BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Rumah sakit dituntut untuk memiliki tenaga medis yang handal dan professional misalnya perawat, agar mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pasiennya. Oleh karena itu perawat harus selalu meningkatkan kinerjanya agar pasien yang dilayani merasa puas akan pelayanan perawat rumah sakit tersebut. Perawat yang mempunyai kinerja yang baik akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan rumah sakit tersebut, karena perawat yang kinerjanya baik akan membuat rumah sakit tersebut menjadi apa yang diinginkan oleh masyarakat, dan apabila kinerja perawat kurang baik akan menyebabkan rumah sakit tersebut sulit dalam mencapai tujuan dan akan mengecewakan masyarakat/pasien. Kinerja perawat yang menurun dan kurang baik dapat disebabkan oleh beberapa faktor, misalkan beban kerja yang terlalu tinggi, lingkungan kerja yang kurang nyaman, *Burnout* dan lain-lain.

Everly dalam Munandar (2001) seperti dikutip kembali oleh Suryaningrum (2015) menyatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada suatu tugas yang harus di selesaikan pada waktu tertentu baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Beban kerja terdiri dari beban kerja yang terlalu rendah, beban kerja standar dan beban kerja yang terlalu tinggi. Beban kerja yang terlalu rendah berarti jumlah sumber daya manusia lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan. Beban kerja standar berarti jumlah pekerjaan dan jumlah sumber daya manusia sebanding sedangkan beban kerja yang terlalu tinggi berarti jumlah pekerjaan

yang dilakukan lebih banyak dari pada jumlah sumber daya manusianya. Seorang perawat yang diberikan beban kerja yang terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan kemampuan dan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan maka hal ini akan menyebabkan kelelahan atau *Burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan Hariyono (2009) dalam Sari (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja terhadap kelelahan kerja,yang berarti bahwa apabila perawat diberikan beban kerja yang tinggi maka menyebabkan perawat mengalami kejenuhan dan kelelahan atau *Burnout* yang akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan perawat. Dan penelitian menurut Kiekkas (2010) dalam Sari (2015) menyatakan bahwa *Burnout* syndrome memiliki hubungan yang signifikan dengan beban kerja perawat (p value=0,05). Selain *Burnout*, beban kerja yang tinggi juga akan mempengaruhi kinerja perawat. Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan perawat merasa kewalahan dan kurang efektif dalam bekerja, sehingga kinerja perawat tersebut menjadi kurang baik. Hasil penelitian yang dilakukan Syukriansyah (2009) dalam Sitepu (2013) menjelaskan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Divisi Marketing dan Kredit PT.WOM Finance Cabang Depok. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Sitepu (2013) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan karena menurut uji parsial, t hitung (1.497) < t tabel (1.685) dan angka signifikansi (Sig) 0,14 > 0,05 pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado.

Lingkungan kerja terdiri atas lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik diantaranya adalah sirkulasi udara, kelembaban, penerangan, temperature dan lain-lain. Lingkungan kerja non fisik menurut Wursanto (2009) adalah

segala sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja, misalkan suasana kerja, pemberian reward, hubungan dengan atasan, rekan kerja maupun bawahan. Lingkungan kerja non fisik yang kurang nyaman akan berpengaruh terhadap *Burnout* yaitu dimensi kelelahan secara emosional/mental. Misalnya seorang perawat yang tidak mempunyai hubungan yang baik dengan atasan maupun rekan kerja, pasti perawat tersebut akan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja tersebut, merasa tertekan, mudah sensitif,depresi dll. Hal tersebut dikategorikan dalam kelelahan emosional/mental yang merupakan dimensi dari *Burnout*. Lingkungan kerja yang kurang baik juga akan berpengaruh terhadap kinerja perawat. Karena seseorang yang tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya akan tidak semangat dalam bekerja sehingga kinerjanya menjadi menurun. Hasil penelitian Dharmawan (2011) membuktikan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan Hotel Nikki Denpasar dengan nilai standardized direct effect sebesar 0,204. Ini berarti pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan adalah pengaruh yang bernilai positif yaitu semakin baik lingkungan kerja non fisik maka semakin baik pula kinerja karyawan Hotel Nikki Denpasar.

Burnout merupakan variabel intervening yang dapat menghubungkan antara beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja perawat. Perawat yang mengalami *Burnout* akan menyebabkan kinerjanya menurun. Apabila perawat mengalami kelelahan pasti akan sulit untuk berkonsentrasi dalam bekerja dan tidak mempunyai semangat dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan Ahmad (2008) dan Karatepe (2013) dalam Poernomo (2015) menyatakan bahwa ketika kelelahan emosional yang dialami karyawan tinggi, maka kinerja karyawan rendah. Menurut Pangastiti (2011) yang dikutip

Sari (2015), menyatakan *Burnout* syndrome banyak ditemukan pada profesi yang bersifat human service atau memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, seperti polisi, perawat, dokter, konselor, dan pekerja sosial.

Rumah Sakit Umum Daerah Sleman merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Sleman yang cukup ramai dan pelayanan rumah sakit tersebut cukup dipercayai masyarakat setempat, semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut maka semakin banyak pula beban kerja yang dialami oleh perawat RSUD Sleman oleh karena itu perawat yang berada di RSUD Sleman rentan terhadap *Burnout*. Hal ini seperti terjadi saat peneliti melakukan kunjungan di ruang IGD dan ICU RSUD Slemanbahwa ada seorang perawat yang terlihat kelelahan saat melayani pasien. Seorang perawat yang bekerja di ruang IGD dan ICU dituntut untuk bersikap cepat,tanggap dan tepat dalam melayani pasien, karena apabila kesalahan dan kelambatan sedikitpun akan berpengaruh terhadap keselamatan pasien. Tuntutan pekerjaan yang terus-menerus seperti itu akan menyebabkan seorang perawat mengalami *Burnout* yaitu kelelahan fisik maupun kelelahan psikis, dan apabila hal ini terjadi terus menerus berdampak pada kinerja yang semakin menurun.

Berdasarkan kasus tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perawat merupakan profesi yang rentan mengalami *Burnout*, dan hal ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja dengan *Burnout* Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perawat IGD & ICU RSUD Sleman)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja ?
3. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* ?
4. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja ?
5. Apakah *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh beban kerja terhadap *Burnout*.
2. Menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja.
3. Menguji pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *Burnout*.
4. Menguji pengaruh lingkungan kerja non fisik terhdap kinerja
5. Menguji pengaruh *Burnout* terhadap kinerja.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, yaitu untuk memberikan tambahan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah didapat dari bangku kuliah.
2. Bagi rumah sakit, yaitu dapat dijadikan masukan untuk mengetahui sejauh mana perawat dalam rumah sakit tersebut mengalami *Burnout* dan dampaknya terhadap kinerja perawat.
3. Bagi pihak akademik, yaitu dijadikan bahan referensi.