

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Dinamika perkembangan dunia industri meningkat dengan sangat cepat. Hal tersebut menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan organisasi yang menyebabkan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Tuntutan pekerjaan tidak hanya berkaitan dengan beban kerja, waktu bekerja, namun berkaitan pula dengan kondisi psikologis dari si pekerja itu sendiri. Fenomena yang dapat sering terjadi sehari-hari misalnya tuntutan di tempat bekerja, dan ada pula tuntutan diluar pekerjaan yaitu tuntutan rumah tangga, diri sendiri, anak dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Salah satu bentuk peningkatan kualitas adalah dengan memperhatikan kualitas karyawan dan pengaturan manajemen organisasi. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung pada peralatan-peralatan canggih tetapi faktor manusia memegang peranan penting di dalamnya (Sihotang, 2004, h. 10-16).

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di suatu wilayah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit akan maksimal manakala didukung oleh sumber daya yang berkualitas. Sumber daya yang dibutuhkan rumah sakit untuk mencapai pelayanan yang maksimal pun beraneka ragam, salah satunya adalah sumber daya

manusia. Sumber daya manusia merupakan unsur penting karena merupakan aset utama dalam memberikan tenaga, pelayanan, potensi, kreativitas, dan usaha terhadap kemajuan rumah sakit tersebut (Hariyono, Suryani & Wulandari, 2009, h. 186-197).

Pelayanan rumah sakit yang diberikan adalah pelayanan keperawatan dan tidak ada satupun rumah sakit yang tidak menggunakan jasa perawat untuk memberikan pelayanan kepada klien. Perawat bekerja dan selalu bertemu dengan klien, karena itu perawat menjadi ujung tombak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sementara itu, Potter & Perry (2005) menjelaskan bahwa keperawatan sebagai profesi merupakan suatu fenomena yang unik karena profesi perawat akan berhadapan dengan berbagai respon individu dan keluarga terhadap masalah kesehatan yang dihadapi. Profesi sebagai perawat berkaitan dengan keselamatan pasien oleh karena itu, perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi kesehatan pasien setiap saat. Selain itu, perawat harus menjadi figur yang dibutuhkan oleh pasien, dapat bersimpati kepada pasien, selalu menjaga perhatiannya, fokus dan hangat kepada pasien (Cohen, 1992, h. 539-558).

Perawat sebagai tenaga medis rumah sakit mempunyai tanggung jawab besar dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat. Tanggung jawab perawat meliputi pemberian perawatan utama terhadap pasien, pengontrolan perkembangan kesehatan, peningkatan kesehatan, evaluasi kesehatan pasien, pencegahan penyakit, pembuat keputusan klinis, pelindung dan advokat pasien, manajer kasus kesehatan, perawat

sebagai rehabilitator, pemberi kenyamanan pelayanan kesehatan, komunikator, dan penyuluh kesehatan (Potter & Perry, 2005).

Adanya berbagai tanggung jawab dan tuntutan yang harus dijalani oleh perawat menunjukkan bahwa profesi perawat rentan mengalami *burnout* dalam bekerja. Menurut Leatz dan Stolar (dalam Andarika, 2004) apabila keadaan stres dan penuh tuntutan seperti ini terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental, maka akan mengakibatkan perawat mengalami gejala *burnout*. Sejalan dengan hal tersebut, Ayub, Ferlis & Beddu (2008) menjelaskan bahwa *burnout* akan dialami apabila pekerja berada dalam situasi-situasi yang penuh tuntutan dan tekanan.

*Burnout* merupakan istilah populer yang digunakan untuk menggambarkan kondisi penurunan energi mental atau fisik setelah periode stres kronik yang tidak sembuh-sembuh berkaitan dengan pekerjaan, dan terkadang dicirikan dengan pekerjaan atau dengan penyakit fisik (Potter & Perry, 2005).

Kecenderungan *burnout* yang berkepanjangan akan berakibat buruk bagi pekerja dalam berhubungan dengan lingkungan kerjanya secara normal. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja organisasi di mana mereka bekerja (Andarika, 2004). Suatu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *burnout* berdampak pada rendahnya komitmen kerja yang berakibat pada kerugian yang besar bagi sebuah organisasi. Hal ini diperjelas oleh Golembiewsky, dkk (dalam Andarika, 2004) yang

mengatakan bahwa akibat dari *burnout* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktivitas rendah. Apapun penyebabnya, munculnya *burnout* berakibat kerugian di pihak karyawan maupun organisasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Indonesia, perawat rumah sakit sering mengalami masalah dalam menghadapi tingkat kejenuhan kerja mereka. Beberapa tanda kejenuhan menunjukkan bahwa perawat sering menunjukkan perilaku-perilaku yang merupakan bentuk dari kejenuhan mereka saat bekerja seperti seringnya melihat jam pada saat bekerja, menunda-nunda atau bahkan mempercepat kegiatan yang seharusnya belum dilakukan, keluhan pegal dan rasa capek, menggunakan *handphone* yang berlebihan pada saat jam kerja (Maharani & Triyoga, 2012). Ditambahkan pula oleh Tawale, Widjajaning & Gartinia (2011) bahwa berkaitan dengan kelelahan kerja, perawat sering mengeluhkan beban kerja, bertindak semaunya, bertindak ogah-ogahan pada saat bekerja dan selalu datang terlambat saat bekerja.

Munculnya simptom-simptom kelelahan (*burnout*) kerja perawat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor lingkungan dan faktor personal. Salah satunya adalah faktor komitmen yang berlebihan. Apabila komitmen organisasi para individu yang bekerja baik atau tinggi kepada tempat mereka berkerja, maka hal tersebut akan dapat mengurangi *burnout* yang terdapat pada para individu yang bekerja (Marmaya, Hitam, Zawawi & Jody, 2011; Gemlik, Sisman & Sigri, 2010; Shirazi, Beiki, Zamanian & Esapair 2011). Diantara faktor-faktor yang memengaruhi *burnout* komitmen organisasi juga merupakan faktor yang

masih belum dapat ditentukan dengan jelas hubungannya dengan *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Mathieu dan Zajac (dalam Cohen, 1992, h. 541) justru memperoleh hasil yang bertentangan, yakni tidak terdapatnya hubungan antara komitmen organisasi dengan *burnout* pada karyawan. Perbedaan hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai komitmen organisasi dan *burnout* membuat para peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian dengan variabel yang demi mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam. Gibson, dkk (dalam Sihotang, 2004, h. 10-16) menjelaskan bahwa pada dasarnya *burnout* dapat dialami oleh semua orang. Hal tersebut dapat dialami karena setiap orang pasti mengalami tekanan-tekanan yang diperoleh dalam kehidupan, terkhusus yang melakukan pekerjaan.

Komitmen organisasi berkaitan dengan keadaan seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut Yuwalliatin (dalam Widodo, 2010), komitmen orang bekerja terhadap perusahaannya akan membuat individu setia dan berkerja secara maksimal di tempat ia bekerja. Hal tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga stabilitas dan mempertahankan keberadaan pekerja atau sumber daya manusia yang sangat diperlukan bagi perusahaan.

Komitmen organisasi sangat penting bagi sebuah tempat kerja karena dapat membantu tempat berkerja tersebut menjadi secara maksimal dan efektif (Dessler dalam Retnaningsih, 2007). Morison

(dalam Widodo, 2010) menyatakan bahwa komitmen organisasi memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan karena dapat menurunkan tingkat *turnover* pada karyawan dan kinerja karyawan akan meningkat ketika komitmennya tinggi terhadap perusahaan, sehingga fenomena *burnout* pada karyawan akan berkurang.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu Dokter di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, didapatkan gejala-gejala *burnout* yang dialami oleh para perawat. Adanya tuntutan pekerjaan perawat diminta untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kesembuhan pasien. Akan tetapi, dengan adanya kebutuhan dan permintaan pasien yang beraneka ragam, itu dapat membuat perawat merasa kelelahan, mudah emosi, penurunan motivasi dalam bekerja, kinerja menurun, komunikasi memburuk, memberikan pelayanan yang kurang maksimal, serta kurang fokus dan tidak produktif dalam bekerja.

Selanjutnya, hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada perawat di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang menemukan hasil bahwa adanya banyak keluhan terkait dengan dinamika pekerjaan di RSJD. Pekerjaan sebagai perawat mengharuskan mereka memberikan pelayanan terbaik bagi kesembuhan pasien dalam segala situasi dan kondisi. Di samping itu, tuntutan dan keinginan dari pasien maupun keluarga pasien menjadi tekanan tersendiri bagi perawat. Dengan beban kerja yang tinggi serta tekanan yang sering muncul dalam

pekerjaan membuat perawat rentan mengalami stress yang berujung pada kelelahan kerja. Beberapa indikasi yang terlihat adalah perawat sering mengeluhkan kondisi pekerjaan, semangat kerja yang cenderung lemah, sering terjadi miskomunikasi antar sesama perawat, dan antara perawat dengan keluarga pasien.

Pada situasi yang lain, peneliti juga mendapatkan data mengenai complain keluarga pasien berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Keluarga pasien menilai bahwa respon yang diberikan para perawat kurang ramah. Sedangkan menurut perawat, mereka sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, namun sikap keluarga pasien yang memberikan tuntutan yang berlebihan membuat para perawat semakin merasakan kelelahan dalam bekerja. Tuntutan dalam bekerja yang dirasa cukup tinggi menjadi sumber stress tersendiri bagi para perawat di RSJD Dr. Amino Gondohutmo Semarang, terutama karena para perawat dihadapkan pada kondisi pasien yang mengalami gangguan mental. Menurut para perawat disana, menghadapi pasien di RSJD membutuhkan energi dan konsentrasi yang lebih besar dibandingkan dengan menghadapi pasien di rumah sakit pada umumnya.

Indikasi-indikasi perilaku yang ditunjukkan oleh perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang menurut Maslach dan Jackson (1981) merupakan contoh atau ciri dari individu yang mengalami kelelahan kerja. Kelelahan kerja dalam dunia psikologis diistilahkan dengan istilah

*burnout* atau sindrom psikologis yang muncul ketika karyawan atau orang yang bekerja mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan sosialisasi juga penghargaan diri sendiri (Maslach & Jackson, 1981, h. 99-113).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cropanzano, Rupp dan Byrne (2003) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi dan *burnout* memiliki hubungan yang negatif, tanpa melihat tipe komitmen organisasinya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan dengan jelas memiliki tingkat *burnout* yang rendah. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan Mathieu and Zajac (dalam Cohen, 1992, h. 540), didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi bahkan tidak memiliki hubungan yang negatif dengan *burnout*. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa justru pada para pekerja yang memiliki komitmen tinggi terhadap tempat dia berkerja, akan memiliki beban stress yang lebih besar daripada para pekerja yang hanya memiliki komitmen kerja sedang. Sehingga dengan keadaan seperti itu akan membuat para pekerja akan mendapatkan tingkat *burnout* yang lebih tinggi. Dalam suatu kesempatan, didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang negatif dan signifikan dengan *burnout* (Marmaya, dkk 2011; Gemilik, dkk 2010; Cropanzano, dkk 2003; Shirazi, dkk 2011), hal tersebut mengindikasikan ketika para karyawan memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi, maka

*burnout* yang dimiliki rendah. Hal tersebut dapat terjadi karena pengaruh positif komitmen yang melindungi dampak negatif pekerjaan yang dapat menimbulkan *burnout*.

Hubungan yang ada antara komitmen organisasi dan *burnout* masih belum bisa dipastikan apakah memiliki hubungan negatif yang signifikan atau tidak. Hal tersebut dikemukakan oleh Begley and Czajka (1993). Dikarenakan masih terdapatnya berbagai hasil penelitian yang mendukung dan juga menolak kesimpulan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti hubungan komitmen organisasi dan *burnout* di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Perbedaan pandangan dan hasil penelitian dari para peneliti selanjutnya membuat peneliti tertarik untuk meneliti apakah komitmen organisasi dengan *burnout* sangat berpengaruh.

Hal lain yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini adalah karena RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang merupakan rumah sakit jiwa pemerintah dan satu-satunya yang berada di Kota Semarang dengan karakteristik perawat yang berbeda-beda dan tanggungan pekerjaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan para perawat pada umumnya.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dan *burnout* pada perawat di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memperkaya wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian selanjutnya, terutama pada Psikologi Industri dan Organisasi yang berhubungan dengan komitmen organisasi dan *burnout* dalam suatu organisasi.

### **2. Manfaat Praktis**

Dapat memberikan masukan bagi RSJD tentang gambaran nyata mengenai komitmen organisasi dan *burnout* yang tepat guna mempertahankan dan meningkatkan target. Bagi perawat agar mengetahui situasi kerja yang sehat untuk mengoptimalkan kinerja yang ada. Bagi pimpinan agar dapat mengambil kebijakan yang baik demi terjaganya komitmen para perawat