

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk instansi atau organisasi yang bergerak di bidang jasa. Rumah sakit mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan, tindakan medis, dan diagnostik serta upaya rehabilitas medis untuk memenuhi kebutuhan pasien. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda dengan instansi lainnya.

Keberhasilan sebuah instansi atau organisasi seperti halnya rumah sakit dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah efektivitas pengelolaan sumberdaya yang dimiliki baik itu berupa sumberdaya finansial, sumberdaya manusia serta system teknologinya. Rumah sakit dan sumberdaya yang ada memiliki keterkaitan peran yang saling berhubungan antar satu dengan yang lainnya. Sumberdaya manusia memiliki peran sentral dalam pengelolaan sebuah instansi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu dibutuhkan sumberdaya manusia yang mampuni dalam mengelola sumberdaya finansial dan sistem teknologi yang digunakan pada rumah sakit.

Pada instansi jasa berupa rumah sakit, perawat merupakan sumber daya manusia yang paling banyak jumlahnya. Perawat memegang peranan penting dalam pemberian layanan, karena terlibat langsung dengan pasien dan keluarganya dalam waktu 24 jam penuh. Oleh karena itu, perawat dituntut untuk

selalu profesional sesuai dengan standar kinerja yang berlaku di instansi pelayanan jasa di rumah sakit. Tuntutan profesionalitas yang tinggi dengan karakteristik tugas yang kompleks akan menimbulkan dampak pada psikologis perawat, seperti rentan terkena stres akan pekerjaan, kelelahan kerja atau *burnout* serta dampak psikologis lainnya.

Stres kerja merupakan kondisi yang timbul dari interaksi individu dan pekerjaan mereka yang ditandai oleh perubahan dalam diri yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka (Beehr dan Newman Dalam Luthan 2011). Menurut Hidayati, dkk (2008) Masalah stres kerja didalam organisasi atau instansi menjadi gejala penting untuk diamati sejak adanya tuntutan untuk efisien dalam pekerjaan. Jika seorang individu tidak dapat mengatasi stres akan pekerjaan tersebut maka akan berdampak dan berlanjut pada tahap kelelahan kerja (*burnout*). Kreitner dan Kinicki dalam Satriyo dan Survival (2014) melalui Model Stres mereka menunjukkan bahwa salah satu hasil dari stres secara psikologis adalah kelelahan kerja (*burnout*).

Menurut Maslach, dkk dalam Asi (2013) kelelahan kerja didefinisikan sebagai konstruksi dari tiga dimensi yang terdiri dari kelelahan, cynicismor depersonalisasi, dan inefficacy atau kurangnya prestasi diri. Menurut Walburg (2014) Kelelahan atau kejenuhan lebih melibatkan perasaan ketegangan dan kelelahan yang sudah kronis, seperti sinisme. Kreitner dan Kinicki (2005) mendefinisikan kepenatan atau *burnout* merupakan sebuah persoalan yang disebabkan oleh stres yang pada umumnya terjadi di antara anggota profesi

yang “membantu” seperti mengajar, kerja sosial, sumber daya manusia, perawatan, dan penegakan hukum.

Menurut Burke dalam Satriyo dan Survival (2014) Kelelahan kerja atau *burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres akan pekerjaan yang tidak terlepaskan dan menghasilkan kelelahan akan emosi, perubahan kepribadian, dan penurunan dari pencapaian kinerja atau kinerja.

Kinerja karyawan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu telah ditentukan dan berupa hasil atau sesuatu yang dapat diukur. Kinerja akan menjadi faktor penting dalam kemajuan sebuah instansi atau organisasi, karena semakin baik kinerja karyawan maka akan berdampak pada kemajuan instansi. Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi hal penting untuk semua organisasi. Namun fakta yang ada sekarang memperlihatkan bahwa belum semua karyawan memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Masih banyak terdapat karyawan yang memiliki kinerja yang rendah (Hidayati dkk 2008). Salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja dan kelelahan kerja.

Fenomena yang banyak terjadi adalah banyaknya rumah sakit yang beromba lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dengan tujuan untuk menarik kepercayaan dari masyarakat, baik itu berupa fasilitas yang disediakan dan kualitas tenaga kerjanya. Dalam hal ini peneliti lebih menekankan pada kinerja perawat karena melihat bahwa perawat merupakan

mayoritas dari karyawan di rumah sakit, selain itu perawat juga berinteraksi langsung selama 24 jam penuh dengan pasien.

Penelitian ini mengacu kepada penelitian yang telah dilakukan oleh Satriyo dan Survival (2014) dengan judul “Stres Kerja Terhadap *Burnout* Serta Implikasinya Pada Kinerja” studi kasus terhadap dosen pada Universitas Widyagama Malang. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap *burnout*, terdapat pengaruh yang signifikan antara *burnout* terhadap kinerja, terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja dosen.

Dengan mempelajari dan mengidentifikasi stres dan kelelahan kerja (*burnout*) pada karyawan di rumah sakit, dapat memiliki implikasi untuk meningkatkan pemahaman tentang stres dan kelelahan kerja serta untuk meningkatkan kinerja. Sebagaimana hasil penelitian Colangelo (2004) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* dan implikasinya menurunkan kinerja.

Oleh karena itu, wawasan yang diperoleh dari kajian tentang pengaruh stres kerja terhadap kelelahan kerja (*burnout*) dan implikasinya pada kinerja di kalangan perawat di rumah sakit memiliki potensi terhadap pemberdayaan perawat dan strategi pengembangan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan”. Alasan memilih judul ini karena menurut pandangan peneliti kinerja karyawan sangat penting

untuk diteliti karena dapat mengukur tingkat stres kerja dan kelelahan kerja pada karyawan serta pengaruhnya pada kinerja karyawan di rumah sakit.

B. Permasalahan penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kelelahan kerja karyawan?
2. Apakah kelelahan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kelelahan kerja?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kelelahan kerja karyawan.
2. Untuk menguji pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kelelahan kerja.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritik

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai wacana bagi pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat praktik

a. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai pengambilan keputusan bagi perusahaan terkait untuk mengetahui tingkat stress kerja, kelelahan kerja (*burnout*) dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan data perbandingan terkait dengan penelitian yang sejenis yang tengah dilakukan.

c. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pengetahuan yang sudah ada dan membantu memperjelas teori yang di ajarkan di perkuliahan dengan fenomena yang nyata.