

**THE INFLUENCE OF CONFLICT TOWARDS NURSES WORK PERFORMANCE AT RSUD ARIFIN
ACHMAD PEKANBARU**

Hidayat Syahputra, Djumahir, dan Kasman Arifin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Jl.MT Haryono 165 Malang

Email : Stellarmoto@gmail.com

ABSTRACT

Nursing is a job that frequently needed these days. Therefor the management where the nurses work should maintain and develop the nurse's skill. The main task of a nurse is to give care to a patient and speed up the convalescence process. Because having a very dynamic job as a nurse, it is necessary for a nurse to have a good physical condition, therefor, a nurse will automatically experience physical exhaustion, emotional exhaustion, and mental exhaustion. Job as a nurse are very stressful. From one side, a nurse must run their task that concern other peoples life. On the other side, a nurse phycological condition must also persistently controlled. In the condition like this can easily evoke the feel of under pressure, so that he or she are easily experience stress. This study uses quantitative method by using respondent from the nurses department at RSUD Arifin Achmad Pekanbaru as much as 88 samples that were taken by random cluster sampling. While data analisis method were using double linear regression model. The result of this study shows that proven Task based conflict (x_1), Strain based conflict (x_4), and Behavior based conflict (x_5) givi a great significant influence towards the nurse work performance. This means that H_0 is rejected, it shows that the three variable partialy influential significantly towards the nurse work performance. While the Time based conflit (x_2) and relationship based conflict (x_3) does not give any significant influence towards the nurse work performance. While the regression coefficient to each of this variable shows that the most influential variable to the nurse work performance at RSUD Arifin Achmad Pekanbaru were the Task based conflict factor.

Keywords: *Conflict, Task based conflict, Relationship based conflict, Time based conflict, Strain based conflict, Behavior based conflict, Performance*

**PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA RSUD ARIFIN ACHMAD
PEKANBARU**

ABSTRAK

Perawat merupakan satu jenis profesi yang dewasa ini banyak dibutuhkan. Oleh karena itu, organisasi tempat para perawat bekerja senantiasa megusahakan peningkatan kualitas profesionalisme mereka. Tugas pokok seorang perawat adalah merawat pasien untuk mempercepat proses penyembuhan. Seorang perawat, karena pekerjaannya yang dinamis, perlu memiliki konsidi tubuh yang baik, sehat, dan mempunyai energy yang cukup. Kondisi tubuh yang kurang menguntungkan akan berakibat seorang perawat mudah patah semangat bilaman saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental. Pekerjaan seorang perawat sangatlah berat. Dari satu sisi, seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Di sisi lain, keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga ia mudah sekali mengalami stress. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbukti Konflik Tugas (X_1), Konflik Tekanan (x_4) dan Konflik Perilaku (x_5) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak, berarti secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Konflik Hubungan (x_2) dan Konflik Waktu (x_3) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, sedangkan koefisien regresi untuk masing – masing variabel ini menunjukkan bahwa variabel ini menunjukkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi kinerja karyawan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru bagian Keperawatan adalah faktor Konflik Tugas.

Kata Kunci: *Conflict, Task based conflict, Relationship based conflict, Time based conflict, Strain based conflict, Behavior based conflict, Performance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Memasuki milenium baru, globalisasi menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari. Perkembangan teknologi yang mengalami akselerasi saat ini, telah memperkenakan cara berpikir, cara bekerja dan cara menyelesaikan masalah yang sama sekali berbeda. Persaingan bisnis yang ketat makin dirasakan dan manajemen harus mampu memanfaatkan setiap peluang yang ada dengan memaksimalkan seluruh asset perusahaan dalam usaha pencapaian tujuan. Makin berkembangnya dunia usaha tentu makin banyak pula tantangan dan masalah yang harus dihadapi, salah satunya adalah dalam hal manajemen sumberdaya manusia, tidak terkecuali dalam bidang jasa pelayanan kesehatan.

Masyarakat makin maju dan kritis, era reformasi telah merambah ke segala penjuru dan lapisan masyarakat, adanya berbagai kasus dalam bidang layanan kesehatan seperti terjadinya malpraktik, pelayanan medik yang buruk dan penolakan penanganan pasien, telah makin dikritisi oleh masyarakat umum. Polemik yang sedang santer diberitakan media massa belakangan ini adalah masalah malpraktik kedokteran. Masalah ini tidak saja dihadapi oleh dokter di Indonesia tapi juga menjadi hal yang sering muncul di luar negeri.

Dampak dari berbagai perubahan mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, hukum dan bahkan ideologi. Teknologi informasi dan komunikasi yang makin canggih menyebabkan terjadinya percepatan dalam proses penanganan transaksi bisnis. Fenomena ini menghasilkan perputaran bisnis dan ekonomi dengan skala yang sebelumnya tidak terbayangkan oleh para pelakunya. Untuk itu organisasi dituntut menyesuaikan diri dan melakukan berbagai perubahan agar bisa tetap *exist* dan *survive* tidak terkecuali usaha perumahsakit, mulai dikelola secara ekonomis tanpa harus meninggalkan fungsi sosialnya.

Rumah sakit adalah ujung tombak pembangunan kesehatan masyarakat sekaligus sebagai bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Namun, tak sedikit keluhan selama ini diarahkan pada kualitas pelayanan rumah sakit yang dinilai masih rendah. Ini terutama rumah sakit daerah atau rumah sakit milik pemerintah.

Penyebabnya klasik, yaitu masalah keterbatasan dana. Sehingga rumah sakit (RSUD dan rumah sakit milik pemerintah) tidak bisa mengembangkan mutu layanannya, baik karena peralatan medis yang terbatas maupun kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang rendah.

Agar dapat menghasilkan produk/jasa sesuai standard kuantitas dan kualitas, maka pihak manajemen rumah sakit harus mampu mengelola seluruh aspek yang ada dalam perusahaan secara baik. Sumberdaya manusia merupakan aspek yang sangat vital dan perlu perhatian serius dari pihak perusahaan. Manusia dalam hal ini karyawan merupakan faktor produksi yang sangat penting dalam menjalankan roda perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karenanya sumberdaya manusia harus dikelola dengan baik. Kemampuan perusahaan untuk mengelola sumberdaya manusia dengan baik dapat tergambar dari hasil kinerja perusahaan yang baik pula. Kemampuan perusahaan untuk mengelola sumberdaya manusia dengan baik dapat tergambar dari hasil kinerja perusahaan yang baik pula. Berdasarkan data dalam laporan kinerja pelayanan RSUD arifin Achmad tahun 2007, diketahui bahwa pada tahun 2007 pencapaian jumlah hasil kegiatan yang dikerjakan belum mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Kinerja Pelayanan RSUD Arifin Achmad Tahun 2007

Kegiatan	Target	Realisasi	Pencapaian
	2006	2007	(%)
Rawat jalan	171.24	104.509	61.03
Rawat inap	172.353	121.882	70.72
Perawatan			
Intensif	6.693	4.505	67.35
Gawat			
Darurat	21.876	15.324	70.05
Radiologi	48.867	33.865	69.3
Laboratorium	1.033.551	672.251	65.04
Operasi	6.282	3.851	61.3

Sumber : RSUP Arifin achmad Pekanbaru 2007

Melalui data yang diperoleh diatas dapat diketahui terdapat penurunan jumlah job/pekerjaan yang mampu diselesaikan secara marginal pada tahun 2007 dibandingkan dengan tahun 2006. Hal ini menunjukkan bahwa ada kemungkinan terjadi penurunan tingkat penggunaan RSUD arifin achmad maupun menurunnya kinerja dari bagian keperawatan.

Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru (Hidayat Syahputra, Djumahir, dan Kasman Arifin)

Selain tantangan yang sifatnya internal di atas, tantangan eksternal juga semakin banyak, salah satunya adalah makin banyaknya perusahaan yang sejenis yang bermunculan yang menuntut perusahaan untuk bekerja semakin keras agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis. Untuk itu karyawan dituntut untuk bekerja lebih maksimal serta menunjukkan kinerja atau prestasi yang baik.

Perawat merupakan satu jenis profesi yang dewasa ini banyak dibutuhkan. Oleh karena itu, organisasi tempat para perawat bekerja senantiasa mengusahakan peningkatan kualitas profesionalisme mereka. Tugas pokok seorang perawat adalah merawat pasien untuk mempercepat proses penyembuhan. Seorang perawat, karena pekerjaannya yang dinamis, perlu memiliki kondisi tubuh yang baik, sehat, dan mempunyai energi yang cukup. Kondisi tubuh yang kurang menguntungkan akan berakibat seorang perawat mudah patah semangat bilamana saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental.

Pekerjaan seorang perawat sangatlah berat. Dari satu sisi, seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Di sisi lain, keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga ia mudah sekali mengalami stres. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang (Davis, 1996). Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi di mana mereka bekerja.

Lebih lanjut, Santosa (dalam Hadi, 1987) mengatakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, perawat selalu berhadapan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruang kerja sesak dan sumpek bagi yang bertugas di bangsal, harus berhati-hati menangani peralatan di ruang operasi, harus dapat bertindak cepat namun tepat dalam menangani penderita yang masuk Unit Gawat Darurat. Seorang perawat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamatan kelangsungan hidup nyawa seseorang, adanya tuntutan-tuntutan baik yang berasal dari orang di sekitarnya maupun dari kode etik profesi.

Stres kerja bisa menjadi penyebab kinerja karyawan terganggu. Higgins (dalam Husein Umar, 2004) mengatakan bahwa terdapat hubungan langsung antara stres dengan prestasi kerja karyawan. Stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja karyawan tergantung dari berapa besar tingkat stres. Menurut Robbins (2003) prestasi kerja atau kinerja karyawan yang tidak efisien dan efektif juga dipengaruhi oleh tingkat stres yang tinggi atau bahkan tingkat stres yang rendah tapi berkepanjangan. Menurut Robbins (2003) stres merupakan kondisi dinamik di mana seseorang individu dikonfrontasikan dengan sesuatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting. Jadi apabila seseorang dihadapkan dengan suatu peluang yang diinginkannya tapi orang tersebut menghadapi kendala yang tidak bisa diatasi dan tuntutan yang tidak bisa dipenuhinya sehingga menimbulkan ketidakpastian, maka akan menimbulkan stres bagi orang tersebut. Stres menurut Luthans (1995) adalah suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang mengakibatkan terjadinya penyimpangan fisik, psikologi dan perubahan perilaku para karyawan.

McShane & Von Glinow (2003) mengatakan bahwa stress dapat bersumber dari hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan (*Work related stressors*) dan bisa juga bersumber dari hal-hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan (*Nonwork stressors*). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa turunnya kualitas dan kuantitas produksi akibat dari kinerja karyawan yang tidak efisien dan efektif dipengaruhi oleh stress kerja yang dirasakan karyawan yang disebabkan oleh *work stressor* (penyebab stress mengenai pekerjaan) dan *nonwork stressor* (penyebab stress diluar pekerjaan).

Konflik harus dikelola dengan baik agar sentuhan-sentuhannya terhadap organisasi bersifat konstruktif. Penanganan konflik secara baik sangat perlu karena dalam proses peningkatan kualitas sumberdaya manusia, pada diri karyawan akan terjadi berbagai perubahan misalnya perubahan tanggungjawab, proses berfikir dan sistem nilai. Perubahan-perubahan tersebut akan mengakibatkan munculnya bibit-bibit konflik karena setiap perubahan akan mengundang dan mengandung perbedaan yang pada hakekatnya adalah konflik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena tentang adanya konflik yang berakibat timbulnya stres yang dirasakan oleh para karyawan yang terjadi dalam organisasi pada umumnya termasuk di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. Permasalahan tersebut dapat diidentifikasi dengan lebih sistematis sebagai berikut: (1) Bagaimana Konflik, dan kinerja perawat di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru? (2) Apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai pengaruh konflik (*work dan nonwork conflict*) dampaknya terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum Arifin Achmad Pekanbaru.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Konflik secara simultan terhadap kinerja perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. (2) Pengaruh konflik secara parsial terhadap kinerja perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. (3) Faktor konflik yang mana yang berpengaruh lebih dominan terhadap

kinerja perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah: (1) Hasil penelitian sebagai referensi bagi pengambil keputusan bagi atasan atau kepala ruangan untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja perawat, guna melakukan tindak lanjut dalam pengembangan dan pendayagunaan sumber daya manusia dalam hal ini karyawan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, sehingga kinerja mereka dapat diperbaiki. (2) Masukan bagi Pemerintah Propinsi Riau dan instansi terkait lainnya untuk mengembangkan BUMN atau BUMD didaerah. (3) Penelitian berguna untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Stres telah dipandang sebagai suatu yang mengganggu terhadap pekerjaan sejak pertengahan 1950. Sesungguhnya, stres kerja telah ditentukan sebagai penyebab masalah kesehatan yang signifikan. Tekanan kerja dibidang keperawatan pertama kali ditaksir pada tahun 1960 saat menzies (1960) mengenali empat sumber khawatiran diantara perawat: pelayanan perawatan terhadap pasien, pengambilan keputusan, mengambil tanggung jawab, dan melakukan perubahan. Peranan perawat telah lama dipandang sebagai pekerjaan penuh dengan stres berdasarkan pekerjaan fisik, penderitaan manusia, waktu kerja, susunan kepegawaian, dan hal itu hubungan antar pribadi yang terpusat pada seluruh pekerjaan perawat. Sejak pertengahan 1980, tekanan pekerjaan perawat mungkin meluas dalam kaitannya dengan peningkatan menggunakan teknologi, terus meningkatnya kenaikan pada biaya pelayanan kesehatan dan pergolakan dalam lingkungan kerja.

Konflik telah diperkirakan akan berpengaruh dengan kinerja kelompok dan mengurangi kepuasan karena hal ini akan memproduksi ketegangan, permusuhan, dan mengalihkan perhatian para anggota kelompok dari melakukan tugas-tugas mereka. Bukti-bukti empiris membuktikan hubungan negatif diantara konflik dan produktivitas kelompok dan kepuasan (gladstein, 1984)

Hasil DeDreu (2000) menunjukkan untuk kinerja kelompok, kedua-duanya *task based conflict* dan *relationship based conflict* sama-sama memiliki sifat disruptif. Bahkan ketika kami menganggap keruwetan dan *nonroutines* dari tugas kelompok sebagai moderator antara tipe konflik dengan hubungan kinerja *team*, tidak ada satu pun korelasi yang muncul positif. Jadi, temuan DeDreu berlawanan arus dengan pemikiran bahwa *task based conflict* itu baik untuk kinerja dan *relationship based conflict* lebih buruk daripada *task based conflict* pada kinerja.

Merupakan menurut Francisco (2005) hasil menarik bila mengacu kepada efek interaktif antara *task based conflict* dan *relationship based conflict*. Telah ditemukan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan sekarang meningkat bila keduanya tipe konflik mengarahkan ke tingkat yang tinggi dan berkurang bila *task based conflict* tinggi digabungkan dengan rendahnya *tingkat relationship based conflict*, dalam situasi ini, *task based conflict* mempunyai efek fungsional bila tingkat *relationship based conflict* rendah, tetapi hal ini cenderung menjadi *dysfunctional* bila *relationship based conflict* meningkat. kombinasi dari tinggi *task* dan *relationship based conflict* bersifat *dysfunctional* karena *relationship based conflict* memproduksi kurangnya tingkat toleransi dan sikap antagonistic terhadap tujuan satu sama lain dan kebiasaan (baron, 1990; janssen et al. , 1999).

Bahwa *task based conflict* itu mungkin saja sebagai penyebab *relationship based conflict* di masa yang akan datang. Teori ini sejalan dengan penelitian jehn (1997), De dreu (1997), friedman et al. (2000) atau simon dan peterson' (2000), yang menunjukkan transformasi *task based conflict* ke *relationship based conflict*. Hasil ini menyatakan bahwa meningkatnya *task based conflict* akan terjadi *Backfire*/permasalahan dengan anggota kelompok lainnya, transformasi dari *task based conflict* menjadi *relationship based conflict* mungkin saja bersifat *counterproductive* / menurunkan produktifitas.

Hasil penelitian Simon and Peterson (2000) *task based conflict* sering disalah artikan sebagai hal yang pribadi atau motif, dan jadi sering mengarah kepada *relationship based conflict*. kelompok dengan tingkat kepercayaan intragroup yang rendah memiliki hubungan positif antara *task based conflict* dan *relationship based conflict*. *Task based conflict* mungkin mendorong kearah terjadinya *relationship based conflict*. Apabila berbicara atau mengungkapkan pendapat dengan nada berbicara yang meninggi. Stimulasi *task based conflict* sebagai intervensi utama menjalankan resiko tinggi tanpa disengaja sebagai sutuber dari terciptanya *relationship based conflict*, dengan semua akibat-akibat negatifnya. Dari theory titik perkembangan, menemukan bahwa kepercayaan memoderasi hubungan diantara *task based conflict* dan *relationship based conflict*, mendemonstrasikan tafsiran utama bahwa satu konflik dapat menyebabkan bentuk konflik ke lainnya. Kepercayaan dalam kelompok sangat penting peranannya pada perkembangan suatu kelompok.

Meningkatkan kinerja karyawan menurut Carlson (1999) merupakan topik menarik bagi peneliti maupun praktisi. Sepanjang beberapa dasawarsa, riset tentang kinerja telah juga pusat di berbagai isu diluar kerja, termasuk *work-family conflict*. Istilah *work-family conflict* termasuk ke dalamnya adalah ketegangan, tantangan, dan perjuangan individu mungkin terlihat atau dirasa berhubungan dengan harapan mereka, tugas-tugas, dan

kebiasaan diantara setiap peranan (pekerjaan dan keluarga). Thompson, beauvais, dan lyness (1999) menemukan bahwa organisasi yang tidak memelihara keseimbangan *work-family life* untuk karyawan akan menyumbangkan tekanan kepada kehidupan pribadi karyawan, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk konsentrasi, produktif dan kreatif.

Burley (1989) menyimpulkan bahwa semakin besar tingkat *work-family conflict*, maka menyebabkan semakin berkurangnya konsentrasi dan perhatian terhadap pekerjaan yang juga berhubungan dengan tingkat absensi, kelambatan, pergantian karyawan, komitmen pekerjaan yang rendah, keterlibatan karyawan yang rendah terhadap tugas, kinerja keseluruhan yang pada gilirannya dengan berkurangnya prestasi kerja secara keseluruhan.

Konsep Konflik

Konflik erat hubungannya dalam kehidupan, dan sulit untuk ditolak keberadaannya dan dihindari dari berbagai aspek kehidupan. Dalam organisasi, konflik akan muncul seiring dengan kemajuan dan kemunduran organisasi itu sendiri. Konflik akan selalu menyertai perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi. Intensitas konflik akan bermanfaat apabila berada pada posisi medium, sedangkan pada intensitas tinggi dan rendah akan menghasilkan akses negatif terhadap organisasi. Pada saat berdampak negatif dan positif seluruh tatanan kehidupan organisasi akan merasakannya tanpa terkecuali sumberdaya manusianya. Oleh karena itu, diagnosis konflik sedini mungkin harus dilakukan dalam organisasi agar pengendalian konflik dapat dilakukan dengan efektif.

Bentuk-Bentuk Konflik

Kemampuan berinteraksi secara efektif dengan orang lain untuk membangun kerjasama dalam segala situasi sangat penting pada sebuah organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Interaksi yang terjadi dalam sebuah organisasi seringkali menghasilkan konflik dalam setiap tingkatan baik tingkatan individu, kelompok maupun organisasi. Masing-masing tingkatan konflik tentu memerlukan perlakuan yang berbeda khususnya konflik intra individual yang sangat erat kaitannya dengan stres. Menurut Winardi (1994) ada empat macam tipe konflik yaitu: (1) Konflik dalam diri individu tertentu, terjadi apabila seorang individu tidak pasti tentang pekerjaan apa yang diharapkan akan dilakukan olehnya, adanya tuntutan tertentu dari pekerjaan yang ada yang berbenturan dengan tuntutan lain, atau apabila sang individu dituntut untuk melaksanakan hal-hal yang melebihi kemampuannya. (2) Konflik antara pribadi, seringkali dianggap sebagai hal yang terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan dalam kepribadian. Konflik yang demikian biasanya muncul karena tekanan-tekanan yang berkaitan dengan peranan (misalnya antara manajer dan pihak bawahan) atau dari orang mempersonalisasi konflik antara kelompok-kelompok. (3) Konflik antara kelompok, situasi konflik yang muncul dalam organisasi sebagai suatu jaringan kerja kelompok-kelompok yang saling terkait. (4) Konflik antara organisasi, pada umumnya konflik demikian dipandang dari sudut persaingan yang mencirikan perusahaan-perusahaan swasta, dan konflik antar organisasi merupakan persoalan yang lebih luas.

Dampak Konflik

Begitu pula menurut Winardi (1994) yang mengatakan bahwa konflik dapat bersifat destruktif juga dapat bersifat konstruktif. Kerugian yang ditimbulkan oleh konflik adalah perasaan cemas (stres) yang tidak perlu atau yang mencekam, komunikasi menyusut, persaingan yang makin menghebat dan perhatian yang makin menyusut terhadap tujuan bersama. Keuntungan yang timbul karena adanya konflik adalah kreatifitas dan inovasi meningkat, intensitas upaya meningkat, ikatan atau kohesi yang makin kuat dan ketegangan menyusut. Sebuah konflik dapat menguntungkan atau tidak sangat tergantung pada intensitas konflik tersebut dan bagaimana konflik tersebut dikelola.

Konflik peran ada apa bila harapan suatu peran tidak sesuai. Greenhaus dan Beutell (1985) menyarankan *work-family conflict / stressor* yang tidak berkaitan dengan pekerjaan adalah konflik diantara pekerjaan dan keluarga dapat terjadi bila: (1) Waktu yang dipakai dihabiskan oleh satu peranan dan menghasilkan kekurangan waktu untuk peranan yang lain. (2) Tekanan disebabkan oleh aktifitas satu peranan membuatnya menjadi sulit untuk memenuhi tanggung jawab di peranan yang lain, atau (3) Kelakuan di satu peranan tidak cocok dengan sikap tanggung jawab peranan lain.

Dapat dikatakan bahwa selain hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan stress juga dapat disebabkan oleh hal-hal di luar lingkungan pekerjaan. Pada model stress yang dikembangkan oleh McShane dan Von Glinow terlihat panah dua arah antara penyebab stres yang berhubungan dengan pekerjaan dan penyebab stres yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, yang berarti bahwa kedua sumber stres tersebut akan saling mempengaruhi. Seorang individu tidak akan meninggalkan stressors yang dirasakannya di rumah ketika individu tersebut ke tempat kerja, demikian pula sebaliknya. Jadi stressor akan dibawa dan akhirnya akan mempengaruhi perilaku kerja.

Gutek, searle, dan klepa (1991) menerangkan bahwa ada dua arah mungkin mempengaruhi atau saling mempengaruhi, *work-to-family conflict* dan *family-to-work conflict*, *work-to-family conflict* berasal dari campur tangan masalah di peranan pekerjaan dengan kemampuan individual melakukan peranan efektif di dalam keluarga. *family-to-work conflict* berasal dari campur tangan kejadian atau tanggung jawab di dalam peranan keluarga dengan kemampuan karyawan melakukan pekerjaannya secara efektif. Aiye, Luk, Leung, dan Lo

(1999) melihat work-family conflict secara timbal balik harus menjadi bahan pertimbangan.

Pada wilayah work-family conflict, positif spillover akan terjadi bila kepuasan, energi, kebahagiaan, dan stimulasi oleh seseorang di tempat kerjanya akan menjadi perasaan positif dan energi saat berada di rumah atau bila kepuasan positif, energi, dan kebahagiaan dari rumah menjadi pengalaman positif saat berada di tempat kerja (Higgin, Duxbury, Lee, Mills 1992). Pada area work-family conflict, negatif spillover dari bekerja ke keluarga diperlihatkan bila masalah atau energi di tempat kerja telah menekan dan mengasyikkan seorang individu, membuatnya sulit untuk berpartisipasi pada kehidupan berkeluarga secara efektif dan secara positif (role power, 1997)., negatif spillover dari keluarga terhadap pekerjaan (perceraian, masalah dengan anak-anak, atau kematian sahabat karib atau anggota keluarga) dapat bersifat destruktif. Teori Spillover dapat juga meluaskan dan meliputi efek negatif dari tingginya work-family conflict atau rendahnya mental dan kesehatan fisik yang dapat berpengaruh pada hasil kerja.

Dampak Stres

Level stress yang tinggi menurut McShane & Von Glinow (2005) dapat menimbulkan konsekuensi negative seperti berikut: (1) Physiological, yaitu bahwa stress dapat berakibat buruk pada tubuh manusia. Berbagai temuan penelitian mengenai dampak stress pada kesehatan fisik menunjukkan bahwa level stress yang tinggi senantiasa diiringi oleh berbagai masalah kesehatan tubuh, diantaranya adalah tekanan darah tinggi, tingkat kolesterol yang tinggi, sakit jantung, bisul-bisul dan sakit tulang. Bahkan terdapat juga kaitan antara tingkat stress dan kanker. (2) Psychological, yaitu bahwa stress dapat menimbulkan berbagai konsekuensi psikologis, termasuk ketidakpuasan kerja, tidak mood dan depresi. Kelelahan emosi merupakan konsekuensi lain dari stress dan berkaitan dengan burnout. (3) Behavioral, yaitu bahwa ketika stress berwujud distress, kinerja yang menurun dan kecelakaan kerja menjadi hal yang sering terjadi. Tingkat stress yang tinggi merusak kemampuan kita untuk mengingat informasi, membuat keputusan yang efektif dan mengambil tindakan yang tepat. Stress yang berlebihan juga cenderung menjadikan tingkat kemangkiran yang tinggi.

Mengelola Stres

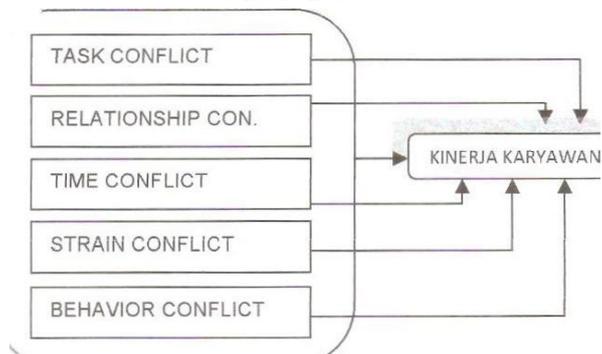
Tingkat stress yang tinggi atau bahkan tingkat stress yang rendah tapi berkepanjangan dapat mendorong ke penurunan kinerja, hal ini menuntut tindakan yang bijaksana dari pihak manajemen dalam menyikapi stress kerja yang dirasakan oleh karyawan. Menurut Robbins (2003) ada dua pendekatan dalam mengelola stress yakni: (1) Pendekatan Individual. Karyawan dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stresnya. Strategi individu yang telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan pengenduran (relaksasi), dan perluasan jaringan dukungan sosial. (2) Pendekatan organisasi. Beberapa faktor yang menyebabkan stress terutama tuntutan tugas dan peran dan struktur organisasi dikendalikan oleh manajemen. Dengan demikian faktor-faktor ini dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang mungkin perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen adalah perbaikan seleksi personil, penempatan, penetapan sasaran yang realistis, perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi, dan penegakan program kesejahteraan perusahaan.

Konsep Kinerja

Konsep kinerja yang diungkapkan oleh para ahli manajemen sumberdaya manusia dan perilaku organisasi sangatlah beragam namun makna yang terkandung di dalamnya pada dasarnya sama yakni kinerja adalah catatan outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2004).

Kerangka Konseptual

Kinerja karyawan akan sangat menentukan kinerja organisasi secara keseluruhan karenanya harus dianalisa semua hal yang dapat mempengaruhinya. Dari berbagai teori di atas penulis akan meneliti stressors yang berkaitan dengan pekerjaan (Task Based Conflict dan Relationship Based Conflict) dan stressor yang tidak berkaitan dengan pekerjaan (Time Based Conflict, Strain Based Conflict, dan Behavior Based Conflict) sebagai variabel X, serta tingkat kinerja perawat kerja sebagai variabel Y. Dari uraian di atas maka dapat digambarkan model penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Definisi Operasional

Pada penelitian ini terdiri dari enam deskriptif: (1) Konflik tugas atau *task based conflict* (X_1) adalah kesadaran terhadap perbedaan di sudut pandang dan pendapat terhadap tugas - tugas kelompok. Hal ini berhubungan dengan pertentangan tentang ide dan perbedaan pendapat tentang tugas. konflik tugas bisa terjadi dalam diskusi - diskusi dan kepentingan pribadi, namun menurut definisi, sangat mungkin menimbulkan pengaruh interpersonal yang negatif yang akhirnya akan berhubungan dengan *relationship based conflict*. (2) *Relationship based conflict* (X_2) adalah kesadaran hubungan antar pribadi yang tidak sesuai, yang termasuk secara efektif seperti ketegangan perasaan dan friksi. *Relationship based conflict* meliputi permasalahan pribadi seperti kebencian diantara anggota kelompok dan perasaan seperti jengkel, frustrasi, iritasi, dan kebencian. (3) *Time based conflict* (X_3), yaitu penyebab stress karena adanya konflik dalam menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dengan aktivitas lain di luar pekerjaan. Waktu menjadi menekan yang berasal dari satu peranan yang mengakibatkan sulitnya menyeimbangi untuk peranan yang lain. Tekanan waktu dapat menyebabkan ketidaknyamanan dengan satu peranan. *Time based conflict* dapat berasal dari keluarga atau pun dari kerja itu sendiri. (4) *Strain based conflict* (X_4), penyebab stress karena adanya konflik yang meluap dari satu peran ke peran yang lain. Misalnya masalah rumah tangga, kesulitan keuangan, dan kehilangan orang yang dicintai biasanya menjadi penyebab utama stress non pekerjaan. Tekanan kerja dapat memproduksi tekanan seperti kekhawatiran, ketegangan, sifat lekas marah, kelelahan, sikap masa bodoh, depresi. Beberapa pekerjaan atau peranan keluarga yang menghasilkan tekanan dapat berperan menghasilkan *work-family conflict*. (5) *Role behavior conflict* (X_5), penyebab stress karena adanya konflik yang muncul ketika orang berharap untuk melakukan peran yang berbeda dari yang sifatnya pekerjaan dan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Orang yang bertindak secara logis dan impersonal di tempat kerja memiliki kesulitan untuk mengubah gaya perilakunya ke gaya perilaku yang lebih melibatkan perasaan dalam kehidupan pribadinya. (6) Kinerja (Y) adalah tingkat keberhasilan seorang karyawan di dalam melaksanakan atau menyelesaikan pekerjaan. Yang dapat dilihat melalui kualitas kerja, kuantitas kerjanya serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-verifikatif dengan tujuan untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual dan akurat serta menguji hipotesis secara empirik. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh kejelasan mengenai ciri dari variabel yang diteliti untuk menggambarkan perilaku variable-variabel yang diamati berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, sedangkan verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat analisis statistik.

Populasi dan Sampel

Populasi target dalam penelitian ini adalah para perawat rumah sakit Arifin Achmad Pekanbaru yang ditempatkan di bagian keperawatan yang berstatus PNS memiliki masa kerja minimal 1 (satu) tahun. Jumlah populasi PNS yang telah menempuh masa bakti lebih dari satu tahun diperoleh jumlah 674 orang perawat.

Ukuran sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Sehingga dapat ditentukan jumlah sampel sejumlah 88 orang perawat.

Para perawat Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Pekanbaru merupakan populasi dalam penelitian ini. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah Cluster sampling, Populasi dikelompokkan menjadi sub-subpopulasi secara bergerombol (cluster) dengan alokasi proporsional.

Model Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan regresi linier berganda dengan menggunakan software pendukung SPSS 11.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan perlu dilakukan evaluasi ekonometri terhadap model persamaan regresi agar memenuhi syarat sebagai Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Evaluasi ekonometri pada penelitian ini terdiri dari pengujian asumsi klasik (Yulianti, 2000:68).

Pengaruh Konflik (X_1) terhadap Kinerja Perawat (Y)

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X_i) terhadap variabel tidak bebas (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah konflik kerja (Task Based Conflict (X_1), Relationship Based Conflict (X_2), Time Based Conflict (X_3), Strain Based Conflict (X_4), Behavior Based Conflict (X_5)). Sedangkan variabel tidak bebas adalah kinerja karyawan (Y). Untuk mengestimasi parameter atau koefisien regresi digunakan sistem pengolahan data dengan bantuan program SPSS 11,5 yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	289.27	5	57.854	444.02	0
Residual	10.684	82	0.13		
Total	299.955	87			

Sumber: Data Olahan 2008

Uji simultan (uji F) dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bahwa variabel konflik kerja (X_i) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 444.024 apabila dibandingkan dengan F_{tabel} pada taraf nyata 5% yaitu sebesar 2.32585 adalah lebih besar nilai daripada F_{hitung} . Hal ini berarti variabel konflik (X_i) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini juga didukung dengan nilai probabilitas kesalahan sebesar 0,00 yang berada di bawah 0,05. Maka model regresi berganda dapat dipakai untuk memprediksi kinerja karyawan.

Tabel 3. Model Summary

	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	Durbin-Watson
1	0.964	0.962	0.36%	444.024	2.858

Proporsi variasi dalam variabel kinerja karyawan (Y) dijelaskan oleh variabel konflik kerja (X_i) secara simultan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ganda (R^2). Berdasarkan Tabel 3 diketahui nilai R^2 adalah 0,964 atau 96,4 % artinya sebesar 96,4 % dari variabel kinerja karyawan (Y) dijelaskan oleh pengaruh variabel bebas (X_i) secara simultan dan sisanya sebesar 3,6 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Nilai R^2 yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 96,4% berarti model regresi yang digunakan baik dan nyata untuk menjelaskan variasi kinerja karyawan (Y). Untuk melihat keeratan hubungan atau korelasi antara seluruh variabel konflik kerja (X_i) terhadap kinerja karyawan (Y) ditunjukkan oleh nilai multiple regression yaitu sebesar 0.962 atau 96,2% pada Tabel 3. Besarnya angka tersebut menunjukkan bahwa antara seluruh variabel bebas (X_i) terhadap variabel tidak bebas (Y) adalah sangat erat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) H_0 , yang menyatakan bahwa variabel konflik kerja (X) secara serentak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), ditolak. (2) H_a , yang menyatakan bahwa variabel konflik kerja (X_i) secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), diterima. Dengan demikian hipotesis pertama "diterima" atau terbukti kebenarannya.

Selanjutnya dapat dilihat koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan besarnya pengaruh secara bersama-sama variabel konflik (X_i) terhadap Kinerja karyawan. Tabel di bawah memaparkan hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan software SPSS berdasarkan persamaan regresi linier di atas.

Tabel 4. Hasil Regresi

	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.658	0.277		2.38	0
x1	0.818	0.032	1.109	26	0
x2	0.08	0.034	0.087	2.33	0
x3	-0.02	0.025	-0.027	0.85	0.4
x4	-0.15	0.049	-0.134	3.07	0
x5	-0.17	0.054	-0.094	3.14	0

Sumber: Data olahan 2008

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.10 di atas, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 0,658 + 0,818X_1 + 0,080X_2 - 0,021X_3 - 0,151X_4 - 0,169X_5$$

Koefisien regresi partial variabel bebas (Xi) menunjukkan nilai negatif, artinya terdapat hubungan negatif atau tidak searah antara variabel bebas (Xi) dengan variabel tidak bebas (Y). Oleh karena itu, apabila penyebab konflik kerja yang terdiri dari: *time based conflict* (X₃), *strain based conflict* (X₄) dan *behavior based conflict* (X₅) meningkat maka kinerja karyawan (Y) dapat menurun. Sedangkan variabel bebas lainnya yaitu *task based conflict* (X₁) dan *Relationship based conflict* (X₂) menunjukkan nilai positif, artinya terdapat hubungan positif atau searah antara *task based conflict* (X₁), dan *relationship based conflict* (X₂) dengan variabel kinerja karyawan (Y).

Pengaruh Variabel *Task Based Conflict* (X₁) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Untuk melihat pengaruh *task based conflict* terhadap kinerja karyawan, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Ho: $\beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh *task based conflict* terhadap kinerja karyawan

H1: $\beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh *task based conflict* terhadap kinerja karyawan

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung seperti terlihat pada Tabel 4 untuk variabel *task based conflict* sebesar 25.951 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0.000. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan HO) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Nilai t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% dan dk = n-k-1 = 88-5-1 = 82 adalah 1.66365.

Dari hasil Uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 25.951 dan t_{tabel} sebesar 1,663. Ini berarti *Task based conflict* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena t_{hitung} > t_{tabel}. Terdapat pengaruh *Task Conflict* terhadap kinerja karyawan pada nilai thitung 25.951. Beta sebesar 0.818 dan P_{value} sebesar 0,000 < 0,05. Berarti *task based conflict* dapat mempengaruhi peningkatan dan penurunan kinerja karyawan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Maka dapat diambil keputusan adalah untuk menerima H₁. Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *task based conflict* terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Variabel *Relationship Based Conflict* (X₂) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Untuk melihat pengaruh *relationship conflict* terhadap kinerja karyawan, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Ho: $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh *relationship based conflict* terhadap kinerja karyawan

H1: $\beta \neq 0$ Terdapat pengaruh *relationship based conflict* terhadap kinerja karyawan

Dari hasil Uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 2.334 dan t_{tabel} sebesar 1,663. Ini berarti *Relationship based conflict* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena t_{hitung} > t_{tabel}. Terdapat pengaruh *Relationship based conflict* terhadap kinerja karyawan pada nilai thitung 2.334. Beta sebesar 0.080 dan P_{value} sebesar 0.022 < 0,05. Berarti *relationship based conflict* tidak dapat mempengaruhi secara signifikan peningkatan dan penurunan kinerja karyawan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Pengaruh Variabel *Time Based Conflict* (X₃) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Untuk melihat pengaruh *time based conflict* terhadap kinerja karyawan, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Ho: $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh *time based conflict* terhadap kinerja karyawan

H1: $\beta \neq 0$ Terdapat pengaruh *time based conflict* terhadap kinerja karyawan

Dari hasil Uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar -0.851 dan t_{tabel} sebesar 1.663. Ini berarti *Time based conflict* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena t_{hitung} < t_{tabel}. Tidak terdapat pengaruh *Time based conflict* terhadap kinerja karyawan pada nilai thitung -0.851. Beta sebesar -0.021 dan

P_{value} sebesar $0.397 > 0,05$. Berarti *Time based conflict* tidak dapat mempengaruhi peningkatan dan penurunan kinerja karyawan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Koefisien regresi ini juga menunjukkan hubungan negatif atau tidak searah antara kinerja karyawan (Y) dengan *Time based conflict* (X_3), artinya apabila konflik waktu yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan meningkat maka kinerja karyawan akan menurun, dan sebaliknya apabila kinerja karyawan meningkat maka konflik waktu yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan akan menurun.

Pengaruh Variabel *Strain Based Conflict* (X_4) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Untuk melihat pengaruh *strain based conflict* terhadap kinerja karyawan, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Ho: $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh strain based conflict terhadap kinerja karyawan

H1: $\beta \neq 0$ Terdapat pengaruh strain based conflict terhadap kinerja karyawan

Dari hasil Uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar -3.072 dan t_{tabel} sebesar 1.663 . Ini berarti *Strain based conflict* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$. Tidak terdapat pengaruh strain based conflict terhadap kinerja karyawan pada nilai $t_{hitung} -3.072$. Beta sebesar -0.151 dan P_{value} sebesar $0.003 < 0,05$. Berarti *Strain based conflict* dapat mempengaruhi peningkatan dan penurunan kinerja karyawan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Koefisien regresi ini juga menunjukkan hubungan negatif atau tidak searah antara kinerja karyawan (Y) dengan *strain based conflict* (X_4), artinya apabila konflik tekanan yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan meningkat maka kinerja karyawan akan menurun, dan sebaliknya apabila kinerja karyawan meningkat maka konflik tekanan yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan akan menurun.

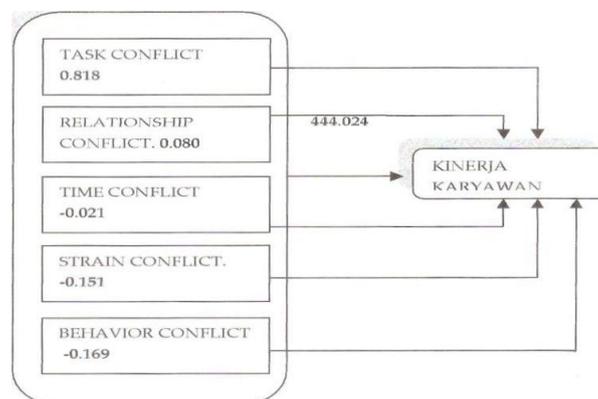
Pengaruh Variabel *Behavior Based Conflict* (X_s) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Untuk melihat pengaruh strain based conflict terhadap kinerja karyawan, hipotesis statistik yang digun akan adalah sebagai berikut:

H1: $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh behaviour based conflict terhadap kinerja karyawan

H1: $\beta \neq 0$ Terdapat pengaruh behaviour based conflict terhadap kinerja karyawan

Dari hasil Uji t diketahui bahwa t_{hitung} sebesar -3.139 dan t_{tabel} sebesar $1,663$. Ini berarti *Behaviour based conflict* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$. Tidak terdapat pengaruh *Behaviour based conflict* terhadap kinerja karyawan pada nilai $t_{hitung} -3.139$. Beta sebesar -0.169 dan P_{value} sebesar $0.002 < 0,05$. Berarti *Behaviour based conflict* dapat mempengaruhi peningkatan dan penurunan kinerja karyawan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.



Gambar 2. Model Penelitian (Hasil Regresi)

Pembahasan

Pada hasil yang diperoleh dari penelitian yang ada dan juga penelitian yang telah lalu, Konflik yang sering terjadi adalah segala bentuk pertentangan, kompetisi, ketidaksesuaian antara satu pihak dengan pihak lainnya. Secara rasional keberadaan konflik dalam organisasi merupakan hal yang pasti. jadi konflik merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan, dim ana konflik kerja yang terjadi atasan dan para bawahan melibatkan ketidaksesuaian atas sesuatu, tujuan, cara pengalokasian sumberdaya, pendistribusian imbalan, kebijakan, prosedur, dan penugasan pada pekerjaan. Dengan adanya konflik kerja tersebut, menjadikan para bawahan sebagai individu yang aktif dan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Hal ini bisa dilihat dari hubungan perawat yang super sibuk dengan para dokter yang memiliki banyak fasilitas. Terdapat kesenjangan pembagian sumber daya yang juga bisa berpengaruh pada motivasi untuk mencapai ke tahap yang lebih baik bagi para perawat. Juga sering timbul banyaknya order pekerjaan kepada para perawat da lam satu waktu. Dimana dituntut bagi perawat untuk bisa mengerjakan semua pekerjaan dengan

sempurna. Menurut Simons (2000) Perawat yang memiliki pengalaman merasakan task based conflict secara langsung akan memiliki keuntungan, sebab task based conflict lebih mendorong seseorang atau kelompok untuk bisa berfikir lebih kreatif dan kognitif terhadap permasalahan yang sedang dibahas dan juga memberi kemampuan bagi individu atau pun kelompok untuk bisa lebih memahami keputusan yang diambil bersama atau kelompok.

Hal ini sesuai dengan teori dari Suprihanto (2003:140) yang menyatakan bahwa terciptanya iklim kompetisi yang sehat kiranya akan merangsang setiap pihak dalam organisasi untuk berusaha meraih prestasi terbaiknya. Artinya bahwa para karyawan divisi keperawatan RSUD Arifin Achmad sangat termotivasi untuk bekerja lebih baik supaya dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

Task based conflict selain berpengaruh positif juga berpengaruh negative, Task based conflict akan berpengaruh negative ketika team performance sangat kompleks dan juga ketika hubungan antara task based conflict dan relationship based conflict sangat kuat. Dan apa bila kita melihat pada korelasi antar variable konflik, maka bisa kita lihat ada korelasi yang sangat kuat antara Task based conflict dengan relationship based conflict. Ini berarti bahwa task based conflict dapat berpengaruh langsung terhadap relationship based conflict.

Sebagai contoh perdebatan yang terjadi dalam hal pekerjaan oleh para perawat sering kali menyebabkan friksi antar karyawan yang akhirnya secara tidak langsung menimbulkan konflik antar personal (Relationship based conflict). Serta banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan juga akan menyebabkan tersitanya waktu para perawat terhadap pekerjaannya selama di rumah sakit.

Implikasi teoritis yang kedua adalah para karyawan merasa bahwa banyak pekerjaan yang harus dikerjakan, tetapi beban kerja yang harus dilakukan tersebut terlalu beragam sehingga para karyawan kesulitan menyelesaikan tugas pekerjaan tersebut sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Jadi, secara kualitatif tingginya beban kerja yang harus dikerjakan oleh para karyawan divisi keperawatan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru mempengaruhi menurunnya hasil kerja mereka, hal ini disebabkan oleh para karyawan tersebut berusaha mencapai target kerja sehingga dapat memperbaiki kinerja mereka. Namun didalam prakteknya banyak sikap yang ditemui di saat melakukan pekerjaan. Baik dengan atasan atau pun dengan teman sejawat. Dengan banyaknya berinteraksi dengan rekan rekan kerja, banyak juga sikap rekan kerja yang dapat mengakibatkan konfrontasi dan juga intimidasi yang akan berakibat timbulnya stress sehingga menurunnya kinerja karyawan.

Konflik hubungan dengan teman kerja ini juga akan mengurangi kemampuan untuk mengolah informasi kerja yang ada. Sebab para perawat menghabiskan waktu dan energinya dengan memikirkan permasalahan yang terjadi diantara personal daripada permasalahan yang ada dalam kelompoknya (John & Mannix, 1997). Dengan keterbatasan yang terdpta kemudian akan timbul stress dan juga kekhawatiran dalam diri, yang kemudian akan berlanjut dengan timbulnya antagonism dan sinisme dari anggota kelompok terhadap anggota yang bertikai. Tetapi konflik yang terjadi antara atasan dan bawahan, atau disesama perawat sendiri sifatnya tidak merugikan organisasi, hal ini dibuktikan dengan adanya pembuktian hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Relationship conflict (X2) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), artinya konflik tidak tersebut merupakan konflik fungsional yang keberadaannya justru menguntungkan organisasi, dimana konflik ini justru membantu organisasi-organisasi mencapai tujuannya dengan lebih baik.

Implikasi teoritis yang ketiga adalah bahwa secara kuantitatif para karyawan merasa kurang mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan walaupun standar pekerjaan mereka tinggi dan ada batasan waktu untuk menyelesaikan tugas pekerjaan mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingginya jam kerja menyebabkan menurunnya kinerja karyawan divisi keperawatan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Sebab merupakan sebuah tantangan bagi para perawat untuk bisa menyeimbangkan waktu yang tersita untuk pekerjaan dengan waktu untuk keluarga dan pekerjaan yang lainnya. Hal ini amat dirasakan sekali oleh para pegawai yang memegang peran penting di kerluarganya.

Seperti pada implikasi sebelumnya, time conflict juga berkorelasi dengan jumlah kerja yang harus diselesaikan. Sehingga para perawat hanya memiliki energy cukup untuk dirinya sendiri. Dengan sjejul kerja yang kurang flexible dan juga perputaran shift yang selalu saja berganti, mengakibatkan terhambatnya kegiatan - kegiatan yang seharusnya bisa dikerjakan oleh para perawat di luar jam kantor. Hal ini lebih dirasakan akut oleh para pegawai yang bergender perempuan dan sekaligus sebagai ibu rumahtangga dirumahnya. Di sebabkan lebih dari separuh perawat RSUD Arifin Achmad Pekanbaru adalah perempuan, dan sebagiannya adalah ibu rumah tangga, maka banyak dari ibu - ibu ini akan terus merasakan stress yang tinggi akibat dari Time Conflict.

Implikasi teoritis yang keempat menyatakan bahwa tugas pekerjaan para karyawan divisi keperawatan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru tidak terlalu beragam dan identitas tugas pekerjaan mereka sangat jelas, sehingga para karyawan merasa tidak ragu untuk berusaha mencapai kinerja yang lebih baik. Namun sedikit banyak aktivitas dalam dan diluar tempat kerja mempengaruhi semangat kerja para karyawan terutama pengaruh aktifitas yang terjadi di rumah tangga masing masing pegawai.

Selain itu banyak hal yang dapat menyebabkan tekanan - tekanan yang dapat mengganggu kinerja karyawan. Dengan perasaan harus mengorbankan waktu dan dedikasi terhadap pekerjaan atau perasaan terganggu dengan peran yang ditinggalkan di rumah. maka pada titik ini akan menghasilkan stress dan kekhawatiran bagi para pegawai. Hal ini harus menjadi catatan pen ting bagi perusahaan. Sebab dengan

tingginya tingkat tekanan terhadap mental pegawai akan mengurangi hubungan baik pegawai dengan perusahaan. Oleh karena itu kesehatan fisik dan mental karyawan harus dijadikan prioritas bagi pimpinan untuk bisa menjaga hasil kualitas dari jasa yang mereka berikan.

Implikasi teoritis yang kelima adalah adanya behavior conflict diantara para karyawan divisi keperawatan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun stress atau tekanan dapat timbul melalui gangguan yang datang dari kegiatan yang diluar tempat kerja yang menuntut peran si karyawan terhadap pekerjaan lain yang mengakibatkan si pegawai sendiri memiliki tuntutan peran di saat yang bersamaan. Prilaku agresif di tempat kerja lebih serius daripada konflik hubungan antar pribadi. Hal ini juga merupakan peningkatan kecemasan akibat stress. Agresifitas merupakan representasi sikap perlawanan yang merupakan efek dari stres. Dalam contoh yang paling lunak, karyawan terlibat konflik secara lisan.

Pada khususnya, karyawan mungkin akan terlibat dalam tindakan agresif jika mereka percaya bahwa mereka telah diperlakukan kurang adil, mengalami bentuk lain dari frustrasi diatas kendali pribadi mereka, atau lingkungan pekerjaan yang tentunya sangat menekan seperti kotor, panas, dan ribut.

Bila stres yang timbul menjadi membahayakan, kinerja pekerjaan akan jatuh dan kecelakaan atau kesalahan di tempat kerja akan sering terjadi. Tingkat tekanan tinggi melemahkan kemampuan untuk mengingat informasi, membuat keputusan yang efektif, dan mengambil aksi tepat. Para perawat mungkin telah berpengalaman pada ujian atau situasi kerja darurat.

Berikut ini adalah rekap dari hasil pembuktian hipotesis variabel konflik terhadap kinerja perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru: (1) Task conflict memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, dimana nilai signifikansi adalah 0, dinyatakan bahwa memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat. (2) Relationship conflict memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, dimana nilai signifikansi adalah $0.022 > 0.05$, dinyatakan bahwa tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat. (3) Time conflict memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dimana nilai signifikansi adalah $0.397 > 0.05$, dinyatakan bahwa tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat. (4) Strain conflict memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dimana nilai signifikansi adalah 0.03, dinyatakan bahwa memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat. (5) Behaviour conflict memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dimana nilai signifikansi adalah 0.02, dinyatakan bahwa memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil dari olahan data penelitian dapat disimpulkan bahwa segala bentuk konflik, baik bersumber dari internal maupun eksternal perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kinerja para perawat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. (2) Berdasarkan analisis regresi yang telah dilakukan, terbukti bahwa hanya variabel Task dan Relationship Based Conflict yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dimana semakin baik konflik terhadap pekerjaan dan hubungan antar pegawai kerja maka akan semakin baik pula kinerja karyawan bagian keperawatan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. (3) Berdasarkan data tentang pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan, dapat diketahui bahwa faktor yang paling mempengaruhi kinerja karyawan adalah Task Based conflict atau konflik mengenai pelaksanaan tugas.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut: (1) Diharapkan kepada pimpinan perusahaan untuk dapat mendeteksi permasalahan internal yang terjadi dilingkungan perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan yang baik, yang pada nantinya akan memberikan kenyamanan bekerja bagi para perawat itu sendiri. (2) Untuk memperlancar proses pelayanan, diharapkan kepada perusahaan untuk dapat menjadi mediator dalam memecahkan permasalahan yang sering kali muncul antar para perawat. (3) Dalam rangka meningkatkan kinerja para perawat dalam melakukan pekerjaan diharapkan perusahaan memberikan fleksibilitas waktu atau dispensasi untuk meninggalkan pekerjaan pada karyawan untuk bisa menyesuaikan waktunya untuk kegiatan - kegiatan yang ada diluar waktu kerja seperti kegiatan untuk mengurus keluarga, anak, ataupun orang tua. Agar dapat meningkatkan kepuasan dengan terpenuhinya waktu untuk keluarga dan juga orang tua dan member kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui bahwa partisipasi mereka dalam kehidupan keluarga berjalan dengan baik. (4) Kerja dan keluarga saling mempengaruhi satu sama lain. Tekanan yang ada pada pekerjaan dapat mempengaruhi keharmonisan rumah tangga, dan berlaku sebaliknya. Disarankan bagi perawat untuk sering melakukan job sharing atau kegiatan bertukar informasi baik yang berhubungan dengan pekerjaan maupun mengenai kehidupan sosial dan rumah tangga dalam mengantisipasi kekurangan informasi tentang pekerjaan dan rumah tangga.

DAFTAR PUSTAKA

Aryee, S., Luk, V., Leung, A., & Lo, S. (1999). Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 259-278.

- Bernadin, H. John and Russel, Joyce E.A. 1998. *Human Resources Management 2nd Edition : An experiential Approach*. Irwin McGraw-Hill, Co., Singapore
- Callister, et al. 1995. *Organizational Behavior*: Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- De Dreu C.K. W. 2003. Task Versus Relationship Conflict, Team Performance and Team Member Satisfaction : Meta Analysis. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 88 No, 4. 741-749.
- Faustino Cardoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Friedman, Raymond, 2000. What goes Around Comes Around: The Impact Of Personal Conflict Style on work Conflict and Stress, Vol 11. *International Journal Of conflict Management*.
- Francisco J Medina at al. 2005. type of intragroup conflict and affective reactions. *Journal of managerial psychology* Vol.20
- Foley, S., & Powell, G. N. (1997). Reconceptualizing work-family conflict for business/marriage partners: a theoretical model. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 36-47.
- Gibson, James at.al. 1996. *Organization Behavior, Structure and Process*, Terjemahan oleh Nunuk Andriani, Lydon Saputra, Binarupa Aksara. Jakarta
- Gutek, B., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Henry L. Tosal, 1990. *Managing Organization Behavior*, Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Jehn, K. (1994). Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict. *International Journal of Conflict Management* 5, 223-238.
- Kevin D. Bradford. 2001. *Managing Conflict to Improve the Effectiveness of Ad- Hoc Marketing Teams*. *Academy of Management Journal*.
- Kossek, E. and Ozeki, C. 1998, *Work- Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research*, *Journal of Applied Psychology*, 83,139-149.
- Kinicki, Angelo & Robert Kreitner, 2003. *Organizational Behavior: Key Concept, Skills & Best Practises*. Chicago. McGraw-Hill. Irwin
- Looker, Terry and Olga Gegson, 2005. *Managing Stress*. Alih Bahasa Aris Setiwati. BACA. Yogyakarta.
- Lewis, S. and Cooper, C. L. (1987) Stress in two-earner couples and stage in the life cycle, *Journal of Occupational Psychology*, 60 289-303.
- Luthans, Fred. 1992. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill, Inc. Singapore
- Menzies IEP. 1960. Nurses under stress. *Internatl Nurs Rev*;7:9-16
- Masri Singarimbun. 1995. *Metode Penelitian*. Bumi Aksara
- Mathis Robert L & John H., Jackson, 2004. *Human Resources Management*, Thompson. south Western
- McShane, SL. Von Glinow, MA. 2003. *Organizational Behavior: Emerging Realistic for The Work Place Revolution*. Me Graw Hill. Irwin
- Robbins, Stephen P, 2003, *Perilaku Organisasi*, Alih bahasa Benyamin Molan, Gramedia, Jakarta.
- Santrock, J. W. 2004. *Life span development*. New York: McGraw Hill, (ms 1-64).
- Schermerhorn, at al, 2001. *Management For Productivity*. John wiley & Sons Inc. Singapore.
- Siagian Sondang P, 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi aksara, Jakarta.
- Sud arm ay anti. 2001. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju. Bandung.
- Sugiono, 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta Bandung
- Suharsimi arikunto, 2005. *Manajemen Penelitian*. Edisi Revisi. Rineka Cipta Jakarta.
- Towner, Lesley, 2002. *Managing Employee Stress*, Alih Bhasa Andre. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Winardi, 1994. *Manajemen Konflik*. CV. Mandar Maju, Bandung