

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Rumah sakit merupakan salah satu pemberi jasa layanan kesehatan yang meningkat setiap tahun. Mutu pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, di mana faktor yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah perawat rumah sakit. Pada dasarnya perawat rumah sakit diharapkan mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada seluruh pasien (Purdini, Musadieg, & Mayowan, 2016). Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berhubungan dengan pasien, berhadapan langsung dengan penyakit pasien yang beragam dan memiliki tuntutan pekerjaan yang berat (Yurista, Bakar, & Mirza, 2018).

Profesi perawat memiliki peluang yang sangat besar dalam kaitannya untuk membangun kesehatan saat ini terutama di Indonesia (Nursalam dalam Wollah, Rompas, & Kallo, 2017). Profesi perawat dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta siap melayani selama 24 jam, perawat harus selalu bersikap profesional dan prima, tuntutan kerja perawat yang tinggi mengharuskan perawat memiliki persiapan mental, fisik, keterampilan, dan lingkungan kerja yang baik agar dapat menjalankan profesinya dengan baik (Sulistyawati, Purnawati, & Muliarta, 2019).

Menurut Erdius dan Dewi (2017) menyatakan bahwa stres kerja menjadi perhatian di industri pelayanan kesehatan hasil sebuah studi mengatakan bahwa pekerja kesehatan lebih rentan untuk terkena depresi dan kecemasan yang

berhubungan dengan stres kerja dibandingkan profesi lain. Stres kerja adalah respon psikologis individu terhadap tekanan yang didapat di tempat kerja (Yanto, & Rejeki, 2017). Soep (2012) mengatakan bahwa stres kerja perawat disebabkan karena adanya kondisi yang dihadapi di tempat kerja saat melaksanakan pekerjaannya. Terkait penjelasan tersebut secara langsung akan mempengaruhi pikiran dan psikologis seorang perawat di mana mana hal tersebut menunjukkan indikasi bahwa perawat mengalami stres.

Berdasarkan hasil penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) yang merupakan lembaga nasional untuk keselamatan dan kesehatan kerja menetapkan bahwa profesi perawat merupakan salah satu profesi yang memiliki resiko tinggi terhadap stres (Fuada, Wahyuni, & Kurniawan, 2017). Hal yang sama diungkapkan oleh Rahman, Salmawati, Suatama (2017) yaitu profesi perawat merupakan profesi dengan resiko stres yang sangat tinggi, karena perawat memiliki tanggung jawab dan tugas yang sangat tinggi dalam kaitannya dengan keselamatan nyawa manusia. Masalah – masalah yang sering dihadapi perawat yaitu meningkatnya stres kerja karena adanya tuntutan untuk selalu maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Lebih lanjut Nurul (dalam Desima, 2013) menyatakan bahwa pekerjaan seorang perawat adalah pekerjaan dengan beban stres kerja yang tinggi, karena perawat setiap harinya berhubungan langsung dengan berbagai macam pasien yang memiliki diagnosa penyakit dengan respon yang berbeda – beda.

Stres kerja merupakan masalah kesehatan yang serius baik dari segi tingginya angka kejadian maupun dampaknya (Herqutanto, Harsono, Damayanti, & Setiawati, 2017). Hasil penelitian Yurista, Bakar, Mirza (2018) mengenai stres kerja pada perawat menunjukkan bahwa sebanyak 54 perawat dengan presentase

54 % pada kategori rendah dan 46 perawat dengan skor presentase 46 % dengan kategori tinggi. Menurut Ismail (2013) dari hasil penelitian mengenai stres kerja pada perawat menunjukkan bahwa sebanyak 123 perawat mengalami stres sedang dengan presentase sebanyak 61,5 % dan 35 perawat dengan presentase sebanyak 17,5 % mengalami stres dengan kategori rendah. Pernyataan yang hampir serupa dinyatakan oleh Megawati dan Yuwono (2010) di mana dari hasil penelitian Widodo menunjukkan bahwa dari 30 subjek terdapat 96,7 % perawat mengalami stres kerja sedang dan 3,3 % perawat mengalami stres kerja berat.

Dampak negatif dari meningkatnya stres kerja memungkinkan timbulnya emosi dari perawat yang kurang sesuai harapan pasien. Beban kerja yang berlebihan sangat berpengaruh terhadap produktifitas layanan kesehatan dari perawat itu sendiri. Perawat seringkali merasa bahwa jumlah pekerja (perawat) tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini akhirnya memicu munculnya stres kerja karena semua pasien secara tidak langsung menuntut mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik (Munandar dalam Haryanti, Aini, & Purwaningsih, 2013). Trifianingsih, Santos, dan Briketabela (2016) dampak stres kerja bagi perawat antara lain menurunnya kinerja perawat seperti dalam hal pengambilan keputusan yang buruk, sulit berkonsentrasi, kelelahan, apatis, kecelakaan kerja hal ini mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan yang berdampak pada rendahnya produktifitas rumah sakit.

Salah satu penyebab tingginya tingkat stres kerja adalah karena masih rendahnya kemampuan yang dimiliki untuk mengelola perasaan yang lebih dikenal dengan istilah kecerdasan emosi (Abdillah & Rahmat, 2017). Goleman (dalam Paomey, Mulyadi, dan Hamel, 2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi turut

menentukan keberhasilan seseorang. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk memotivasi diri, bertahan terhadap frustrasi, mengatur suasana hati agar beban stres tidak menumpuk, dan berempati.

Menurut Wulandari, Yulianeu, dan Warso (2017), faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu, kecerdasan emosional dan efikasi diri. Kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang akan memengaruhi reaksi emosional yang dikeluarkan terhadap sebuah masalah. Kecerdasan emosional memiliki peran yang penting terkait dengan stres kerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yurista, Bakar dan Mirza (2018), membuktikan peran kecerdasan emosional sangat signifikan terhadap stres kerja dengan sifat hubungan negatif (nilai $r_{xy} = -0,584$ dengan nilai $P = 0,000$). Penelitian Yurista, Bakar dan Mirza (2018), mengambil subjek pada 100 perawat rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Banda Aceh. Penelitian ini hendak membuktikan fenomena kecerdasan emosional berhubungan dengan stres kerja pada perawat di RS Tugurejo Semarang.

Berdasarkan faktor yang pernah dihubungkan dengan stres kerja selain kecerdasan emosi yaitu beban kerja, konflik kerja, dukungan sosial, dan kelelahan kerja. Beberapa hasil penelitian sejenis yang sejalan namun dengan subjek yang berbeda adalah penelitian yang dilakukan oleh Wiqoyati (2013) yang ditujukan untuk karyawan perum perhutani Salatiga dengan hasil penelitian ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Labib (2015) dengan subjek guru, hasilnya menunjukkan ada hubungan negatif antara kecerdasan emosional dengan stres kerja. Perbedaan penelitian yang sedang diteliti oleh penulis dengan penelitian sejenis yang sejalan terdapat pada bagian subjek yang akan diteliti serta dasar teori yang digunakan.

Kecerdasan emosional sangat penting karena menentukan pelayan dalam dunia kerja perawat yang pastinya memiliki berbagai macam tantangan seperti beban kerja yang berat, tuntutan kerja yang tinggi, lingkungan atau suasana kerja dan lain sebagainya (Al-Assaf dalam Handayani & Irayani, 2018). Rudyanto dalam Awallunnisa dan Agustin (2015) menyatakan bahwa dunia keperawatan memerlukan sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi tinggi agar dapat memenuhi kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis, maupun spiritual pasien.

Kecerdasan emosi sudah selayaknya dimiliki oleh perawat karena pekerjaan mereka selalu berhubungan dengan orang lain dan mengutamakan kepentingan serta kesejahteraan orang lain karena tugas utama mereka yaitu mengantarkan pasien untuk mencapai kesembuhan (Akbar, 2013). Penelitian dengan subjek perawat di RSUD Banjarbaru menunjukkan hasil presentase sebanyak 5,08% memiliki kecerdasan emosi yang sangat tinggi, 23,72 % memiliki kecerdasan emosi tinggi, 42,37% memiliki kecerdasan emosi sedang, 22,03% memiliki kecerdasan emosi rendah, dan 6,78% perawat memiliki kecerdasan emosi sangat rendah (Akbar, 2013).

Penelitian ini mengambil subjek yaitu perawat di RS Tugurejo Semarang. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari penelitian terdahulu tentang stres kerja yang diteliti oleh Ruwindyani & Dwi, (2008) menunjukkan adanya fenomena dimana perawat RS Tugurejo memiliki stres kerja dalam kategori sedang, hal ini menjadi alasan pertama peneliti untuk mengambil subjek perawat di RS Tugurejo, selanjutnya temuan ini peneliti perkuat dengan data wawancara awal peneliti dengan tiga perawat RS Tugurejo yaitu inisial FA, SP dan TA pada hari Selasa, 4 Februari 2020 di RSUD Tugurejo Semarang.

Perawat pertama berinisial FA, beliau bertugas di bagian instalasi rawat jalan bangsal Nusa Indah. Subjek FA mengatakan menjadi perawat harus selalu siap dan ramah terhadap pasien, namun beliau mengatakan tentang adanya sikap pasien yang berbeda-beda, ada pasien yang ramah, acuh atau judes. Subjek FA mengatakan bahwa untuk mengatasi pasien yang judes atau kurang ramah adalah dengan bersikap cuek ketika menangani pasien tersebut. Tuntutan kerja yang harus terus totalitas membebani subjek FA, dikala subjek FA pun memiliki masalah di luar pekerjaannya, seperti masalah keluarga dan perekonomian keluarga. Seringkali subjek FA merasa mudah marah, cepat tersinggung, menunda pekerjaan dan seringkali tidak nafsu makan. Hal ini dialami FA ketika kondisi pekerjaan yang sedang tegang (seperti saat akhir bulan, pasien banyak ataupun adanya audit dari atasan), sementara kondisi emosi FA tidak stabil karena permasalahan di luar pekerjaan yang juga bertubi-tubi datang. Stres yang dialami FA bertambah ketika FA hanya berfokus pada emosionalnya saja dan bukan pada solusi, dimana FA mengaku kesulitan untuk mengelola emosionalnya.

Berdasarkan kondisi subjek FA di atas, peneliti mengambil beberapa poin penting antara lain, 1) gejala-gejala stres kerja muncul pada subjek FA seperti kehilangan nafsu makan, mudah marah, cepat tersinggung dan suka menunda pekerjaan, 2) stres kerja yang dialami subjek FA dipengaruhi oleh sulitnya FA dalam mengelola emosi yang muncul karena beragam faktor, seperti faktor pekerjaan, sikap pasien dan kondisi keluarga (faktor di luar pekerjaan).

Perawat kedua berinisial SP bertugas pada bagian instalasi rawat inap Bangsal Nusa Indah. Subjek SP menjelaskan bahwa dirinya memiliki ritme bekerja yang berbeda berdasarkan *shift* kerja. Apabila subjek SP mendapatkan *shift* pagi, dirinya lebih bersemangat, mood terjaga dan totalitas dalam melayani pasien. Hal

ini berbeda apabila subjek SP mendapatkan *shift* malam, subjek SP mengaku jika dirinya seringkali mengantuk saat bekerja, tidak bersemangat, kurang sabar dalam menghadapi pasien dan mudah tersinggung. Hal ini bertambah buruk, ketika semua keluhan pasien diterima hanya oleh perawat saja, karena tidak ada dokter yang tersedia ketika *shift* malam. Beban laporan, dan penanganan pasien yang berada dalam kondisi yang darurat (misalnya kritis), membuat SP memiliki persepsi buruk tentang *shift* malam, namun hal ini tidak bisa SP hindari karena bagian dari tanggung jawabnya sebagai seorang perawat. Tekanan-tekanan ini menumpuk, dan akhirnya membuat dirinya terkadang mudah marah, mudah tersinggung, tidur yang kurang berkualitas dan merasa jenuh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan SP, didapatkan beberapa poin yaitu, 1) perbedaan kinerja yang ditunjukkan SP saat *shift* pagi dengan saat *shift* malam, mengindikasikan adanya ketidakstabilan performa kerja, 2) gejala - gejala stres kerja yang muncul antara lain, sulit tidur, mudah marah, mudah tersinggung, dan merasa jenuh terhadap pekerjaannya dan 3) subjek SP sulit untuk mengelola keadaan emosionalnya.

Subjek ketiga yaitu TA, merupakan di bagian instalasi rawat inap bangsal Nusa Indah. subjek TA menceritakan ketika sedang berjaga malam, dirinya sering mengantuk dan terkadang ada pasien yang membuatnya emosi seperti memanggil ia berulang kali hanya untuk mengontrol atau membenarkan infus pada pasien. Saudari TA mengaku terkadang ketika harus tiba-tiba terbangun untuk menjawab panggilan pasien, hal tersebut membuat kepalanya merasakan sakit, seperti pusing. Saudari TA juga mengatakan bahwa, keluarga dari pasien terkadang terlalu berlebihan ketika memperingati ia saat bekerja, seperti ketika ia harus menyuntik pasien. Hal tersebut membuat ia tidak nyaman saat bekerja dan

menjadi tekanan bagi saudara TA sehingga kurang ramah pada keluarga pasien tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pada subjek TA, dapat disimpulkan bahwa saudara TA sering mengantuk ketika sedang berjaga pada tugas malam. Saudari TA terkadang menjadi emosi ketika mendapati pasien yang memanggilnya berulang kali. Sikap Keluarga pasien yang terlalu berlebihan juga bisa menjadi tekanan tersendiri bagi saudara TA ketika sedang melayani pasien, yang membuat ia menjadi kurang ramah saat bertugas.

Hasil wawancara dari ketiga subjek di atas menunjukkan adanya gejala stres kerja yang terjadi seperti, mudah marah, tersinggung, menunda pekerjaan, jenuh, sulit tidur, tidak nafsu makan hingga sulit berkonsentrasi terhadap pekerjaannya. Permasalahan yang dihadapi oleh ketiga subjek menjadi stres kerja, ketika ketiga subjek sulit mengelola emosinya dengan baik, sehingga memperparah stres kerja yang dialami. Hal ini menjadi perhatian utama karena, berdasarkan wawancara didapatkan pula kondisi stres kerja ini sangat mempengaruhi performa kerja, kualitas pelayanan yang diberikan hingga tingginya angka kesalahan kerja yang bisa terjadi, karena kurang fokus dan lain hal.

Stres kerja pada perawat menjadi topik menarik untuk dikaji karena stres kerja pada profesi perawat relatif berat. Stres kerja perawat yang tergolong tinggi dalam usaha memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, menuntut perawat sebisa mungkin dapat mengelola emosinya atau lebih dikenal dengan kecerdasan emosi. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat.

Selama satu dekade terakhir, para ilmuwan mencoba meneliti bagaimana hubungan kecerdasan emosional terhadap stres kerja namun beberapa hasil penelitiannya memiliki hasil yang berbeda atau terdapat *gap* hasil penelitian satu dengan lainnya (Abdillah & Rahmat, 2017). Misalnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Aghdasi *et al.* (dalam Abdillah & Rahmat, 2017) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Sementara itu Zaluku, Mangkunegara dan Puspitasari (dalam Abdillah & Rahmat, 2017) menemukan hasil stres kerja dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Lebih lanjut penelitian-penelitian yang menjelaskan tentang kecerdasan emosional dalam memengaruhi stres kerja masih terbatas. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja pada perawat. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi hasil penelitian sejenis yang sudah dilakukan sebelumnya.

1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat.

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan tambahan pengetahuan atau informasi mengenai kajian teori khususnya psikologi klinis mengenai hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja.

1.3.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi dan tambahan pengetahuan tentang kecerdasan emosi dengan stres kerja. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi perawat mengenai pentingnya kecerdasan emosi dalam kaitannya dengan stres kerja.

