat dilakukan melalui tiga cara :
 - a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
 - b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan.

- c. Memperhatikan masalah yang ada.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan. Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi antara lain :
 - a. Mengidentifikasi masalah setepat mungkin.
 - b. Menentukan tingkat keseriusan masalah.
 - c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
 - d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan.
 - e. Melakukan rencana tindakan.
 - f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
 - g. Mulai dari awal bila perlu.

2.1.4 Penilaian Kinerja

Menurut Rivai dalam Irwansyah (2013) penilaian kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

2.1.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Rivai dalam Irwansyah, (2013) manfaat penilaian kinerja yaitu :

1. Mengetahui pengembangan yang meliputi identifikasi kebutuhan, pelatihan, umpan balik kinerja, menentukan transfer dan penugasan dan identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.
2. Pengambilan keputusan administratif, yang meliputi keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan karyawan, pengakuan kinerja karyawan, hubungan pemutusan kerja dan mengidentifikasi yang buruk.
3. Keperluan perusahaan yang meliputi perencanaan SDM, menentukan kebutuhan pelatihan, evaluasi pencapaian tujuan perusahaan, informasi untuk identifikasi tujuan, evaluasi terhadap sistem SDM, dan membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.
4. Dokumentasi yang meliputi kriteria validasi untuk menentukan penelitian, dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM.

2.1.6 Indikator Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja menurut Edy Soetrisno dalam Irwansyah (2013) :

1. Kemampuan
Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seseorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.
2. Meningkatkan hasil yang dicapai
Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang didapat dirasakan baik oleh yang menegrjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.

3. Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi.

5. Mutu

Selalu berusaha meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

2.2 Konflik Peran Ganda

2.2.1 Pengertian Konflik

Menurut Robbins dalam Sopiah, dalam Silalahi, (2015) mendefinisikan bahwa konflik adalah suatu proses yang dimulai bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif atau akan segera mempengaruhi secara negatif pihak lain. Alabanness dalam Sopiah, dalam Silalahi, (2015) mengartikan konflik sebagai kondisi yang dipersepsikan ada di antara pihak-pihak atau lebih merasakan adanya ketidaksesuaian

antara tujuan dan peluang untuk mencampuri usaha pencapaian tujuan pihak lain. Sedangkan menurut Mullins dalam Wijono, dalam Silalahi, (2015) konflik adalah kondisi terjadinya ketidaksesuaian tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik yang ada di dalam diri individu, kelompok maupun organisasi.

Kesimpulannya konflik merupakan ketidaksesuaian yang terjadi antara tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku diantara pihak-pihak atau lebih yang mengalami dan merasakan bahwa orang lain sebagai pengganggu yang potensial terhadap pencapaian tujuan.

2.2.2 Pengertian Konflik Peran Ganda

Konflik kerja-keluarga (*work family conflict*) telah didefinisikan sebagai ketidakcocokan bersama antara tuntutan peran kerja dan permintaan dari peran keluarga. L. T. Thomas and D. C. Ganster dan E. Galinsky, J. T. Bond, and D. E. Friedman, dalam Nurnazirah Jamadin, dkk, dalam Roboth, (2015). Menurut Wijono, dalam Silalahi, (2015) konflik peran ganda merupakan suatu kendala yang dialami wanita sebagai seorang istri atau ibu rumah tangga yang dituntut untuk mengurus rumah tangga, namun disisi lain juga dituntut untuk bekerja dan mengembangkan karir sesuai dengan profesi.

Greenhaus dan Beutell, dalam Silalahi, (2015) juga menjelaskan bahwa konflik peran muncul ketika (i) waktu yang digunakan untuk memenuhi suatu peran menghambat pemenuhan peran lainnya, (ii) tuntutan suatu peran yang mengarah pada ketegangan, kelelahan, dan mudah marah akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menjalankan peran lainnya, (iii) tuntutan perilaku disuatu peran bertentangan dengan harapan berperilaku di peran yang lainnya.

Sedangkan Frone, Russell dan Cooper, dalam Silalahi, (2015) mendefinisikan konflik peran ganda atau pekerjaan-keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan.

Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahawa konflik peran ganda adalah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga, karena tidak dapat terpenuhi salah satu peran akibat pemenuhan peran yang lainnya.

2.2.3 Faktor-Faktor Penyebab Konflik Peran Ganda

Menurut Rini, dalam Silalahi, (2015) ada beberapa faktor-faktor penyebab konflik peran ganda, diantaranya sebagai berikut:

A. Faktor Internal

Faktor internal adalah persoalan yang timbul dalam diri pribadi sang ibu. Ada beberapa ibu yang lebih senang jika dirinya benar-benar hanya menjadi ibu rumah tangga, yang sehari-hari berputar di rumah dan mengatur rumah tangga. Namun keadaan menuntutnya untuk bekerja, untuk menyokong keuangan keluarga. Kondisi tersebut mudah menimbulkan stress, karena bekerja bukanlah timbul dari keinginan diri namun seakan tidak punya pilihan lain demi membantu ekonomi rumah tangga.

B. Faktor Eksternal

1. Dukungan Suami

Dukungan suami diartikan sebagai sikap – sikap penuh pengertian yang ditunjukkan dalam bentuk kerja sama yang positif, ikut membantu menyelesaikan pekerjaan rumah tangga, membantu

mengurus anak-anak serta memberikan dukungan moral dan emosi terhadap karir atau pekerjaan istrinya. Kurangnya dukungan suami membuat peran wanita di rumah pun tidak optimal karena terlalu banyak yang masih harus dikerjakan sementara dirinya juga merasa lelah sesudah bekerja, yang akibatnya menimbulkan rasa bersalah karena merasa dirinya bukan ibu dan istri yang baik.

2. Kehadiran Anak

Masalah pengasuhan anak biasanya dialami oleh para ibu bekerja yang mempunyai anak kecil atau balita. Semakin kecil usia anak, maka semakin besar tingkat stress yang dirasakan. Rasa bersalah karena meninggalkan anak untuk seharian bekerja merupakan persoalan yang sering dipendam oleh para ibu yang bekerja.

3. Masalah Pekerjaan

Pekerjaan bisa menjadi sumber ketegangan dan stress yang besar bagi para ibu bekerja. Mulai dari peraturan kerja yang kaku, bos yang tidak bijaksana, beban kerja yang berat, ketidakadilan yang dirasakan di tempat kerja, rekan-rekan yang sulit bekerja sama, waktu kerja yang sangat panjang, serta ketidaknyamanan psikologis yang dialami akibat dari problem sosial-politis di tempat kerja. Situasi demikian akan membuat sang ibu menjadi sangat lelah, sementara kehadirannya masih sangat dinantikan oleh keluarga di rumah. Kelelahan psikis dan fisik itulah yang sering menimbulkan rasa sensitif dan emosional, baik terhadap anak maupun suami.

C. Faktor Relasional

Dengan bekerjanya suami dan istri, maka waktu untuk keluarga menjadi terbagi. Walaupun penanganan terhadap pekerjaan rumah tangga bisa diselesaikan dengan disediakannya pengasuh serta pembantu rumah tangga. Namun ada hal-hal yang sulit dicari pemecahannya, seperti masalah kebersamaan dengan suami dan anak-anak. Pada hal

kebersamaan dengan suami dan anak-anak merupakan kegiatan penting yang tidak bisa diabaikan, yaitu untuk membina, mempertahankan dan menjaga kedekatan relasi serta keterbukaan komunikasi satu dengan yang lain.

2.2.4 Dimensi-Dimensi Konflik Peran Ganda

Menurut Greenhaus dan Beutell dalam Silalahi, (2015) dimensi-dimensi konflik peran ganda yaitu:

1. Time Based Conflict

Yang dimaksud dengan *time based conflict* adalah konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, artinya pada saat yang bersamaan seorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua atau lebih peran sekaligus. Tuntutan waktu ini dapat terjadi tergantung dari alokasi waktu kerja dan kegiatan keluarga yang dipilih berdasarkan preferensi dan nilai yang dimiliki individu.

Peran ganda mungkin dapat menyulitkan dan seolah berlomba mendapatkan waktu seseorang. Waktu yang dihabiskan dalam satu peran secara umum tak bias di curahkan kepada aktivitas dalam peran lainnya. *Time based conflict* memiliki 2 bentuk; (a) tuntutan waktu dari peran yang satu membuat individu secara fisik tidak dapat memenuhi ekspektasi dari peran yang lain; (b) adanya tuntutan waktu, dapat menyebabkan individu terfokus dengan peran yang satu, pada saat seharusnya individu mencoba memenuhi tuntutan peran yang lain.

Dalam dimensi ini sumber konflik terbagi menjadi dua:

1. Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan.

Konflik pekerjaan-keluarga berhubungan positif dengan jumlah jam kerja dalam setiap minggunya dan jumlah jam perjalanan pulang pergi rumah ke tempat kerja dalam setiap minggunya. Konflik pekerjaan-keluarga juga memiliki hubungan yang positif dengan jumlah dan frekuensi lembur serta adanya ketidak teraturan dalam pengaturan jam kerja. Jadwal kerja yang tidak fleksibel juga akan menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga. Khususnya pada ibu bekerja yang memiliki tanggung jawab mengurus anak.

2. Sumber konflik yang berasal dari keluarga.

Karakteristik peran keluarga yang mengharuskan seseorang menghabiskan sebagian besar dari waktunya dalam aktivitas keluarga dapat menghasilkan konflik pekerjaan-keluarga. Orang-orang yang menikah lebih banyak mengalami konflik pekerjaan-keluarga dibandingkan dengan mereka yang tidak menikah. Selanjutnya, dapat diperkirakan bahwa mereka yang memiliki anak akan mengalami konflik pekerjaan-keluarga yang lebih besar ketimbang mereka yang belum memiliki anak. Tanggung jawab yang besar dalam perkembangan anak mungkin akan menjadi kontributor yang besar bagi konflik pekerjaan-keluarga. Sejumlah studi menunjukkan bahwa orang tua dari anak yang masih kecil (usia prasekolah) merasakan konflik yang lebih besar daripada orang tua yang memiliki anak relatif sudah lebih. Keluarga yang besar yang diasumsikan memiliki lebih banyak tuntutan daripada keluarga kecil, memiliki hubungan yang positif dengan tingginya tingkat konflik pekerjaan-keluarga.

Kesimpulannya konflik dialami ketika tekanan-tekanan waktu ini tidak kompetibel dengan tuntutan dominan peran lain.

3. *Strain Based Conflict*

Yang dimaksud dengan *strain based conflict* yaitu ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain. Ketegangan yang ditimbulkan akan mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Ketegangan peran ini termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah, dan sakit kepala. *Strain based conflict* muncul saat ketegangan yang diakibatkan dari menjalankan peran yang satu, mempengaruhi performa individu di perannya yang lain. Peran-peran tersebut menjadi bertentangan karena ketegangan akibat peran yang satu membuat individu lebih sulit memenuhi tuntutan perannya yang lain.

Dalam dimensi ini sumber konflik terbagi menjadi dua:

1. Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan.

Peran dalam pekerjaan yang tidak jelas (ambigu) dan atau konflik dalam peran di pekerjaan memiliki hubungan yang positif dengan konflik pekerjaan-keluarga. Kurangnya dukungan dari atasan juga menyebabkan tingginya konflik peran pekerjaan. Selain itu, penggunaan sebagian besar waktu untuk melakukan salah satu peran juga dapat mengakibatkan ketegangan. Seperti, jam kerja yang panjang dan tidak fleksibel, serta adanya kerja lembur dapat menyebabkan *time based conflict* begitu juga *strain based conflict*. Walaupun keduanya merupakan konsep yang berbeda, namun ada beberapa sumber konflik yang dapat digolongkan kepada kedua dimensi konflik tersebut.

2. Sumber konflik yang berasal dari keluarga.

Bagi mereka yang mempunyai pasangan yang mendukung dapat mengurangi tingkat konflik pekerjaan-keluarga. Menurut Beutell dan

Greenhaus, dalam Silalahi, (2015) perempuan yang memiliki orientasi karier yang berbeda dengan suaminya, merasakan tingkatan konflik antar peran yang lebih tinggi. Besar kemungkinan perbedaan pasangan dalam keyakinan-keyakinan fundamental dapat melemahkan sistem dukungan mutual dan dapat menghasilkan stress.

Kesimpulannya, ketegangan dari pekerjaan dan kurangnya dukungan dari keluarga dapat menyebabkan konflik pekerjaan-keluarga.

4. *Behaviour Based Conflict*

Yang dimaksud dengan *behaviour based conflict* adalah konflik yang muncul ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran yang lain. Ketidak efektifan tingkah laku ini dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu akan akibat dari tingkah lakunya kepada orang lain. Atau perilaku-perilaku yang diharapkan muncul pada saat menjalankan peran yang satu kadang bertentangan dengan ekspektasi dari peran yang lain. Misalnya seorang ibu yang diharapkan menekankan perilaku yang tegas, stabil secara emosional dan objektif, diharapkan oleh anggota keluarganya untuk berperilaku hangat, penuh kasih sayang, emosional dan peka saat berinteraksi dengan mereka.

Dalam dimensi ini sumber konflik terbagi menjadi dua:

1. Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan.

Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan adalah *work ambiguity* dan *work involvement*. Yang dimaksud dengan *work involvement* adalah sebuah konsep yang menjelaskan tentang respon psikologis individu tentang perannya dalam pekerjaan serta tingkatan dimana individu secara psikologis mengidentifikasikan dirinya dengan

pekerjaannya, dan pentingnya pekerjaan tersebut terhadap gambaran dan konsep dirinya.

2. Sumber konflik yang berasal dari keluarga.

Sumber konflik dari keluarga misalnya adalah peran yang membingungkan di dalam keluarga (ambigu), konflik intra keluarga, dukungan sosial dan *family role involvemen*. *Family role involvement* adalah sebuah konsep yang menjelaskan tentang tingkatan dimana individu secara psikologis mengidentifikasikan dirinya dengan peran dalam keluarga, pentingnya keluarga terhadap konsep diri dan gambaran dirinya serta komitmen individu terhadap peran-peran dalam keluarga.

Dimensi-dimensi yang diungkapkan oleh Greenhaus & Beutell, dalam Silalahi, (2015) merupakan elemen-elemen yang dapat menimbulkan konflik peran ganda atau pekerjaan-keluarga. Setiap dimensi memiliki sumber konflik yang sesuai dengan definisi dimensi.

2.2.5 Indikator Konflik Peran Ganda

Menurut Boles, James S., W. Gary Howard dan Heather H. Donofrio, dalam Roboth (2015) indikator - indikator konflik peran ganda (*work-family conflict*) adalah:

a. Tekanan kerja.

Tekanan yang berpuncak daripada atau melibatkan pekerjaan. Tekanan yang negatif, baik dari segi mental, fizikal atau emosi, merupakan satu faktor penting yang boleh menggugat keharmonian kualitas kehidupan seseorang pekerja.

b. Banyaknya tuntutan tugas.

Tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual, kondisi kerja, dan tata letak fisik pekerjaan.

c. Kurangnya kebersamaan keluarga

Kurang meluangkan waktu bersama keluarga memicu terjadinya kenakalan anak atau remaja dan ketidakharmonisan dalam keluarga.

d. Sibuk dengan pekerjaan.

Beban dan tuntutan tugas memungkinkan seseorang menjadi terlalu sibuk dengan pekerjaannya sehingga tanggung jawab lain bisa terbengkalai.

e. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga.

Ketidakseimbangan komitmen dan tanggung jawab keluarga terjadi karena pekerjaan mengganggu hubungan dengan keluarga.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Definisi Stres Kerja

Menurut Wahyuni dan Saam, (2013, p.133) stress kerja adalah ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaannya sehingga ia merasa tidak nyaman dan tidak senang. Sedangkan menurut Rivai dan Jauvani, dalam Pratiwi dan Ardana, (2015) mendefinisikan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana timbulnya ketegangan fisik dan juga pikiran yang menyebabkan terjadinya kondisi yang tidak seimbang dan sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Berzwinisky, dalam Dr.Mehdi Babaei Ahari, dalam Roboth, (2015) stres dalam fisiologi telah didefinisikan sebagai reaksi internal tubuh terhadap efek fisiologis yang tidak menguntungkan seperti ekstrim dingin dan panas, kesulitan dan kesusahan, kemiskinan, kerusakan, nyeri, infeksi dan keracunan berat, dll.

Menurut Hasibuan dalam Irwansyah (2013) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis.

Dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala, dan tuntutan yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis.

2.3.2 Faktor-Faktor Stres Kerja

Adapun Faktor-Faktor Stres Kerja bagi karyawan menurut Sunyoto dalam Irwansyah (2013) :

1. Penyebab fisik

a. Kebisingan

Kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang juga dapat menyebabkan hal yang sama.

b. Kelelahan

Masalah kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres.

c. Pergeseran kerja

Mengubah pola kerja yang terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama.

d. *Jetlag*

Jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga mempengaruhi irama tubuh seseorang untuk itu

disarankan bagi mereka yang baru menempuh perjalanan jauh dimana terdapat perbedaan waktu agar dapat beristirahat minimal 24 jam sebelum melakukan suatu aktivitas.

e. Suhu dan kelembapan

Bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah.

2. Beban kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja juga mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

3. Sifat pekerjaan

a. Situasi baru dan asing

Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres.

b. Ancaman pribadi

Suatu tingkat kontrol pengawasan yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.

c. Percepatan

Stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk mamacu pekerjaan.

d. Ambiguitas

Kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

e. Umpan balik

Standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. Disamping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.

4. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan, ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak hal itu dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

5. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri, masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi seseorang. Hal-hal seperti ini merupakan sumber bagi stres seseorang.

2.3.3 Gejala-Gejala Stres Kerja

Menurut Brahan dan Hardjana, dalam Doelhadi, dalam Roboth (2015) Gejala stres kerja ada empat, yaitu:

- a. Gejala yang menyangkut aspek fisik seperti sulit tidur, sakit kepala, adanya gangguan pencernaan, keringat berlebih, selera makan berubah, kehilangan gairah atau daya energi, banyak melakukan kekeliruan atau kesalahan dalam bekerja dan hidup.
- b. Gejala yang menyangkut emosional seperti mudah marah, mudah tersinggung, terlalu sensitif, mudah gelisah, sering cemas, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain, gampang bermusuhan dan menyerang, ada kelesuan mental.
- c. Gejala yang menyangkut dengan intelektual seperti mudah lupa, kacau pikirannya, sulit berkonsentrasi, prestasi kerja menurun, produktivitas

menurun, mutu kerja rendah, suka melamun berlebihan, banyak kekeliruan yang dibuat dalam kerja, kehilangan rasa humor yang sehat.

- d. Gejala yang menyangkut aspek interpersonal seperti acuh tak acuh, kepercayaan terhadap orang lain hilang, mudah mengingkari janji dengan orang lain, bersikap menutup dan membentengi diri terhadap orang lain.

2.3.4 Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins dalam Benyamin Molan, dalam Isvandiary, (2015) indikator dari stres kerja adalah :

1. Tuntutan tugas.

Tuntutan tugas mengenai beban kerja yang karyawan rasakan memicu timbulnya perasaan tertekan dan tidak merasa nyaman lagi dalam pekerjaan yang dilakukan.

2. Tuntutan peran.

Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang mungkin sulit untuk diselesaikan atau dipenuhi.

3. Tuntutan antar pribadi.

Tuntutan antarpribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan. Tidak adanya dukungan dari kolega dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.

4. Struktur organisasi

Banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi. Pengurangan jumlah pegawai merupakan salah satu penyebab stres yang tidak hanya untuk mereka yang kehilangan pekerjaan, namun juga untuk mereka yang masih tinggal. mereka yang masih tinggal mengalami

peningkatan beban kerja, peningkatan rasa tidak aman dan tidak nyaman dalam bekerja serta kehilangan rekan kerja. Renstrukturisasi, privatisasi, merger dan bentuk-bentuk lainnya merupakan kebijakan perusahaan yang berpotensi munculnya stres

5. Kepemimpinan organisasi.

Manajemen yang tidak sehat. Ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yakni seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja.

Berdasarkan pengertian stres kerja, faktor-faktor dan gejala yang menjadi dimensi stres kerja di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu respon individu terhadap kondisi yang tidak nyaman akibat tekanan pekerjaan yang mengakibatkan kondisi tidak seimbang.

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan

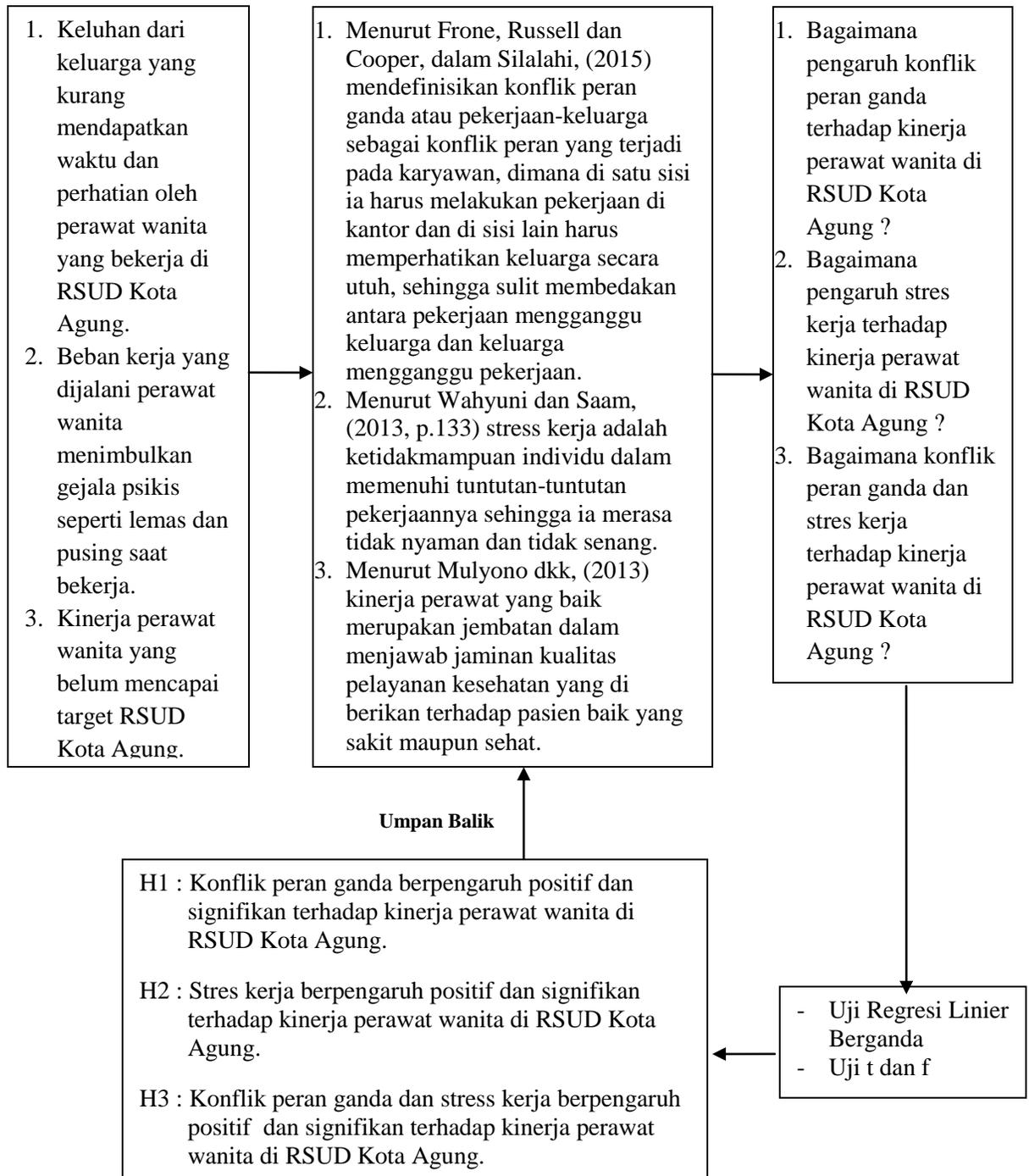
No	Nama Peneliti	Judul Jurnal/ Skripsi	Hasil Penelitian
1.	Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, & Amri	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Badan Pemeriksa Keuangan RI Perwakilan Provinsi	1. Tidak ada pengaruh signifikan konflik peran ganda terhadap kinerja pemeriksa di Badan Pemeriksa Keuangan RI Perwakilan Provinsi Aceh. 2. Ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja pemeriksa di Badan Pemeriksa Keuangan RI

	Aceh.	Perwakilan Provinsi Aceh.
		3. Terdapat pengaruh silmutan dan signifikan konflik peran ganda terhadap kinerja pemeriksa di Badan Pemeriksa Keuangan RI Perwakilan Provinsi Aceh.
2.	Ririn Wedya Putri Mayang Sari	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Polisi Wanita di Polresta Surakarta.
		1. Tidak ada pengaruh signifikan konflik peran panda terhadap kinerja polisi wanita di Polresta Surakarta.
		2. Ada pengaruh positif dan signifikan stress kerja terhadap kinerja polisi wanita di Polresta Surakarta.
		3. Terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja polisi wanita di Polresta Surakarta

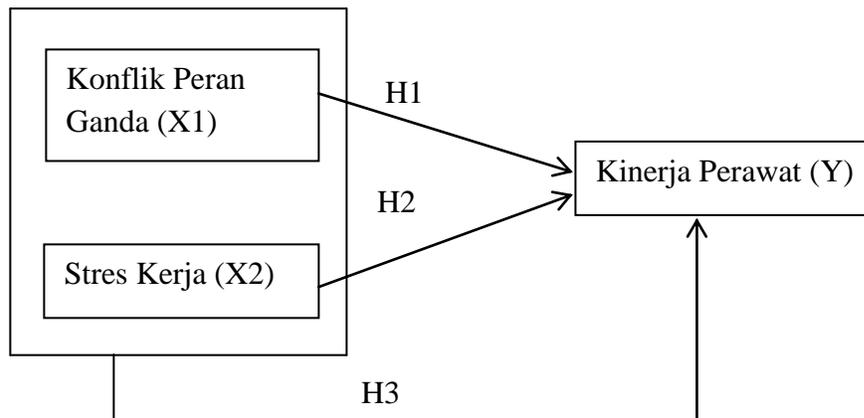
2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori – teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antara variabel yang diteliti (Sugiyono 2015, p.60).

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Struktur Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

a. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Perawat Wanita

Berdasarkan teori yang relevan mendukung bahwa konflik peran ganda mengarah pada kinerja perawat wanita, yaitu dikemukakan oleh Frone, Russell dan Cooper, dalam Silalahi, (2015) mendefinisikan konflik peran ganda atau pekerjaan-keluarga sebagai konflik yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan.

Keluhan atas kurangnya perhatian terhadap keluarga adalah salah satu akibat dari ketidakmampuan perawat wanita dalam menjalani dua peran sekaligus. Perawat yang mengalami konflik peran ganda akan sulit untuk menyeimbangkan antara urusan pekerjaan dengan urusan keluarga memungkinkan terjadi penurunan kinerja dalam bekerja. Dari uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita di RSUD Kota Agung.

b. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita

Konflik peran yang berkepanjangan memicu terjadinya stres kerja. Perawat memiliki beban kerja yang berat didalam pekerjaannya, dimana jam kerja 24 jam dalam pelayanan, selain itu perawat mengharuskan kontak langsung dengan pasien dan menjadi penasihat dokter mengenai penyakit menular maupun tidak menular. Beban kerja yang karyawan rasakan memicu timbulnya perasaan tertekan dan tidak merasa nyaman dalam bekerja memicu terjadinya stres kerja sehingga mengganggu fokus pekerjaannya. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Wahyuni dan Saam, (2013) stres kerja adalah ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaannya sehingga ia merasa tidak nyaman dan tidak senang. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H2 : Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita di RSUD Kota Agung.

c. Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita

Visi dan misi rumah sakit dapat terlaksana dengan baik apabila kinerja yang dihasilkan karyawan maksimal, begitu juga dengan kinerja perawat wanita. Maksimalnya kinerja perawat wanita dapat dibentuk dari berbagai faktor seperti ketidakseimbangan peran yang dialami, dan tingkat stres dalam bekerja. Menurut Mulyono dkk, (2013) kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini :

H3 : Konflik peran ganda dan Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perawat Wanita di RSUD Kota Agung.

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2015, p.64). Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya.

Berdasarkan uraian teoritis, kerangka pikir dan struktur kerangka pikir di atas, maka hipotesis yang berkaitan dengan penelitian ini adalah :

H1 : Konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Agung.

H2 : Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Agung.

H3 : Konflik peran ganda dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Agung.