

## BEBAN KERJA DAN KELELAHAN EMOSIONAL PERAWAT WANITA YANG SUDAH BERKELUARGA: KONFLIK KERJA KELUARGA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

RINA FEBRIANI, ZAITUL, ANTONI

Universitas Baiturrahmah, Universitas Bung Hatta

rinafebrianisikumbang@gmail.com, zaitul@gmail.com, antoni@gmail.com

***Abstract:** Emotional Exhaustion is one of burnout dimensions and predictor of Organization Citizenship Behavior (OCB). Human resources management scholars have been paying their attention to this subject. However, they tend to ignore EE's phenomena in hospital. Therefore, this study investigate the factor affecting the emotional exhaustion among medical staff at a growing hospital in Padang city. Different from previous studies, this study survey woman medical staff working in that hospital. The hypotheses are developed by using the COR theory and previous studies findings and this study come out with three hypotheses. First, the relationship between perceived workload and emotional exhaustion. Second, work-family conflict and emotional exhaustion. Finally, the role of work-family conflict as mediator between perceived workload and emotional exhaustion. By using 83 medical staffs (woman), we using the simple, multiple and sobel test. The result show that emotional exhaustion level among medical staff is very low. In addition, work-family conflict level also shows very low level. From regression analysis, we conclude that perceived workload has a positive relationship with the emotional exhaustion. Further, the work-family conflict also indicate a positive direction toward an emotional exhaustion. Indeed, the work-family conflict also play a significant role as moderating variabel between perceived workload and emotional exhaustion. This finding has a theoretical and practical contribution in the sense that the phenomena of emotional exhaustion among woman medical staffs in hospital could also be explained by COR theory. Practically, the hospital can use this finding to reduce the emotional exhaustion by decreasing the workload and work-family conflict.*

**Keywords:** Workload, Family Work Conflict, Emotional Fatigue and Medical Personnel.

**Abstrak:** Kelelahan Emosional adalah salah satu dimensi burnout dan prediktor Organisation Citizenship Behavior (OCB). Sarjana manajemen sumber daya manusia telah memperhatikan hal ini. Namun, mereka cenderung mengabaikan fenomena EE di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini menyelidiki faktor yang mempengaruhi kelelahan emosional di antara staf medis di rumah sakit yang berkembang di kota Padang. Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian ini mensurvei staf medis wanita yang bekerja di rumah sakit itu. Hipotesis dikembangkan dengan menggunakan teori COR dan temuan penelitian sebelumnya dan penelitian ini menghasilkan tiga hipotesis. Pertama, hubungan antara beban kerja yang dirasakan dan kelelahan emosional. Kedua, konflik pekerjaan-keluarga dan kelelahan emosional. Akhirnya, peran konflik kerja-keluarga sebagai mediator antara beban kerja yang dirasakan dan kelelahan emosional. Dengan menggunakan 83 staf medis (wanita), kami menggunakan tes sederhana, berganda dan sobel. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kelelahan emosional di kalangan staf medis sangat rendah. Selain itu, tingkat konflik pekerjaan-keluarga juga menunjukkan tingkat yang sangat rendah. Dari analisis regresi, kami menyimpulkan bahwa beban kerja yang dirasakan memiliki

hubungan positif dengan kelelahan emosional. Lebih lanjut, konflik pekerjaan-keluarga juga menunjukkan arah positif menuju kelelahan emosional. Memang, konflik pekerjaan-keluarga juga memainkan peran penting sebagai variabel pemoderasi antara beban kerja yang dirasakan dan kelelahan emosional. Temuan ini memiliki kontribusi teoritis dan praktis dalam arti bahwa fenomena kelelahan emosional di antara staf medis wanita di rumah sakit juga dapat dijelaskan oleh teori COR. Secara praktis, rumah sakit dapat menggunakan temuan ini untuk mengurangi kelelahan emosional dengan mengurangi beban kerja dan konflik pekerjaan-keluarga.

**Kata kunci:** Beban Kerja, Konflik Kerja Keluarga, Kelelahan Emosional dan Tenaga Medis.

## A. Pendahuluan

Menuju Indonesia Sehat, perlu ditanamkan kesadaran bagi masyarakat untuk senantiasa hidup sehat, baik jasmani, maupun rohani, yakni hidup dalam lingkungan yang sehat serta tersedianya sarana dan prasarana untuk mewujudkan masyarakat sehat. Salah satu organ penunjang menuju Indoensia sehat adalah Rumah sakit, baik swasta maupun pemerintah. Salah satu rumah sakit swasta di kota Padang adalah Rumah Sakit Islam Siti Rahmah. Rumah sakit ini sekaligus menjadi rumah sakit pendidikan bagi fakultas kedokteran, Universitas Baiturrahmah. Salah satu rumah sakit yang sudah punya cukup pengalaman, RS Islam Siti Rahmah terus berbenah untuk memberikan yang terbaik pada masyarakat kota padang dan masyarakat daerah lainnya. Salah satu yang diperbaiki adalah pelayanan pada pasien. Namun seperti kebanyakan rumah sakit lainnya, fenomena kelelahan emosi melanda tenaga medis di rumah sakit ini. khususnya semenjak keikutsertaan dalam melayani masyarakat yang ikut asuransi kesehatan BPJS (sejak oktober 2015). Kelelahan emosional didefinisikan sebagai perasaan dimana seseorang berada pada kondisi tertekan dan kelelahan karena sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan (Maslach dan Jackson, 1981). Kelelahan emosional sebagai sindrom psikologi penting diketahui dan dipantau lebih lanjut untuk memberikan umpan balik yang terbaik dalam pelayanan dan kepuasan pasien, menciptakan kinerja yang baik. Kinerja secara berkala harus dievaluasi agar pengukuran kemantapan kinerja baik mutu ataupun jumlah dapat diciptakan dengan optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Berry (1998) menunjukkan bahwa pekerja *human service* menderita kelelahan emosional dalam merespon terhadap tekanan kerja. Salah satu bentuk fenomena yang menarik diteliti dari Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang yaitu jumlah perawat yang umumnya masih relatif muda, sehingga berpotensi terjadinya konflik kerja keluarga karena ketidakseimbangan antara peran dipekerjaan dengan peran dikeluarga yang berujung pada terjadinya kelelahan emosional. Berdasarkan kuisioner awal yang disebar kepada 15 orang perawat wanita yang sudah berkeluarga dan wawancara langsung kepada 2 orang perawat wanita yang sudah berkeluarga menunjukkan hasil adanya kelelahan emosional yang dirasakan perawat wanita dalam bekerja. Dari 15 orang perawat wanita yang sudah berkeluarga, 6 orang menyatakan kelelahan emosional atas pekerjaan yang mereka jalani. Penelitian tentang kelelahan emosional sebelumnya banyak diteliti dikalangan guru dan dosen. Penelitian dengan dosen sebagai objek pernah diteliti oleh (Poernomo dan Wulansari, 2015), penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif signifikan antara konflik pekerjaan keluarga pada kelelahan emosional. Selanjutnya penelitian yang menggunakan guru sebagai objek (Yuliastini dan Putra, 2015) menunjukkan hasil

bawa variabel kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja di SMK Denpasar. Penelitian tentang kelelahan emosional yang menggunakan objek perawat belum begitu banyak diteliti (lihat misalnya, Febriani, 2017). Febriani (2017) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif beban kerja terhadap kelelahan emosional. Kelelahan emosional dengan objek perawat wanita yang sudah berkeluarga khususnya pada RSI. Siti Rahmah belum pernah diteliti. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini sebagai bahan dalam penulisan artikel yang dibuat .

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kelelahan emosional pada perawat wanita di RSI.Siti Rahmah Padang. Selanjutnya, penelitian ini juga mendapatkan bukti empiris pengaruh konflik kerja keluarga terhadap kelelahan emosional dan apakah konflik kerja keluarga berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja terhadap kelelahan emosional di kalangan perawat wanita. Penelitian ini di prediksi mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada teori COR (Hobfoll, 1989). Penelitian ini juga diharapkan bisa dijadikan pedoman untuk penelitian riset lebih lanjut serta dapat memberikan suatu kontribusi praktis terutama bagi RSI.Siti Rahmah Padang.

## **B. Metode Penelitian**

Objek penelitian ini yaitu semua perawat wanita yang sudah berkeluarga pada RSI.Siti Rahmah Padang. Jumlah populasi sebanyak 83 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipakai yaitu teknik sensus. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada responden yaitu perawat wanita yang sudah berkeluarga. Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen (Kelelahan emosional), variabel independen (Beban kerja), dan variabel mediasi (konflik kerja keluarga). Kelelahan emosional menggunakan sembilan item pernyataan dari Maslach Burnout Inventory General Survey (Maslach dkk.,1996), sedangkan beban kerja terdiri dari tiga item pernyataan yang diukur dengan kuisioner yang diadopsi dari Yoon,dkk (1999) dalam Mas'ud (2004). Selanjutnya, konflik kerja keluarga memodifikasi angket dari penelitian yang dilakukan oleh Esson (2004) dengan 12 item pernyataan. Model regresi di gunakan dalam penelitian ini. Metode analisa yang di gunakan adalah analisis regresi yang di mulai dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif statistik, uji asumsi klasik dan uji regresi (Hair et al., 2010). Uji validitas menggunakan KMO (Kaiser, 1970) dan Barlet test (Barlet, 1951). sedangkan, uji reliabilitas menggunakan alat uji Cronbach alpha (Cronbach, 1951). nilai batas yang di gunakan adalah 0,6 sampai 0,8 (Nunally, 1978). *kolmogorov smirnov test* di gunakan untuk menguji normalitas. VIF dan nilai toleran di gunakan untuk menguji multikolinearitas. Uji F, R square dan uji t (nilai Sig) di gunakan untuk melihat kelayakan model, pengaruh variabel independen secara bersama sama dan pengaruh variabel independen secara individu.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan kuisioner yang disebar kepada 83 orang perawat wanita yang sudah berkeluarga, menunjukkan hasil bahwa perawat wanita berada pada usia 23 s/d 61 tahun, dengan rata-rata paling banyak berada pada usia 31 s/d 40 tahun dengan jumlah 44 orang (53,01%). Ini menunjukkan bahwa perawat didominasi usia produktif. Untuk pendidikan didominasi oleh tamatan akademi keperawatan dengan jumlah sebanyak 70 orang (84,3%), sedangkan untuk bidang kerja/bagian didominasi oleh bagian rawat

inap yaitu sebanyak 34 orang (41,0%). Berdasarkan uji validitas diperoleh hasil untuk variabel dependen (kelelahan emosional) KMO 0,898 dengan sig 0,00, variabel independen (beban kerja) 0,622 dengan sig 0,00 serta untuk variabel mediasi (konflik kerja keluarga) diperoleh KMO 0,841 dengan sig 0,00. Selanjutnya untuk uji reliabilitas diperoleh nilai cronbach alpha untuk variabel kelelahan emosional sebesar 0,919 dengan 9 item pernyataan, untuk variabel beban kerja nilai cronbach alpha 0,734 dari 3 item pernyataan, serta 0,916 dari 12 item pernyataan untuk nilai cronbach alpha variabel konflik kerja keluarga.

Untuk analisis deskriptif menggunakan TCR (Tingkat Capaian Responden), menggunakan lima skala, mulai dari sangat rendah, rendah, cukup, tinggi dan sangat tinggi. Untuk variabel kelelahan emosional (Y) diperoleh hasil TCR 47,98% termasuk dalam kategori sangat rendah, untuk variabel beban kerja (X1) diperoleh TCR 49,638 termasuk dalam kategori sangat rendah, dan untuk variabel konflik kerja keluarga (X2) diperoleh TCR 54,618 termasuk dalam kategori sangat rendah. Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan diperoleh hasil asymp sig 0,256 untuk variabel kelelahan emosional, untuk variabel beban kerja dengan asymp sig 0,412 serta untuk variabel konflik kerja keluarga diperoleh asymp sig 0,409. Hasi uji multikolinearitas diperoleh nilai VIF 1,785 yang berarti bebas multikolinearitas.

Hasil regresi linear berganda beban kerja terhadap kelelahan emosional diperoleh Nilai F sebesar 100,350 dan signifikan 0,000, sehingga uji ini termasuk dalam kategori layak. Nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 1,892 dan signifikansi 0,000., sehingga H1 diterima. Hasil koefisien regresi dari variabel konflik kerja keluarga terhadap kelelahan emosional adalah 0,565 dengan sig 0,000 yang berarti konflik kerja keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional, sehingga H2 diterima. Berdasarkan uji Sobel untuk melihat konflik kerja keluarga sebagai variabel mediasi diperoleh nilai z sebesar 3,68, karena nilai z yang diperoleh sebesar  $3,68 > 1,98$  dengan tingkat signifikansi 1% maka membuktikan bahwa konflik kerja keluarga mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional, sehingga H3 diterima.

Beban kerja berdampak positif terhadap kelelahan emosi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja memberi pengaruh positif terhadap kelelahan emosional pada perawat wanita di RSI,Siti Rahmah Padang, dengan kata lain semakin tinggi beban kerja maka kelelahan emosional yang dirasakan semakin meningkat dan sebaliknya. Ini sesuai dengan premis bahwa setiap beban kerja yang diterima harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik, kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut (Munandar, 2001). Penelitian sejalan penelitian Churiyah (2011) dan Zagladi (2004). Temuanya menyimpulkan bahwa guru serta dosen dengan tuntutan kerja mengajar yang begitu banyak memberi pengaruh pada peningkatan kelelahan emosionalnya.

Hasil penelitian juga mendukung hipotesis kedua bahwa konflik kerja dan keluarga berdampak terhadap kelelahan emosi. Ini sesuai dengan premis bahwa menyeimbangkan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga telah menjadi tantangan bagi banyak karyawan (Moreno-Jimenez dkk.,2009). Tidak mengherankan ada bukti pengaruh konflik kerja keluarga terhadap kelelahan emosional, konflik menyebabkan kelelahan, yang menyebabkan lebih banyak konflik lebih banyak kelelahan (Demerouti dkk, ,2004; Hall dkk,2010). Hasi penelitian ini selaras dengan penelitian Zhang (2012) dan Ahmad (2010) serta penelitian Febriani (2017) yang menunjukkan bahwa konflik kerja keluarga terkait positif dengan kelelahan emosional.

Konflik kerja keluarga mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan Poernomo (2015) yang menjelaskan bahwa semakin besar tuntutan dan beban kerja dosen akan semakin tinggi pula konflik yang terjadi yang berakibat kelelahan emosional pada dosen di Universitas Negeri Semarang. Hal ini sejalan dengan penelitian Febriani (2017) yang menemukan bahwa konflik kerja keluarga berperan dalam memediasi hubungan antara beban kerja dan kelelahan emosi.

#### **D. Penutup**

Kelelahan emosi merupakan prilaku yang harus di *monitoring* agar bisa diminimalisasi sehingga tidak menimbulkan dampak negatif terhadap *job outcome*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja dan konflik kerja keluarga merupakan faktor penting untuk mengelola kelelahan emosi dalam organisasi. Hasil penelitian memberikan konstribusi yang cukup signifikan pada literatur kelelahan emosi atau prilaku organisasi, khususnya pada teori COR (Hobfoll, 1989) bahwa fenomena kelelahan emosi di kalangan perawat pada rumah sakit juga bisa dijelaskan oleh teori tersebut. Secara praktis, hasil penelitian ini bisa di gunakan oleh Rumah Sakit untuk mengelola kelelahan emosi perawat di RS tersebut.

#### **Daftar Pustaka**

- Ahmad, A. (2008), Job, Family and Individual Factors as Predictors of Work Family Conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4 (1)
- Ahmad, (2010), Work Family Conflict Among Junior Physicians: its Mediating Role in The Relationship Between Role Overload and Emotional Exhaustion. *Journal of Social Sciences*, 6(2)
- Barlett, M.S (1951), A Further Note on Tests of Significance in Factor Analysis, *British Journal of Statistical Psychology*, 4 (January), 1-2
- Cronbach L.J. (1951). *Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests*, *Phychometrika*, 16 (3)
- Demerouti et al, (2004)., The Loss Spiral Of Work Pressure, work-home Interference and Exhaustion : Reciprocal Relations in a Three-Wave Study. *Journal of Vocational Behaviour*
- Esson, Patrice L. (2004), Consequences of Work-Family Conflict: Testing A New Model of Work-Related, Non-Work Related and Stress-Related Outcomes. *Thesis for Master of Science Degree in Psychology*. Virgina Polytechnic Institute and State University
- Febriani, Rina (2017). Pengaruh beban kerja dan efikasi diri terhadap kelelahan emosional dengan konflik kerja keluarga sebagai variabel intervening pada RSI. *Siti Rahmah Padang, Tesis Magister, Universitas Bung Hatta Padang*
- Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J (1985), *Sources of Conflict Between Work and Family Roles*. Academy of Mangement Behavior
- Hair, J., F., Black, W., C., Babin, B., J., dan Anderson, R., E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Education, Inc
- Jamadin, N., Samsiah, M., Zurwina, S., dan Faiziah, N. (2014), Work Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol.3, No.2
- Kaiser H.F. (1970). A Second generation little jiffy, *Phychometrika*, 35(4).

Laurensius Arliman S, Komnas Perempuan Sebagai State Auxiliary Bodies Dalam Penegakan Ham Perempuan Indonesia, *Justicia Islamica*, Vol. 14, No. 2, 2017.

Maslach,C., & Jakson, (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2,99-113.doi.10.1002/job.4030020205

Zang, Mian (2012), Work family conflict and individual consequences, *Journal of Managerial Psychology* Vol. 27 No.7, [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)