

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Oleh karena itu kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Hal tersebut biasanya terwujud dalam upaya peningkatan kualitas karyawan dan pengaturan manajemen organisasi. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia memegang peranan penting di dalamnya.

Kinerja menurut Siswanto (2015:11) berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kinerja seorang berperan penting bagi suatu organisasi, karena kinerja setiap orang merupakan sumbangan bagi tercapainya kinerja setiap fungsi organisasi dan pada gilirannya kinerja fungsi-fungsi organisasi memberi sumbangan terhadap pencapaian kinerja organisasi (Pratiwi dan Tri, 2010).

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita

kelelahan, baik fisik ataupun mental. Stress merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Keadaan seperti ini disebut burnout, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, dikutip Rosyid & Farhati, 2010).

Salah satu variabel yang mempengaruhi *burnout* dan kinerja karyawan adalah tingkat pendidikan. Pengertian pendidikan bila dikaitkan dengan penyiapan tenaga kerja menurut Tirtahardja dan Sulo (2010:37), pendidikan sebagai penyiapan tenaga kerja diartikan sebagai kegiatan membimbing peserta didik sehingga memiliki bekal dasar untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan karyawan yang mumpuni, diharapkan bisa dengan mudah memiliki kompetensi untuk menguasai pekerjaannya. Sehingga tingkat kelelahan dan stres yang dialami karena merasa kesulitan dalam bekerja dapat dihindari.

Selain tingkat pendidikan, hal lain yang mempengaruhi *burnout* dan kinerja karyawan adalah kepemimpinan. Seorang pemimpin sangat dibutuhkan dalam upaya untuk mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Waridin dan Bambang Guritno, 2011). Kepemimpinan cocok apabila tujuan Organisasi telah dikomunikasikan dan bawahan telah menerimanya. Seorang pemimpin harus menerapkan kepemimpinan untuk mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi

keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Waridin dan Bambang Guritno, 2011).

Selain tingkat pendidikan dan kepemimpinan, dukungan social juga merupakan factor yang mempengaruhi *burnout* dan kinerja karyawan. Dukungan sosial adalah suatu pemikiran terbaik sebagai suatu konstruk multidimensional yang terdiri dari komponen fungsional dan struktural. Dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang orang lain lakukan ketika mereka menyampaikan bantuan (Roberts dan Gilbert, 2010). Dukungan sosial dapat dianggap sebagai sesuatu keadaan yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari orang lain yang dapat dipercaya. Dari keadaan tersebut individu akan mengetahui bahwa orang lain memperhatikan, menghargai, dan mencintainya. Bilamana seorang karyawan mendapat dukungan sosial maka karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan dengan demikian kinerjanya meningkat. Shamila dan Sohail (2013) sumber-sumber dukungan social dapat berasal dari keluarga, rekan bekerja dan atasan.

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Aisyiah Kudus dengan jumlah karyawan 210 karyawan. Rumah Sakit Aisyiah Kudus pertama kali dibangun pada tahun 1972 pada awalnya bernama BP/BKIA Aisyiah Kudus. pada tahun 1976 dilakukan peresmian dan pembukaan dimulainya operasional BKIA/ Rumah Bersalin Siti Khadijah Kudus sesuai SK Bupati Kudus. Tanggal 9 Oktober 2004 dilakukan peletakan batu pertama pembangunan gedung RSIA Siti Khadijah Kudus oleh Bupati Kudus Ir. HM. Tamsil dan pada tanggal 22 September 2005 peresmian Siti Khadijah Kudus turun sesuai surat ijin Gubernur Jawa Tengah. Dan pada tanggal 24 April 2010

RSIA Siti Khadijah Kudus berubah status dan berganti nama Rumah Sakit Umum Aisyiyah Kudus.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan RS. Aisyiyah Kudus, Adapun data status pendidikan dengan *burnout* ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Data Persentase Tingkat *Burnout* Berdasarkan Pendidikan
Karyawan RS. Aisyiyah Kudus

Keterangan Burnout	SMA/SMK	D3	S1
Rendah	5,60%	7,40%	18,20%
Sedang	94,40%	88,90%	81,80%
Tinggi	3,70%	1,07%	0,05%

Sumber: Rumah Sakit Aisyiah Kudus, 2020

Berdasarkan tabel diatas penilaian persentase didapatkan berdasarkan indikator *burnout*. Menurut hasil wawancara dengan kepala ruang keperawatan RS. Aisyiyah Kudus. karyawan diruang rawat jalan bagian apoteker, karyawan yang berpendidikan SMA/SMK sebagai asisten apoteker perawat masih perlu bimbingan dari perawat. Karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK lebih rentan mengalami kelelahan emosional dibandingkan dengan karyawan yang berpendidikan D3 dan S1 karena masih kurangnya motivasi atau minat untuk melakukan suatu pekerjaan sehingga seorang karyawan mudah mengalami kelelahan apabila kurang mampu mengadaptasikan diri dengan pekerjaannya. Standart pendidikan karyawana RS. Aisyiyah Kudus sudah sesuai standar pendidikan profesi tenaga pelayanan

kesehatan masyarakat, namun perlu ditingkatkan lagi untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Berdasarkan hasil survey di RS. Aisyiyah Kudus fenomena yang terjadi juga didapati adanya karyawan atas tuntutan kerja yang tinggi, didapati karyawan di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus bagian Rawat Inap dan Rawat Jalan sering mengalami kelelahan fisik yang ditandai seperti sakit kepala, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit (Robbins, 2010:79) akibat tuntutan kinerja pada peningkatan jumlah pelayanan pasien yang tangani yang ditunjukkan tabel 1.2.

Menurut (Robbins, 2010:260) salah satu indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Melalui indikator kuantitas. Adapun tuntutan kinerja karyawan yang tinggi di RS. Aisyiyah Kudus dapat dilihat pada tabel jumlah pelayanan pasien dibagian Rawat Inap dan Rawat Jalan berikut :

**Tabel 1.2. Data Pelayanan Diruang Rawat Inap dan Rawat Jalan
RS. Aisyiyah Kudus Tahun 2018 – April 2020**

Tahun	Keterangan	Jumlah Pelayanan	Naik / Turun
2018	Rawat Inap	2136	
	Rawat Jalan	2278	
2019	Rawat Inap	1909	(-) 227
	Rawat Jalan	2037	(-) 241
2020 (Per April)	Rawat Inap	1978	(+) 69
	Rawat Jalan	2109	(+) 72

Sumber: Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, 2020.

Berdasarkan data diatas menunjukkan pada tahun 2018 ke 2019 terjadi penurunan jumlah pelayanan. Dan mengalami kenaikan jumlah pelayanan pada tahun 2020 (per april) karena adanya covid yang terjadi sekarang. Akibat dari meningkatnya jumlah pelayanan tersebut, tidak sedikit karyawan yang mengalami *burnout* seperti kelelahan fisik, mental dan emosi. Dampak yang paling terlihat dari *burnout* adalah menurunnya kinerja dan kualitas pelayanan. Individu yang mengalami *burnout* syndrome akan kehilangan makna dari pekerjaan yang dikerjakannya karena respons yang berkepanjangan dari kelelahan emosional, fisik dan mental yang mereka alami (Nursalam, 2015).

Research Gap tentang tingkat pendidikan adalah penelitian yang dilakukan oleh Indah (2018) menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ma'rifatul (2015) menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh negative dan signifikan terhadap *burnout*. Penelitian Ma'rifatul (2015) mengatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarit (2015) menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Research Gap mengenai kepemimpinan adalah penelitian yang dilakukan oleh Iwan (2016) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Khanifah (2015) menyatakan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Rola (2017) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian yang

dilakukan oleh Atina (2015) yang menyatakan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Research Gap mengenai dukungan social adalah penelitian yang dilakukan oleh Vera (2015) menyatakan bahwa dukungan social berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sangidah (2016) menyatakan bahwa dukungan social berpengaruh negative terhadap burnout. Penelitian yang dilakukan oleh eerayuth (2016) menyatakan bahwa dukungan social berpengaruh negative terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali (2018) menyatakan bahwa dukungan social tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KEPEMIMPINAN, DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP *BURNOUT* DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT AISIYAH KUDUS”**

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel eksogen terdiri dari tingkat pendidikan, kepemimpinan, dan dukungan sosial. Adapun variabel endogen adalah kinerja karyawan. sedangkan variabel intervening adalah *burnout*.
2. Obyek penelitian di Rumah Sakit Aisiyah Kudus.

3. Responden yang diteliti adalah karyawan paramedis di Rumah Sakit Aisiyah Kudus.
4. Waktu penelitian adalah 4 bulan sejak penyusunan proposal sampai selesai.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, Permasalahan yang terjadi di RS. Aisiyah Kudus adanya tuntutan kerja yang tinggi tabel 1.2 ditunjukkan adanya peningkatan jumlah pelayanan pasien akibat covid yang terjadi sekarang, akibatnya karyawan mengalami kewalahan pekerjaan sehingga mengakibatkan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan serta pelayanan yang kurang baik. Karyawan merasa *burnout* muncul akibat kurangnya peran kepemimpinan yang kurang diterapkan dengan baik serta kurangnya dukungan social. Standart pendidikan karyawana RS. Aisiyah Kudus sudah sesuai standar pendidikan profesi keperawatan, namun perlu ditingkatkan lagi untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus?
2. Apakah ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus?

3. Apakah ada pengaruh antara dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus?
4. Apakah ada pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus?
5. Apakah ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus?
6. Apakah ada pengaruh antara dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus?
7. Apakah ada pengaruh antara *burnout* terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.
2. Menguji pengaruh antara kepemimpinan terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.
3. Menguji pengaruh antara dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.
4. Menguji pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.
5. Menguji pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.

6. Menguji pengaruh antara dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.
7. Menguji pengaruh antara *burnout* terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisyah Kudus.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama yang berkaitan dengan masalah yang terjadi dalam penelitian dan juga dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya serta menambah keilmuan para mahasiswa.

1.5.2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan menyangkut nilai-nilai strategis *burnout* dan kinerja pada karyawan terutama untuk meningkatkan tingkat pendidikan, kepemimpinan, dukungan sosial.

1.5.3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta peneliti dapat memahami tingkat pendidikan, kepemimpinan, dukungan sosial yang berpengaruh terhadap *burnout* dan kinerja karyawan.