

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia mengadakan bermacam-macam aktivitas. Salah satu aktivitas itu diwujudkan dalam gerakan-gerakan yang dinamakan kerja. Bekerja mengandung arti suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam kerja mengandung unsur suatu kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, dan pada akhirnya bertujuan memenuhi kebutuhannya dan juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. (As'ad, 1987:47)

Pekerjaan yang dimiliki oleh individu satu dengan individu lain tentu berbeda. Masing-masing pekerjaan memiliki beban kerja dan karakteristik yang berbeda-beda. Berat atau ringannya suatu pekerjaan dapat diukur dari deskripsi pekerjaan yang dijalani namun dapat pula diukur dari tingkat stres dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang dialami oleh pekerja. Pekerjaan yang dianggap sebagai sebuah tuntutan akan dirasakan menjadi sebuah beban akan tetapi apabila sebuah pekerjaan dianggap sebagai sebuah hasil karya dan bagian dari sebuah pelayanan maka pekerjaan tersebut akan dirasakan sebagai suatu hal yang ringan.

Dalam menjalankan pekerjaan seorang pekerja dapat mengalami stres kerja dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Stres kerja memiliki berbagai macam definisi. Greenberg mendefinisikan stres kerja sebagai kombinasi

antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan *stressor* di luar organisasi (Kristanto et al, 2008:5). Robbins mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti (Muclas, 2008: 495-496). Robbins juga menyatakan bahwa penyebab stres kerja seorang karyawan setidaknya berasal dari tiga sumber yakni:

- a. Tuntutan tugas. Tuntutan tugas yakni stres kerja yang secara langsung berkaitan dengan lingkungan kerja dan fungsi secara langsung dengan pekerjaan.
- b. Tuntutan peran. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari:
- c. Tuntutan pribadi. Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

(Susilo,1996:18)

Mangkunegara mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara,2009:157). Definisi lain dari stres kerja diberikan oleh Luthans. Luthans mendefinisikan stres kerja sebagai respons yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan deviasi-deviasi fisik, psikologis, dan atau perilaku untuk anggota organisasi (Muchlas,2008: 495).

Saat seorang pekerja berada dalam kondisi stres kerja maka hal ini dapat berpengaruh pada sikap yang diberikan dalam melakukan tugasnya dan dapat juga menyebabkan perubahan-perubahan fisik pada penderitanya. Dantzer dan Kelley mengatakan jika seseorang untuk pertama kali mengalami situasi penuh stres, maka mekanisme pertahanan dalam badan akan diaktifkan. Kelenjar-kelenjar mengeluarkan/melepaskan adrenalin, *cortisone* dan hormon-hormon lain dalam jumlah besar, dan perubahan-perubahan yang terkoordinasi berlangsung dalam sistem saraf pusat (tahap alarm). Jika *exposure* (paparan) terhadap pembangkit stres terus bersinambung dan badan mampu menyesuaikan, maka terjadi perlawanan terhadap sakit (Ashar, 2008: 372).

Dapat dipastikan bahwa setiap pekerja pernah mengalami kondisi stres kerja, hanya saja tingkat stres yang dialami antara karyawan yang satu dengan yang lainnya berbeda. Semakin lama dan semakin tinggi tingkat stres kerja seorang pekerja maka hal ini akan membawa pekerja pada kondisi menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi, dan menarik diri dari pekerjaan kondisi ini lazim disebut sebagai *burn out* dimana hal ini merupakan awal dari terjadinya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) Tumipseed & Moore mendefinisikan kelelahan emosional sebagai respon individual yang unik terhadap stres yang dialami di luar kelaziman pada hubungan inter personal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan-akan tak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa (Zaglady,1997:3). Disaat seorang pekerja berada pada kondisi stres kerja yang kemudian berujung pada terjadinya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) maka kinerja yang

ditunjukkan oleh pekerja tersebut akan menjadi tidak maksimal. Selain itu dampak dari stres kerja dan kelelahan emosional yang dialami oleh pekerja tidak hanya terbatas pada penurunan kinerja saja akan tetapi dapat juga berupa perlakuan tidak menyenangkan yang misalnya bentakan, sikap sinis dan cuek. Selain dapat berpengaruh pada sikap yang ditunjukkan stres kerja dan kelelahan emosional (*emostional exhaustion*) dapat juga menyebabkan perubahan-perubahan fisik pada penderitanya. Kelelahan emosional setidaknya memiliki beberapa faktor serta indikator. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. *Burnout* merupakan suatu kondisi dimana seorang pekerja berada pada tingkat stres kerja yang tidak teratasi dan kondisi ini merupakan awal terjadinya kelelahan emosional.
2. *Depersonalisasi* merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan menarik diri dari lingkungannya.
3. Penurunan Prestasi Diri merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan atau pekerja tidak mampu menunjukkan performa sebagaimana mestinya.

Kondisi stres kerja dan kelelahan emosional pada akhirnya akan membawa dampak terhadap kinerja atau *performance* yang ditunjukkan oleh pekerja, Kinerja atau *performance* didefinisikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan (As'ad, 2004:47). Lawler dan Potter mendefinisikan kinerja sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan tugas (Sutrino,2010:170). Sementara Prawirosentono memberikan definisi kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi,

sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal. Miner mendefinisikan kinerja sebagai bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya (Sutrisno,2010:170), Kinerja yang baik merupakan tujuan akhir yang harus bisa dicapai oleh setiap pekerja dan hal ini pula yang dituntut perusahaan kepada setiap pekerjanya. Kinerja memiliki beberapa faktor yakni:

- a. Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan
- b. Kemahiran dan teknik yang mendukung pekerjaan
- c. Rasa tanggungjawab yang besar untuk menyelesaikan tugas
- d. Kebebasan untuk melakukan pekerjaan
- e. Kerjasama antara karyawan
- f. Kemampuan unuk beradaptasi dengan lingkungan
- g. Kemampuan untuk beradaptasi dengan rekan kerja

Salah satu pekerjaan yang rentan dengan kondisi stres kerja dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) adalah perawat. Perawat didefinisikan sebagai seseorang yang telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk turut serta merawat dan menyembuhkan orang yang sakit, usaha rehabilitasi, pencegahan penyakit yang dilaksanakannya sendiri atau dibawah pengawasan dokter atau suster kepala (Gunarsa 1995: 38 dalam Khotimah). Keberadaan perawat sebagai ujung tombak pelayanan harus benar-benar diperhatikan dan dikelola secara professional sehingga memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat dan juga untuk kemajuan rumah sakit itu sendiri. Sebagai salah satu ujung tombak dari pelayanan

sebuah rumah sakit profesi perawat merupakan profesi yang banyak bersentuhan langsung dengan pasien dapat dengan mudah memicu terjadinya stres kerja. Stres kerja tersebut mudah dialami perawat karena beberapa hal misalnya sering menghadapi situasi akut, menghadapi kondisi pasien yang tidak sadarkan diri dan juga sering melihat serta mencium bau darah maupun cairan yang keluar dari tubuh pasien. Disamping keberadaan perawat yang bersentuhan langsung dengan pasien, jam kerja perawat yang hampir dua puluh empat jam (24 jam) juga menjadi sumber permasalahan. Jam kerja tersebut menjadikan perawat jarang dapat berkumpul dengan anggota keluarganya sehingga dapat menyebabkan hubungan yang kurang baik dan harmonis diantara anggota keluarga. Apabila perawat berada dalam kondisi stres kerja yang berujung pada terjadinya kelelahan emosional maka kemungkinan besar hal ini akan membawa pengaruh buruk terhadap kinerja atau *performance* perawat tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diungkapkan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada perawat Rumah Sakit Dr Oen Surakarta?
2. Apakah kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Dr Oen Surakarta?

### C. Batasan Masalah

Agar tujuan dari penelitian ini menjadi lebih fokus pada permasalahan yang dihadapi dan tidak menyimpang, maka penulis memberikan batasan-batasan.

Batasan masalah dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Stres kerja. adalah kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti (Muclas, 2008: 495-496).

Sumber stres yang digunakan dalam penelitian menggunakan sumber stres menurut Robbin (Susilo,1996:18) yang terdiri atas:

- a. Tuntutan tugas. Tuntutan tugas yakni stres kerja yang secara langsung berkaitan dengan lingkungan kerja dan fungsi secara langsung dengan pekerjaan.
  - b. Tuntutan peran. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu.
  - c. Tuntutan pribadi. Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
2. Kelelahan emosional adalah respon individual yang unik terhadap stres yang dialami di luar kelaziman pada hubungan inter personal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan-

akan tak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa (Tumipseed & Moore dalam Zaglady, 1997:3). Kelelahan emosional memiliki empat faktor atau aspek.

Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. *Burn out* merupakan suatu kondisi dimana seorang pekerja berada pada tingkat stres kerja yang tidak teratasi dan kondisi ini merupakan awal terjadinya kelelahan emosional.

b. Depersonalisasi diartikan sebagai penarikan diri (Margiantari, 2008:4).

c. Penurunan pencapaian diri merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan atau pekerja tidak mampu menunjukkan performa sebagaimana mestinya

3. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dalam pengertian tersebut As'ad mengutip pendapat Miner (1990). Miner didalam memberikan pengukuran terhadap kinerja. Faktor-faktor kinerja meliputi:

a. Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan

b. Kemahiran dan teknik yang mendukung pekerjaan

c. Rasa tanggungjawab yang besar untuk menyelesaikan tugas

d. Kebebasan untuk melakukan pekerjaan

- e. Kerjasama antara karyawan
- f. Kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan
- g. Kemampuan untuk beradaptasi dengan rekan kerja

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui

1. Pengaruh stres kerja terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada perawat Rumah Sakit Dr Oen Surakarta.
2. Pengaruh kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Dr Oen Surakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak Manajemen Rumah Sakit Dr Oen Surakarta

Memberikan informasi mengenai pengaruh stres kerja terhadap timbulnya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dan pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja perawat Bagi Perawat Rumah Sakit Dr Oen Surakarta

Memberikan pengetahuan mengenai hubungan antara stres kerja dan kelelahan emosional terhadap kinerja perawat sehingga perawat mampu memberikan kinerja yang maksimal.

2. Bagi Penulis

Memberikan pengetahuan mengenai hubungan antara stres kerja dan kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan dalam hal ini adalah perawat. Sehingga dengan demikian nantinya akan berguna pada saat penulis menjadi pengambil kebijakan perusahaan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika pembahasan ini, penulis akan menguraikan secara garis besar setiap bab untuk memberikan gambaran singkat mengenai keseluruhan isi skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan dari setiap bab diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II     LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas teori-teori mengenai stress kerja, kelelahan emosional dan juga teori mengenai kinerja, hubungan stress kerja terhadap kelelahan emosional, hubungan kelelahan emosional terhadap kinerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas mengenai lingkup penelitian yang meliputi tempat penelitian, sejarah serta perkembangan singkat tempat penelitian, visi dan misi tempat penelitian waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, pengukuran variabel, pengujian instrument.

#### BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini seluruh data yang dibutuhkan telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda disertai dengan analisisnya.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial dan juga saran.

