

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). Burnout adalah berpendapat bahwa burnout merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. Burnout merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur (Maslach dan Leiter dalam Rizka, 2013). 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 (Cherniss, dalam Hanna, 2015).

Faktor individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout*. 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. Yang pertama adalah keinginan individu untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, dan yang kedua adalah adanya keinginan individu untuk berkarya dalam kerja yang akan memberikan sumbangannya bagi pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, jika interaksi antara individu dan lingkungannya tidak berjalan dengan baik maka akan menambah beban pikiran karyawan yang akhirnya menjadi stres dan hasil kerja tidak maksimal.

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).

Selain itu, faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. 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. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja

maupun keluarga (Ganster, dkk.,2016). 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.

Motivasi merupakan faktor lain yang mempengaruhi kelelahan atau *burnout*. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan (Robbin, 2009). Sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja, sehingga kuat atau lemahnya motivasi kerja karyawan ikut menentukan kinerja karena kinerja seseorang tergantung pada kekuatan motifnya. Seseorang yang mempunyai motivasi tinggi, akan bekerja keras mempertahankan langkah kerja keras, dan memiliki perilaku yang dapat dikendalikan sendiri ke arah sasaran-sasaran penting dan tidak akan merasa stress yang berakibat kelelahan.

Rumah Sakit A'isyiyah Kudus merupakan rumah sakit umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Kudus, Jawa Tengah. Karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus dalam melakukan aktivitas kerja sehari-hari perlu dibina hubungan kerja yang baik antar karyawan maupun dengan atasan. Saat ini beberapa karyawan senior merasa canggung dan

kurang berkomunikasi saat bekerja terutama pada karyawan junior, sehingga tidak jarang terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaannya tidak terkecuali tenaga paramedis. Paramedis adalah profesi yang memberikan pelayanan medis pra-rumah sakit dan gawat darurat yang merupakan tenaga ahli keperawatan dengan fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu keperawatan dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan. Keberadaan tenaga paramedis dalam kesehatan masyarakat yang dinilai adalah kinerjanya, baik dalam rangka pembangunan dan pengembangan sistem kesehatan nasional, dalam segi operasional perawatan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Sedangkan dilain hal tenaga perawat juga dituntut untuk bekerja sama dengan para dokter, maka dari sini terlihat betapa pentingnya kinerja pegawai di dalam hal memberikan pelayanan kesehatan (Permenkes RI No 75, 2014).

Tenaga kesehatan khususnya tenaga perawat Rumah Sakit A'isyiyah Kudus mengalami *burnout*, hal tersebut dapat dilihat dari gejala psikologisnya yaitu tenaga kesehatan khususnya tenaga perawat 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. Berikut tabel data rekapitulasi kehadiran Karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus.

Tabel 1
Rekapitulasi Keterlambatan dan Ketidakhadiran Karyawan Rumah Sakit
A'isyiyah Kudus Juli sampai dengan Desember 2019

Keterangan	Bulan					
	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Keterlambatan (karyawan)	12	14	15	15	16	19
Tidak Masuk Kerja Tanpa Keterangan (karyawan)	6	6	7	6	8	9

Sumber : Rumah Sakit A'isyiyah Kudus, 2019.

Tabel 1 diatas menunjukkan trend peningkatan jumlah keterlambatan dan jumlah karyawan yang tidak masuk kerja tanpa ijin selama periode Juli -Desember 2019. Hal tersebut merupakan dampak dari *burnout* yang dialami oleh paramedis pada RS. Aisyiyah Kudus.

Beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout* pada perawat adalah faktor individu. Sistem shift kerja yang tidak sama antara bangsal yang satu dengan yang lainnya misalnya bangsal satu menggunakan sistem 3 kali shift malam berturut-turut sedangkan bangsal lainnya menggunakan 4 kali shift malam berturut-turut. Perbedaan tersebut yang menimbulkan kecemburuan sosial paramedis satu dengan lainnya dan mengakibatkan paramedis tersebut mengalami *burnout* karena merasa pihak rumah sakit tidak adil dalam pembagian tugas.

Faktor selanjutnya adalah stres kerja. Stres kerja merupakan akibat dari beban kerja yang tinggi. Kondisi pekerjaan pada pada RS. Aisyiyah Kudus sangat padat yaitu adanya kerja shift malam, harus menerima komentar dari keluarga pasien yang tidak senang dengan pelayanannya, sampai paramedis rela jarang bertemu dengan keluarga dan kerabat mereka. Kondisi tertekan dari tempat kerja

dan tidak bersama dengan keluarga sering membuat paramedis semakin stres, kerja sehingga tak jarang paramedis mengalami *burnout*.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. Adanya konflik antara paramedis dengan teman kerja, sehingga membuat ia tidak nyaman bekerja. Konflik yang sering terjadi adalah ketika menyampaikan tugas terjadi kesalahpahaman antara paramedis satu dengan lainnya sehingga membuat paramedis yang mendapatkan tugas menjadi salah dalam mengerjakan tugas dan berujung pada teguran dari atasan sehingga berakibat pada hubungan antar paramedis.

Faktor terakhir yang mempengaruhi *burnout* adalah motivasi. Beban kerja yang tinggi yang dialami paramedis membuat ia membutuhkan dorongan motivasi dari pimpinannya. Motivasi tersebut dapat berupa fisik yaitu kompensasi shift malam dan non fisik berupa kesempatan untuk mengembangkan karir. Namun pada kenyataannya, pimpinan RS. Aisyiyah Kudus tidak memberikan motivasi terhadap para bawahannya, baik fisik maupun non fisik.

Research GAP pada penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh 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).

Penelitian oleh Melati dan Surya (2015) dan Ari dan Dovi (2014) menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan. Sebaliknya, Hanna (2015) menyatakan dukungan sosial tidak memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan. Limonu (2015) melakukan penelitian dengan hasil motivasi kerja berpengaruh terhadap *burnout*. Penelitian lain oleh Hapsari dan Yuwono (2014) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara motivasi kerja dengan *burnout*.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Faktor Individu, Stres Kerja, Dukungan Sosial dan Motivasi Terhadap *Burnout* Pada Karyawan Rumah Sakit A’isyiyah Kudus.**

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Variabel independen terdiri dari faktor individu, stres kerja, dukungan sosial dan motivasi, adapun variabel dependen adalah *burnout*.
2. Penelitian mengambil obyek di Rumah Sakit A’isyiyah Kudus.
3. Responden dalam penelitian ini adalah paramedis di Rumah Sakit A’isyiyah Kudus yang terdiri tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, dan tenaga keteknisian medis.
4. Waktu pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini pada tahun 2019.

1.3. Perumusan Masalah

Rumah Sakit A'isyiyah Kudus merupakan rumah sakit umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Kudus, Jawa Tengah. Ditengah keeksistensian Rumah Sakit A'isyiyah Kudus terdapat beberapa permasalahan yang sedang dialaminya. Berikut beberapa permasalahan yang dilamai Rumah Sakit A'isyiyah Kudus adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 1 mengungkapkan bahwa terjadinya trend peningkatan jumlah keterlambatan dan jumlah karyawan yang tidak masuk kerja tanpa ijin selama periode Juli-Desember 2019 sebagai dampak dari *burnout* yang dialami oleh paramedis pada RS. Aisyiyah Kudus.
2. Sistem shift kerja yang tidak sama antara bangsal yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut yang menimbulkan kecemburuan sosial paramedis satu dengan lainnya dan mengakibatkan paramedis tersebut mengalami *burnout* karena merasa pihak rumah sakit tidak adil dalam pembagian tugas.
3. Kondisi pekerjaan pada pada RS. Aisyiyah Kudus sangat padat yaitu adanya kerja shift malam, harus menerima komentar dari keluarga pasien yang tidak senang dengan pelayanannya, sampai paramedis rela jarang bertemu dengan keluarga dan kerabat mereka. Kondisi tertekan dari tempat kerja dan tidak bersama dengan keluarga sering membuat paramedis semakin stres, kerja sehingga tak jarang paramedis mengalami *burnout*.
4. Adanya konflik antara paramedis dengan teman kerja, sehingga membuat ia tidak nyaman bekerja. Konflik yang sering terjadi adalah ketika

menyampaikan tugas terjadi kesalahpahaman antara paramedis satu dengan lainnya sehingga membuat paramedis yang mendapatkan tugas menjadi salah dalam mengerjakan tugas dan berujung pada teguran dari atasan sehingga berakibat pada hubungan antar paramedis.

5. Kenyataan yang terjadi pimpinan RS. Aisyiyah Kudus tidak memberikan motivasi terhadap para bawahannya, baik fisik maupun non fisik.

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka uumusan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh faktor individu terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus secara parsial?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus secara parsial?
3. Apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus secara parsial?
4. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus secara parsial?
5. Apakah ada pengaruh faktor individu, stres kerja, dukungan sosial dan motivasi terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus secara berganda?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh faktor individu terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus.

2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus.
3. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus.
4. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus.
5. Menganalisis pengaruh faktor individu, stres kerja, dukungan sosial dan motivasi terhadap *burnout* karyawan Rumah Sakit A'isyiyah Kudus secara berganda.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor individu, stres kerja, dukungan sosial, motivasi yang dilakukan pada tahun 2020 terhadap RS. Aisyiyah Kudus, menambah pengalaman serta ilmu pengetahuan dan wawasan serta bahan kajian penelitian selanjutnya.
2. Hasil penelitian ini dapat menunjang perkembangan ilmu manajemen, terutama manajemen sumber daya manusia. Selain itu, dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam hal ini Rumah Sakit A'isyiyah Kudus dalam hal faktor individu, stres kerja, dukungan sosial, motivasi untuk meminimalkan *burnout* karyawan.