

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk memelihara keselamatan dan kesehatan pasien. Tenaga kesehatan baru yang pada awal masuk di lingkungan kerjanya cenderung mengalami stres kerja dan rentan terhadap tekanan psikologis di tempat kerja (Pratika, 2017). Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan harus beradaptasi dengan lingkungan kerja dan berlatih mengenai standar idealisme profesi dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun pasien. Tahun pertama bagi tenaga kesehatan merupakan hal yang penting memulai untuk membangun kepercayaan diri dan tingkat kelelahan kerjanya pun lebih tinggi dari pada tenaga kesehatan berpengalaman (Sangidah, 2016).

Budaya organisasi dapat menyebabkan terjadinya *burnout* dalam diri pegawai. Ini disebabkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami di tempat kerja. Kesenjangan harapan dan kenyataan yang dimaksud adalah harapan tentang prestasi yang dicapai dan unjuk kerja yang dimilikinya (Natalia, 2016). Budaya organisasi adalah salah satu faktor yang efektif pada pepadaman kerja di suatu organisasi. Budaya organisasi adalah masalah yang baru dimasukkan dalam pengetahuan manajemen dan bidang perilaku organisasi. Budaya organisasi telah menjadi penting setelah penelitian dan teori baru dalam manajemen dan telah membuat salah satu masalah utama dan sentral manajemen. Demografi, sosiolog, psikolog, dan bahkan ekonom memiliki perhatian khusus pada masalah baru dan penting ini dalam manajemen baru-baru ini, dan mereka telah membuat banyak penelitian dan

teori dalam mengidentifikasi peran mereka dan penting dan menggunakannya untuk menyelesaikan masalah manajemen (Keirandish, dkk, 2016).

Faktor individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kelelahan. Faktor-faktor ini bisa berasal dari diri pribadi karyawan maupun dari faktor luar (Gibson,*et. al*, 2009:27). Hasil interaksi antar kedua variabel tersebut dalam organisasi tidak hanya berpengaruh terhadap perilaku kerja karyawan, tetapi juga berpengaruh terhadap kinerjanya. Apabila interaksi antara individu dan lingkungannya bisa berjalan dengan baik, maka akan diperoleh dua hasil perilaku kerja yang sama-sama penting.

Stres kerja merupakan kondisi yang timbul dari interaksi individu dan pekerjaan mereka yang ditandai oleh perubahan dalam diri yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka (Luthan 2011). Jika seorang individu tidak dapat mengatasi stres akan pekerjaan tersebut maka akan berdampak dan berlanjut pada tahap kelelahan kerja (*burnout*). Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan (Pratika, 2017). Mereka mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan. Mereka menemukan kesalahan pada berbagai aspek, yakni lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan bereaksi secara negatif terhadap saran yang ditunjukkan pada mereka (Syed, 2014).

Adapun ciri-ciri seseorang yang mengalami burnout seperti sakit fisik berupa sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis (Puspitasari dan Muryantinah, 2014). Kelelahan emosi berupa rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, tidak berdaya. Dampak burnout yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga. Selanjutnya dampak burnout bagi organisasi adalah meningkatnya

frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau job turnover, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Lekahena, 2015). Tingginya dukungan sosial yang dialami karyawan berdampak pada timbulnya *burnout*. As'ad (2011) menyatakan dukungan sosial adalah persepsi pekerja mengenai sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu baik berupa dukungan sosial fisik maupun psikologis.

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Hal ini terjadi karena seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Jika tenaga kesehatan khususnya tenaga paramedik dengan banyak tuntutan pekerjaan mendapatkan dukungan sosial, maka mereka akan merasa memiliki tempat untuk bersandar di saat mereka sedang berada dalam tekanan. Dukungan sosial yang diterima oleh tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis akan menimbulkan dampak positif, yaitu rasa berharga, ketenangan batin, memberikan semangat dan rasa percaya diri sehingga tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis akan lebih baik dalam melakukan tugas-tugasnya. Jika tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis tidak mendapatkan dukungan sosial, mereka akan kebingungan dan merasa tidak ada tempat untuk mengadu permasalahannya. Keadaan yang demikian tentu akan berdampak negatif pada tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis dan akan berdampak buruk pada pekerjaannya.

Kecerdasan emosional kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengolah emosi dengan

baik pada diri sendiri dan orang lain. Dengan adanya kecerdasan emosional, seseorang memiliki regulasi diri untuk dapat mengontrol dirinya agar tidak terpengaruh beban kerja secara berlebihan yang mungkin dapat berkembang menjadi kecenderungan *burnout*. Bagaimanapun, kondisi *burnout* muncul bukan hanya dipengaruhi oleh kondisi organisasi, namun merupakan hasil interaksi antara kondisi organisasi dengan karakteristik individu, misalnya kondisi emosi (Widjaja, dkk, 2016).

Widjaja, dkk (2016) menambahkan bahwa kecerdasan emosional menimbulkan berbagai dampak positif dalam diri seseorang, seperti kemampuan untuk meregulasi emosi sehingga dapat merespon tekanan dengan positif dan terhindar dari kecenderungan *burnout*. Hal ini tentu relevan juga bagi karyawan, khususnya mereka yang terlibat dalam bidang pemasaran dimana tuntutan pekerjaannya cukup banyak melibatkan aspek emosional.

RSUD RAA Soewondo Pati dibangun mulai tahun 1932, sumber dana pembangunan berasal dari Bupati Pati (RAA Soewondo), Sekretaris Daerah Kabupaten Pati (Aris Munandar), Penasehat Rumah Sakit (dr. Beerfoed) dan sumbangan masyarakat. RSUD RAA Soewondo Pati Merupakan rumah sakit rujukan regional Pati berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Provinsi Dan Rumah Sakit Rujukan Regional.

khususnya tenaga para-medis merasa jenuh, agresif, mudah marah, dan tidak konsentrasi. Sedangkan dari gejala fisik muncul gejala psikosomatis seperti mengalami gangguan lambung, pusing, migraine, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, serta sering terserang flu dan susah tidur. Hal ini berdampak pada tingginya angka tidak masuk kerja, keterlambatan hadir, dan hubungan kerja menjadi tegang.

Salah satu cara pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus dilakukan oleh pihak manajemen adalah meningkatkan motivasi kerja karyawan. Hal ini perlu dilakukan karena dengan semakin lama karyawan bekerja tentunya akan mengalami kejenuhan, untuk itu perusahaan perlu memberikan motivasi kerja kepada para karyawan.

Kheirandish, dkk (2016) melakukan penelitian yang hasilnya menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kelelahan pekerjaan. Penelitian ini didukung oleh penelitian oleh Xiaoming, dkk (2016) bahwa terdapat hubungan antara budaya organisasi dan kelelahan kerja. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian oleh Natalia (2016) dengan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap *burnout* adalah negatif tetapi tidak signifikan dan rendah.

Penelitian Perwitasari dan Tualeka (2014) menyatakan faktor individu berpengaruh terhadap kelelahan kerja. Sebaliknya, penelitian Astuti, dkk (2017) menyatakan bahwa kelelahan kerja tidak dipengaruhi oleh faktor individu. Penelitian tentang hubungan stres kerja dan *burnout* oleh Prestiana dan Purbandini (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara stres kerja dan *burnout*. Penelitian tersebut didukung oleh Xie, et al (2014) yang menyatakan bahwa stress berpengaruh terhadap *burnout*. Sebaliknya, ada hasil yang mengungkap bahwa hubungan stress kerja dan *burnout* tidak signifikan yaitu penelitian Himle, Jayarathne dan Chess (2017).

Hasil penelitian Widjaja, dkk (2016) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*. Hasil penelitian ini didukung oleh Samaei, dkk (2017) bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kelelahan kerja. Berbeda dengan penelitian oleh Adawiyah (2015) bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengambil judul penelitian “**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, FAKTOR INDIVIDU, STRES KERJA, DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *BURNOUT* PERAWAT PADA RSUD RAA SOEWONDO PATI**”.

1.2 Ruang Lingkup

Begitu banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* karyawan penelitian skripsi ini bermaksud :

- a. Variabel independen terdiri dari budaya organisasi, faktor individu, stres kerja, dan kecerdasan emosional, adapun variabel dependen adalah *burnout*.
- b. Penelitian mengambil obyek penelitian di RSUD RAA Soewondo Pati.
- c. Populasi yang diteliti adalah perawat RSUD RAA Soewondo Patisebanyak337 .
- d. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis RSUD RAA Soewondo Pati mengalami stres kerja dapat dilihat dari gejala psikologisnya yaitu tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis merasa jenuh, agresif, mudah marah, dan tidak konsentrasi. Gejala fisik muncul akibat kelelahan kerja misalnya gejala psikosomatis seperti mengalami gangguan lambung, pusing, migraine, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, serta sering terserang flu dan susah tidur. Hal ini berdampak pada tingginya angka tidak masuk kerja, keterlambatan hadir, dan hubungan kerja menjadi tegang. Selama periode Juli - Desember 2018 telah terjadi peningkatan jumlah keterlambatan sebanyak 15% dan jumlah

karyawan yang tidak masuk kerja tanpa ijin sebanyak 14,8%. Selain itu, dengan minimnya dukungan sosial yang di terima maka besar kemungkinan tenaga kesehatan khususnya tenaga para-medis akan berpotensi mengalami kecenderungan *burnout*. Hal ini menjadikan tekanan bagi karyawan yang berakibat stress dan kelelahan tersendiri.

Pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati secara parsial?
- b. Apakah faktor individu berpengaruh signifikan terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati secara parsial?
- c. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati secara parsial?
- d. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati secara parsial?
- e. Apakah budaya organisasi, faktor individu, stres kerja, dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati secara berganda?
- f.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati.

- b. Menguji pengaruh faktor individu terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati
- c. Menguji pengaruh stres kerja terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati.
- d. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati.
- e. Menguji pengaruh budaya organisasi, faktor individu, stres kerja, dan kecerdasan emosional terhadap *burnout* perawat RSUD RAA Soewondo Pati secara berganda.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjang perkembangan ilmu manajemen, terutama manajemen sumber daya manusia. Selain itu, dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam hal ini RSUD RAA Soewondo Pati dalam hal budaya organisasi, faktor individu, stres kerja, dan kecerdasan emosional untuk meminimalkan *burnout* perawat

- b. Manfaat Teoritis

Memberikan gambaran yang lebih konkrit antara budaya organisasi, faktor individu, stres kerja, dan kecerdasan emosional terhadap *burnout*, menambah pengalaman serta ilmu pengetahuan dan wawasan serta bahan kajian penelitian selanjutnya.