

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan yang semakin kompleks ini orang selalu dituntut untuk menciptakan dan mencapai keserasian, serta kebahagiaan hidup bersama. Salah satu cara untuk dapat mencapai tujuan tersebut adalah aktivitas bekerja. Melalui kegiatan ini orang berusaha mengaktualisasikan keberadaan dirinya. Usaha-usaha orang untuk mencapai kebutuhan hidup, menciptakan kemajuan, meraih kesuksesan, dan perkembangan yang dialami mencerminkan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas baik akan senantiasa berusaha untuk mencapai keberhasilan seoptimal mungkin dan meningkatkan produktivitasnya.

Perawat pada hakekatnya merupakan salah satu komponen pembangunan dan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dengan pembangunan itu sendiri. Oleh sebab itu seorang perawat perlu mengetahui, mengerti, dan menghayati konsep-konsep yang berhubungan dengan profesi keperawatan, sehingga akan mampu berperan dan berkarya secara nyata. Dalam upaya mencapai sasaran pembangunan diperlukan tenaga yang jumlah dan mutunya dapat diandalkan baik sebagai pemberi pelayanan maupun sebagai sumber pembaharuan dalam bidang kesehatan dan hidup



sehat. Perawat merupakan satu jenis profesi yang pada dewasa ini banyak dibutuhkan dan diusahakan peningkatan kualitas keprofesiannya.

Tugas pokok seorang perawat adalah merawat pasien untuk mempercepat proses penyembuhan. Gunarsa (1995, h.38) menyatakan bahwa perawat adalah seorang yang telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk turut serta merawat dan menyembuhkan orang sakit, usaha-usaha rehabilitasi, pencegahan penyakit, yang dilaksanakan sendiri atau di bawah pengawasan dokter atau suster kepala. Dari sini nampak bahwa cakupan kerja seorang perawat sangat luas, tidak hanya merawat pasien tetapi juga sampai pada tindakan rehabilitasi dan membutuhkan persyaratan-persyaratan tertentu.

Lebih lanjut Gunarsa (1995, h.47) menjelaskan bahwa seorang perawat karena pekerjaannya yang dinamis, perlu memiliki kondisi tubuh yang baik, sehat, dan mempunyai energi yang cukup. Kondisi tubuh yang kurang menguntungkan akan berakibat seorang perawat mudah patah semangat bilamana saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental. Kelelahan mental merupakan ungkapan perasaan yang tidak enak secara umum, suatu perasaan yang kurang menyenangkan, perasaan resah, dan capai yang menguras seluruh minat dan tenaga. Umumnya kelelahan mental ditimbulkan oleh pelaksanaan kegiatan yang monoton dan berulang-ulang (Anoraga, 1992, h.110). Seorang perawat

yang mengalami kelelahan fisik cepat terganggu konsentrasi berfikirnya, sehingga ia tidak dapat memusatkan perhatian terhadap pekerjaan atau pasien yang sedang dihadapinya. Dapat dibayangkan jika seorang perawat merasa sangat lelah, akan muncul pula suatu ketegangan, rasa lemah, cepat marah, sulit untuk konsentrasi maupun bekerja secara efektif (Anoraga, 1992, h.111).

Kariyoso (1994, h.130) mengatakan bahwa keberhasilan seorang perawat dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien, sangat ditentukan oleh kemampuannya berinteraksi dengan pasien. Dari semua anggota tim yang menangani pasien, perawatlah yang paling aktif dan sering berhubungan dengan pasien. Mengingat seringnya pertemuan tersebut, maka perawatlah yang melihat tanda-tanda permulaan dari setiap perubahan yang terjadi pada diri pasien. Kegagalan perawat dalam membina hubungan yang baik, menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan. Dari sebab itu, seorang perawat dituntut untuk paka dan menaruhkan seluruh perhatiannya terhadap setiap perubahan yang terjadi pada diri pasien sehingga pada akhirnya seorang perawat memperoleh kepercayaan dari pasien.

Seorang perawat dituntut pula memiliki pengetahuan, kepribadian yang baik dan memiliki jiwa kemanusiaan yang tinggi, misalnya perawat menghadapi pasien yang menderita sakit fisik dan sedang menghadapi operasi yang berat,

pasien akan kelihatan cemas. Melihat kecemasan pasien, maka perlu diusahakan, supaya keadaan pasien cukup enak dan memuaskan, disertai usaha mengurangi kecemasan dan ketakutannya dalam menghadapi operasi. Keberhasilan seorang perawat di samping memiliki pengetahuan, kepribadian yang baik, dan jiwa kemanusiaan yang tinggi, juga ditentukan oleh kemampuannya dalam berhubungan dengan teman sesama perawat, perawat-perawat senior, suster kepala, dan dokter. Apabila seorang perawat tidak dapat menjalin hubungan dengan baik, maka tidak akan tercipta kerja sama yang baik dalam upaya membantu kesembuhan pasien (Gunarsa, 1995, h.39).

Dalam pengabdianya, seorang perawat tidak dapat memilih-milih pasien yang dirawatnya. Di rumah sakit seorang perawat sudah ditugaskan pada ruang tertentu, dimana ia tidak dapat memesan sebelumnya. Selain pasien yang dilayani mengidap penyakit yang berbeda-beda, mereka juga berasal dari pelbagai latar belakang sosial ekonomi, usia, dan pendidikan. Beban pekerjaan yang dipaparkan di atas, membuktikan bahwa pekerjaan seorang perawat sangatlah berat. Di satu sisi seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup seseorang, di sisi lain keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga mudah sekali mengalami stres. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi

emosional, proses berfikir, dan kondisi fisik seseorang (Davis, 1996, h.321). Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana mereka bekerja.

Menurut Leatz dan Stolar (Rosyid dan Farhati, 1996, h.2) stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan baik fisik, emosional maupun mental. Keadaan seperti ini disebut dengan *burnout*.

Bernardin (Rosyid, 1996, h.19) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja untuk pelayanan kemanusiaan (*human services*), dan bekerja erat dengan masyarakat. Penderita *burnout* banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru, dan anggota polisi. Muchinsky (Rosyid, 1996, h.13) menyatakan bahwa *burnout* merupakan suatu reaksi antara *person-environment* yang relatif baru, yang dikenali oleh para Psikolog di bidang Industri dan Organisasi. Baron dan Greenberg (Rosyid, 1996, h.20-21) menjelaskan bahwa orang-orang yang mengalami stres berulang kali dan berkepanjangan adalah orang yang menderita *burnout*.

Salah satu penyebab *burnout* terpenting yang dikemukakan oleh Baron dan Greenberg (1995, h.261) adalah

gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh para atasan. Para atasan yang kurang konsiderasi atau kurang memberikan dukungan sosial terhadap anak buahnya memungkinan munculnya *burnout* yang diderita anak buah lebih besar dibandingkan dengan atasan yang menganut gaya konsiderasi. Rosyid dan Farhati (1996, h.5) mengatakan bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Golembiewsky, dkk (1983, h.462) mengatakan bahwa akibat dari *burnout* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktifitas rendah. Apapun penyebabnya, munculnya *burnout* berakibat kerugian di pihak karyawan maupun organisasi.

Lebih lanjut Baron dan Greenberg (1995, h.261) menjelaskan bahwa akibat pertama yang dapat muncul adalah orang akan berusaha mencari pekerjaan atau karir baru. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Jackson, dkk, (1986, h.637) meminta beberapa ratus karyawan untuk mengisi angket yang dirancang untuk mengukur *burnout* dan melaporkan apakah mereka akan lebih senang pada pekerjaan lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *burnout* yang dirasakan para karyawan, semakin besar keinginannya untuk pindah kerja atau berganti profesi. Akibat kedua, orang-orang yang menderita *burnout* boleh jadi mencari peran administratif dimana mereka dapat berlindung pada pekerjaan diantara tumpukan surat-surat dan dokumen.

Marie (1987, h.2) mengatakan bahwa perawat adalah seseorang yang memiliki keahlian dalam bidang perawatan untuk memberi pelayanan kepada orang-orang sakit. Tugas pokok seorang perawat adalah merawat orang-orang sakit untuk mempercepat proses penyembuhan.

Menurut Santosa (Hadi, 1987, h.4) dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, perawat selalu berhadapan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruang kerja yang sesak dan sumpek bagi yang bertugas di bangsal, harus hati-hati menangani peralatan di ruang operasi, harus dapat bertindak cepat namun tepat dalam menangani penderita yang masuk Unit Gawat Darurat. Seorang perawat sering dihadapkan pada suatu penyelamatan kelangsungan hidup atau nyawa seseorang, adanya tuntutan-tuntutan baik yang berasal dari orang-orang di sekitarnya maupun dari kode etik profesi.

Schaufeli dan Janczur (1994, h.96) mengatakan bahwa dalam menjalankan peran dan fungsinya seorang perawat dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu pula seorang perawat selalu dihadapkan pada rutinitas, tuntutan idealisme profesi, dan selalu menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Itu semua menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga mudah mengalami stres. Apabila keadaan stres ini terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi dan menimbulkan kelelahan fisik, mental, maupun emosional, maka akan mengakibatkan perawat mengalami gejala *burnout*.

Menurut Gunarsa (1995, h.7) pengabdian diri seorang perawat bukanlah tugas yang ringan dan mudah. Pada umumnya sesuatu yang berat dan sulit dilaksanakan, memerlukan banyak pengorbanan dan ketabahan dalam pelaksanaannya. Beban kerja yang demikian ini memungkinkan sekali perawat akan menderita *burnout*.

Meskipun situasi dan lingkungan kerja di rumah sakit dapat menimbulkan *burnout*, tidak berarti semua perawat akan mengalami *burnout*. Hal ini tergantung pada dukungan sosial yang diperoleh perawat baik dari atasan, keluarga maupun teman sekerja.

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Abu (1991, h.54) mengatakan bahwa hubungan antara individu dengan lingkungannya terutama lingkungan sosial ternyata tidak berjalan searah, tetapi hubungan ini bersifat timbal balik. Lingkungan mempengaruhi individu, dan individu mempengaruhi perkembangan lingkungan. Suasana kerja yang baik akan tercipta antara lain karena adanya dukungan sosial di lingkungan tempat kerja. Gibson, dkk (1989, h.224) mendefinisikan dukungan sosial sebagai kesenangan, bantuan atau keterangan yang diterima seseorang melalui hubungan formal dan informal dengan yang lain atau kelompok.

Menurut Ganster, dkk (1986, h.102) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. La Rocco dan Jones (1987, h.631)

berpendapat bahwa karyawan yang bekerja membutuhkan dukungan sosial dari atasan maupun teman sekerja. Dukungan sosial dari atasan antara lain kesediaan atasan untuk mendengarkan masalah-masalah pribadi maupun masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan, sedang bentuk dukungan sosial dari teman sekerja, meliputi kualitas hubungan kerja sama, kehangatan berteman dan rasa saling mempercayai, serta kebanggaan menjadi anggota satu kelompok. Sears, dkk (1991, h.128) mengatakan bahwa ketiadaan hubungan yang saling membantu antara atasan dengan karyawan dan dengan sesama rekan kerja akan menyebabkan karyawan menjadi gugup, tidak tahu apa yang harus dilakukan, gelisah, tidak peduli pada kemampuan dirinya sendiri, dan tidak tahu ide-ide apa yang harus diketengahkan. Ketiadaan dukungan sosial akan berpengaruh negatif terhadap tenaga kerja maupun organisasi tempat bekerja.

Ganster, dkk (1986, h.102) mengatakan bahwa individu sebagai anggota keluarga akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bilamana individu sedang menghadapi permasalahan. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa keluarga dapat menjadi sumber dukungan sosial bagi anggota yang tengah menghadapi persoalan-persoalan di tempat kerja. Penelitian yang dilakukan Etzion (1984, h.620) terhadap pekerja sosial menunjukkan bahwa pekerja sosial yang mendapatkan dukungan sosial dari keluarganya

menunjukkan gejala *burnout* yang lebih rendah dibandingkan dengan pekerja sosial yang tidak memperoleh dukungan sosial. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu sumber yang bisa membantu individu dalam menghadapi *burnout* (Russell, dkk, 1987, h.271). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Etzion (1984, h.620) ditemukan bahwa dukungan sosial berkorelasi negatif dengan *burnout*. Britton (1989, h.59) menyatakan bahwa dukungan sosial dari atasan berpengaruh positif terhadap kesehatan fisik dan kesehatan mental para perawat.

Di rumah sakit, seorang perawat diharapkan mendapat dukungan sosial yang berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Bentuk dukungan sosial dapat berupa kesempatan untuk bercerita, meminta pertimbangan, bantuan, nasihat, atau bahkan mengeluh bilamana sedang menghadapi persoalan pribadi atau pekerjaan. Seorang perawat di dalam kerjanya akan mengembangkan perasaan diperlukan, dicintai, dimanusiakan keberadaannya dan ditolong oleh sumber-sumber dukungan sosial tersebut, sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Bila mana hubungan ini terjadi, maka seorang perawat dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik dan kinerjanya meningkat. Akan tetapi bila mana seorang perawat tidak memperoleh dukungan sosial, maka akan mengalami kebingungan, merasa tidak mempunyai landasan untuk mengadakan permasalahannya. Keadaan yang demikian



tentu akan berdampak negatif pada para perawat, dan akan tercermin pada kinerja yang tidak memuaskan.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut di atas, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui :  
**Apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat puteri.**

### B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat puteri.

### C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat :

#### 1. **Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang akan di peroleh dari penelitian ini antara lain sebagai pengembangan teori mengenai *burnout* yang merupakan fenomena baru dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut.

## 2. **Manfaat Praktis**

Di lihat dari segi praktisnya, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam usaha-usaha pemecahan masalah pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi, khususnya mengenai masalah *burnout* pada perawat puteri.

