

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila memperoleh kepuasan kerja (Hasibuan, 2003). Kepuasan kerja tercermin dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja yang merupakan perwujudan dari perasaan terhadap pekerjaan (Handoko, 2008, p. 193). Seseorang yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas dengan baik, sehingga menghasilkan kinerja dan pencapaian yang positif bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Assad, 1995).

Menurut Herzberg (1959), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi tinggi untuk bekerja dan lebih senang dalam melakukan pekerjaan, sedangkan ciri pekerja yang kurang atau tidak puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dalam melakukan pekerjaan. Pekerja yang puas atau tidak puas dipengaruhi oleh ukuran beban kerja yang diterima, karena setiap bidang pekerjaan memberikan pengaruh terhadap kejiwaan seseorang seperti rasa bosan, lelah atau merasakan ketidakpuasan (Zagladi, 2005). Kelebihan beban kerja (*work load*) yang dialami seseorang tidak hanya menimbulkan kelelahan secara fisik tetapi juga secara emosional (Gibson, Ivancevich & Donnely, 1996). Oleh sebab itu, beban kerja yang melampaui daya mampu seseorang, jelas akan menimbulkan dampak negatif yang secara langsung berkaitan dengan timbulnya stres dan stres itulah yang mengantar seseorang ke arah kelelahan emosional (Zagladi, 2005).

Bab 1 Pendahuluan

Kelelahan emosional selalu didahului oleh suatu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin mulai bekerja yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya menghadapi tuntutan pekerjaan sehingga mengubah individual menjadi frustrasi atau marah pada diri sendiri (Babakus, Cravens, Johnston & Moncrief, 1999). Maslach (1993) menjelaskan bahwa karyawan yang pekerjaannya berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat asimetris antara pemberi dan penerima pelayanan, karena seseorang yang bekerja pada bidang pelayanan, ia akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien, siswa, atau pasien. Hubungan yang asimetris dalam menjalankan tugas merupakan pemicu ketegangan emosional yang berujung pada terkurasnya sumber-sumber emosional seseorang (Maslach, 1993). Sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus-asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas yang dihadapi dalam pekerjaan menyebabkan seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis dan menimbulkan kelelahan emosional (Sujipto, 2001). Kelelahan emosional merupakan anteseden kepuasan kerja terkuat menurut Jackson, seperti yang dikutip dalam Sweeney dan Summers (2002).

Profesi pelayanan yang ada di rumah sakit seperti perawat pada dasarnya pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional (Caputo, seperti yang dikutip dalam Sujipto, 2001). Perawat selalu dituntut untuk dapat menjadi figur yang dibutuhkan pasien, dapat bersimpati kepada pasien, selalu menjaga perhatian, fokus dan hangat kepada pasien (Taylor, seperti yang dikutip dalam Windayanti & Cicilia, 2007). Scauli dan Jauczur, seperti yang dikutip dalam Rita (2004) mengatakan bahwa dalam menjalankan peran dan fungsi sebagai perawat, mereka dituntut untuk

Bab 1 Pendahuluan

memiliki keahlian, pengetahuan dan konsentrasi yang tinggi. Di dalam menjalankan peran dan tugas, seorang perawat tak jarang dihadapkan kepada pengalaman negatif dengan *customer* (pasien dan kerabatnya) yang memicu ketegangan emosional, sehingga memberikan tekanan kepada perawat karena mereka tidak hanya bekerja berdasarkan aturan tertulis tetapi juga pelibatan emosional (Churiyah, 2007). Selain itu perawat juga dihadapkan pada tuntutan profesi dan menghadapi berbagai persoalan baik dari pasien maupun rekan sekerja yang menimbulkan kelelahan secara emosional (Scauli & Jauczur, seperti yang dikutip dalam Rita, 2004). Seseorang yang mengalami kelelahan emosional menyebabkan munculnya rasa tidak mampu dalam memberi pelayanan secara psikologis sehingga menurunkan rasa puas terhadap pekerjaannya (Babakus *et al.* 1999; Sujipto, 2001). Padahal, tingkat kepuasan kerja yang dialami perawat akan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada *customer* dan akan menimbulkan masalah bagi rumah sakit karena dapat menghambat laju kinerja perawat (Djojodibroto, seperti yang dikutip dalam Rina, 2009). Dengan demikian, tujuan riset ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat dengan objek penelitiannya adalah dua rumah sakit yang ada di kota Pekanbaru.

1.2.Rumusan Masalah

Rumah sakit merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan dimana terdapat orang-orang yang bertugas melayani setiap *customer* seperti perawat yang dalam menjalankan tugas dan perannya menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional (Caputo, seperti yang dikutip dalam Sujipto, 2001). Pelayanan

Bab 1 Pendahuluan

keperawatan merupakan pelayanan unik yang dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan menjadi kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya, serta memegang peranan penting karena merupakan pihak yang bertemu langsung dan paling lama melakukan kontak dengan pasien di rumah sakit (Djojodibroto, seperti yang dikutip dalam Rina, 2009). Tugas perawat selain memberikan asuhan keperawatan, juga dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik, emosi, intelektual, sosial dan spiritual baik pasien maupun keluarga sehingga berprofesi sebagai perawat cenderung untuk mudah mengalami kelelahan emosional (Perry & Potter, 2005). Kelelahan emosional dapat menurunkan rasa puas terhadap pekerjaan (Sujipto, 2001). Tingkat kepuasan kerja perawat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada *customer* sehingga menimbulkan masalah bagi rumah sakit karena perawat adalah ujung tombak dari kesuksesan rumah sakit (Djojodibroto, seperti yang dikutip dalam Rina, 2009).

Berdasarkan pandangan para penulis (Perry & Potter, 2005; Sujipto, 2001; Rina, 2009) maka ada beberapa pokok yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa tinggi tingkat kelelahan emosional dan kepuasan kerja perawat di dua Rumah Sakit, Pekanbaru?
2. Apakah akan terdapat pengaruh negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat di dua Rumah Sakit, Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kelelahan emosional dan kepuasan kerja perawat di dua Rumah Sakit, Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat di dua Rumah Sakit, Pekanbaru.

1.4. Kegunaan Penelitian

Setelah mengetahui tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini akan berguna, bagi kalangan sebagai berikut:

1. Bagi akademisi:
 - a. Untuk membandingkan antara teori dan temuan empirik tentang pengaruh negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja.
 - b. Untuk memberikan tilikan (*insight*), terutama yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kelelahan emosional
2. Bagi praktisi:
 - a. Sebagai bahan masukan bagi para pelaku dunia kesehatan di Indonesia dalam melihat, memahami dan memberi perhatian pada kelelahan emosional dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja.
 - b. Sebagai salah satu bahan pertimbangan bagi para pelaku dunia kesehatan (terutama terhadap perawat) dalam menetapkan suatu kebijakan atau peraturan.

Bab 1 Pendahuluan

- c. Sebagai bahan referensi bagi rumah sakit mengenai kelelahan emosional yang rentan dihadapi para perawat sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja mereka karena pelayanan yang diberikan perawat kepada *customer* dipengaruhi tingkat kepuasan para perawat terhadap pekerjaan yang turut memengaruhi kesuksesan rumah sakit.

1.5. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian berlangsung dilakukan di dua rumah sakit Pekanbaru dan mengambil waktu penelitian sejak September 2013 hingga Januari 2014.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan kegunaan, tempat dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi mengenai landasan teoritis yang terdiri atas pembahasan mengenai kelelahan emosional, kepuasan kerja, pengembangan hipotesis serta model penelitian.

BAB III METODA PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional, uji *outlier*, validitas, reliabilitas, statistik deskriptif dan korelasi antarkonstruksi penelitian, serta model dan hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai karakteristik subjek penelitian, hasil uji *outlier*, validitas, reliabilitas, statistik deskriptif dan korelasi antarkonstruksi penelitian, model dan hipotesis termasuk di dalamnya berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan, keterbatasan penelitian serta saran bagi pihak Rumah Sakit dan penelitian mendatang.