

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres merupakan salah satu aspek yang tidak bisa dihindari dalam dunia kerja. Saat ini berbagai peristiwa yang terjadi di seluruh dunia telah menunjukkan bahwa stres di tempat kerja semakin meningkat dan telah mencapai tahap yang mengkhawatirkan (Makhbul et al., 2013). Sadar atau tidak telah banyak dampak negatif stres kerja terjadi terutama berhubungan dengan penurunan produktifitas suatu organisasi. ILO (2016) juga menyatakan bahwa saat ini stres kerja telah menjadi isu global yang dialami oleh setiap profesi, tidak hanya di negara maju tetapi juga negara berkembang. Hal ini terlihat dari kasus stres di dunia yang terus mengalami peningkatan, seperti di Inggris terhitung ada 385.000 kasus, di Wales 11.000 sampai dengan 26.000 kasus (*health & safety executive*, 2013). Bahkan menurut ILO (2018) setiap tahun sebanyak 2,78 juta karyawan meninggal dunia karena kecelakaan kerja yang disebabkan oleh faktor kelelahan dan tekanan pekerjaan.

Stres kerja selalu dipandang sebagai hal yang negatif, akan tetapi stres ditempat kerja tidak selalu memberikan dampak yang buruk terhadap individu maupun organisasi. Terkadang stres kerja sengaja diciptakan sebagai pemotivasi pekerja (Makhbul et al., 2013), serta pemacu semangat dalam menyelesaikan pekerjaan (Anoraga, 2009). Namun apabila stres berlebihan pasti akan memberikan dampak negatif bagi individu maupun organisasi seperti penurunan

produktifitas individu dalam bekerja (Makhbul et al., 2013). Dengan demikian, pihak manajemen harus mampu mengelola sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, agar antara kebutuhan dan kemampuan individu dengan tuntutan yang di berikan oleh organisasi seimbang, sehingga tingkat stres dapat dikelola.

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin cepat termasuk teknologi dibidang kesehatan. Disamping itu, penyakit yang dialami oleh manusia juga semakin beragam, dan rumah sakit selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan efektif. Kualitas rumah sakit tidak terlepas dari peran jasa pelayanan yang dilakukan oleh perawat sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien. Dalam menjalankan tugas sehari-hari perawat termasuk profesi yang paling dominan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan bertanggung jawab terhadap keselamatan nyawa pasien. Dengan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dijalankan, tentu saja hal ini berpengaruh terhadap tekanan yang dirasakan oleh perawat yang mengakibatkan peningkatan stres kerja.

Dalam bidang kesehatan, stres lebih rentan dialami oleh perawat dibandingkan dengan profesi kesehatan lainnya (Perwitasari et al., 2016; Yau et al., 2012). Hal ini didukung dengan pernyataan *American national association for occupational Health* (2009) yang menyatakan bahwa dari 40 kasus stres kerja yang terjadi, stres kerja pada perawat menduduki urutan golongan atas dan perawat juga berpeluang mengalami *minor psyciatric* disorder dan depresi. Hal ini disebabkan karena peran yang dijalankan oleh perawat merupakan peran yang

menuntut (Kokoroko & Sanda, 2019) yang ditandai dengan beban kerja dan waktu kerja yang ekstrem, serta tanggung jawab yang besar terhadap manusia, sehingga mempercepat *stressor* berkembang menjadi stres.

Profesi perawat bukanlah pekerjaan yang ringan bahkan pekerjaan yang penuh dengan tekanan. Dimana, dalam melaksanakan perannya perawat selalu dihadapkan pada hal yang memicu terjadinya stres. Seperti perawat selalu dituntut untuk berinteraksi dengan banyak orang dan disaat bersamaan juga dihadapkan pada kondisi pekerjaan menuntut dan monoton yang kuantitasnya tidak menentu, terkadang terlalu banyak yang mengakibatkan kelelahan fisik maupun mental dan terkadang terlalu sedikit yang mengakibatkan kebosanan (Rocky et al., 2018).

Perawat ketika menjalankan peranannya terkadang mengalami kebosanan akibat aktivitas rutin maupun kegiatan yang dilakukan secara berulang dan berkelanjutan. Kebosanan yang dialami oleh perawat akan mengakibatkan gairah fisiologi yang negatif berupa tidak adanya semangat untuk bekerja, serta munculnya pikiran yang merasa dirinya tidak maju - maju karena beranggapan tidak diberi kesempatan dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan pendapat Dipboye (2018) yang menyatakan bahwa ketegangan pada karyawan dapat terjadi dalam pekerjaan yang sedikit dan rutin, apalagi pada karyawan yang diminta untuk terlibat dalam aktivitas berulang dan berkelanjutan. Oleh karena itu, beban kerja merupakan salah satu penyebab peningkatan stres pada perawat.

Beban kerja merupakan margin antara jumlah upaya fisik dan/atau kognitif yang dibutuhkan untuk menjalankan peran, dan sumber daya yang tersedia digunakan untuk tugas itu (Rosen et al., 2018), artinya beban kerja merujuk pada jumlah waktu dan sumberdaya yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Beban kerja merupakan *stressor* utama pada stres kerja (Yau et al., 2012), beban kerja akan menjadi *stressor* apabila beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit dan monoton (Manuaba, 2000; Rocky et al., 2018). Namun dalam sebuah organisasi beban kerja yang menjadi *stressor* cenderung disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, apalagi pada perawat yang mempunyai peran yang kompleks. Hal ini sesuai dengan hasil temuan Jong (2018); Sidhu et al., (2020) yang menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan telah secara kuat dan konsisten dikaitkan dengan reaksi psikologis berbahaya termasuk stres dan kelelahan.

Selanjutnya hasil survey PPNI tahun 2015 menemukan bahwa sebanyak 51% perawat mengalami stres dalam bekerja, kelelahan, pusing, kurangnya waktu untuk istirahat akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kompensasi yang tidak memadai. Selain itu, kuantitas maupun kualitas beban kerja yang diberikan kepada perawat tidak seimbang dengan kemampuan maupun fisik serta waktu yang tersedia, sehingga mereka tidak mampu menyelesaikan tugas tersebut (Haryanti et al., 2013). Hal ini diperkuat dengan temuan *World Health Organization* (WHO) menemukan bahwa perawat pada rumah sakit yang terletak di Asia Tenggara termasuk Indonesia mengalami beban kerja yang banyak dikarenakan mereka tidak hanya dibebani tugas keperawatan tapi juga tugas non

keperawatan, jadi dari beberapa penemuan ini stres pada perawat cenderung disebabkan oleh beban pekerjaan yang terlalu menuntut.

Dalam menjalankan peranannya perawat cenderung mengalami kecemasan, kejenuhan, kesabaran dan ketegangan ketika menghadapi pasien. Hal ini terjadi karena perawat selalu dihadapkan pada tuntutan tanggung jawab yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien (Karambut.,2011) bahkan menyelamatkan pasien dari kematian (Ayu & Adnyani, 2017). Tidak hanya itu perawat juga dihadapkan pada aturan dan beban pekerjaan yang terkadang tidak seimbang dengan kondisi psikis, fisik serta emosional (Almasitoh, 2011), serta dihadapkan pada berbagai diagnosa penyakit pasien yang dapat menimbulkan kekhawatiran. Stres yang dialami oleh perawat ini akan menimbulkan dampak negatif tidak hanya pada kesehatannya, tapi juga pada kemampuan dia untuk memenuhi tuntutan pekerjaannya (Anuradha, 2014) bahkan juga berdampak terhadap keselamatan nyawa pasien (Yana, 2015).

Apalagi dalam kondisi pandemi covid-19 saat ini, perawat dituntut untuk bekerja lebih keras dan maksimal dalam melayani pasien (Musta'in et al., 2021). Menurut WHO (2020) perawat merupakan bagian terpenting dalam penanganan covid-19 yang terus mengalami kecemasan dan tuntutan psikologis dalam dirinya. Hal ini disebabkan karena pada masa covid 19 ini beban kerja meningkat secara tiba – tiba (Sun & Hennekam, 2021) yang mengakibatkan tingkat kesejahteraan lebih rendah dan peningkatan resiko kesehatan. Selain itu perawat juga mengalami kecemasan akan tertular ketika dalam melayani pasien sehingga dituntut untuk bekerja dengan hati – hati seperti menggunakan APD yang

membuat perawat merasa berat dan lelah, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri bagi perawat.

Selanjutnya konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) yang disingkat dengan WFC juga terkait dengan stres yang dialami oleh perawat. Hal ini berkaitan dengan keadaan ekonomi keluarga yang menyebabkan tidak hanya suami yang bekerja tetapi juga banyak wanita yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga sehingga menimbulkan konflik pekerjaan keluarga. Pada dasarnya konflik ini dapat terjadi pada pria dan wanita, akan tetapi lebih rentan dialami oleh wanita (Apperson et al., 2002; Kremer, 2016). Secara umum konflik pekerjaan keluarga merupakan suatu konflik yang terjadi karena kesenjangan peran dan tanggung jawab di rumah dan di tempat kerja. Pekerjaan dan keluarga merupakan dua hal yang saling terkait dan penting bagi setiap orang, keduanya sulit untuk diseimbangkan apalagi digabungkan. Hal inilah yang memicu terjadinya konflik peran dan keluarga (Amiruddin et al., 2016).

Tidak dapat kita pungkiri saat ini perawat rumah sakit didominasi oleh wanita, peran ganda yang dijalankan wanita akan berdampak pada peranannya dalam kehidupan keluarga (Yulia, 2017). Adanya peraturan rumah sakit yang harus dijalankan oleh perawat untuk mengikuti shift kerja (pagi, siang dan malam) dan sebagai bentuk profesionalisme terhadap pekerjaannya perawat juga diminta untuk tetap berkomitmen dalam menjalankan peran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sementara disisi lain dalam waktu yang sama mereka juga harus memenuhi perannya dalam keluarga. Fenomena seperti inilah yang menimbulkan konflik intern pekerjaan dan keluarga pada perawat. Dimana perawat dihadapkan

pada tuntutan dan tanggung jawab yang sama- sama membutuhkan waktu, tenaga, dan perhatian tetapi tidak dapat dilaksanakan secara merata. Sehingga menimbulkan tekanan dalam diri perawat yang jika tidak cepat diatasi akan terjadinya stres kerja yang dipengaruhi oleh psikologi diri sendiri yaitu merasa cemas, merasa bersalah dan menganggap hanya mementingkan diri sendiri.

Hubungan antara *stressor* kerja (beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga) dengan stres kerja dapat diperkuat atau diperlemah oleh dukungan sosial yang menjadi variabel moderasi dalam penelitian ini. Menurut Lambert et al., (2016) dukungan sosial adalah suatu sumber daya yang bermakna yang diberikan kepada individu dengan menyalurkan dukungan secara psikologis berupa umpan balik dan bantuan serta motivasi. Dukungan sosial ini dapat bersumber dari atasan, keluarga, dan rekan kerja (Armstrong et al., 2015). Secara umum, ketika karyawan mengalami kesulitan karena kekurangan sumber daya energi akibat *stressor* pekerjaan, mereka akan berusaha untuk mendapatkan dukungan sosial sebagai sumber daya utama untuk mengatasi stres. Hal ini sesuai dengan pernyataan Dipboye (2018) yang mengatakan bahwa dukungan sosial dapat mengimbangi efek negatif stres kerja atau memoderasi efek *stressor* pada ketegangan yang dialami oleh individu.

Dukungan sosial menjadikan seorang individu merasa bagian dari sebuah organisasi, merasa di hargai dan merasa dimiliki (Yousaf & Rasheed, 2019), sehingga dengan begitu dapat meningkatkan semangat kerja dan mencegah *stressor* berkembang menjadi stres. Karyawan yang merasa bahwa orang sekitar baik itu atasan, rekan kerja dan keluarga peduli pada mereka dan kehidupannya

akan dapat mengelola tekanan yang dirasakannya ketika menjalankan peran. Dari penjelasan diatas dapat kita pahami bahwa karyawan dengan dukungan sosial yang tinggi dapat mengelola stres yang dialami dengan baik, karena dukungan sosial dalam sebuah organisasi dapat dijadikan sebagai sumber daya sosial untuk mengimbangi hilangnya sumber daya akibat lingkungan kerja yang penuh tekanan. Sebaliknya, jika karyawan dengan dukungan sosial yang rendah akan kesulitan untuk mengelola stres yang dialaminya bahkan dapat menjadi *stressor* baru bagi individu (Dipboye, 2018).

Penelitian ini akan dilakukan di rumah sakit umum daerah (RSUD) kabupaten Solok yang terletak di daerah Arosuka. Rumah sakit ini merupakan satu satunya rumah sakit rujukan dari 86 puskesmas yang tersebar di seluruh daerah Kabupaten Solok. Jika dilihat dari jumlah penduduk Kabupaten Solok tahun 2019 yaitu berjumlah 387.868 dan mengalami peningkatan setiap tahunnya (Badan Statistika Daerah Kabupaten Solok, 2020). Dari data ini dapat kita ketahui bahwa Kabupaten Solok tidak hanya memiliki daerah yang luas tapi juga penduduk yang padat. Oleh karena itu tingkat pelayanan kesehatan yang dibutuhkan juga semakin banyak, sedangkan rumah sakit yang tergolong besar dan lengkap hanya satu yaitu rumah sakit Arosuka. Hal ini terlihat dari data kunjungan rumah sakit dan rawat inap rumah sakit Arosuka pada tabel 1.1 yang selalu tinggi:

Tabel 1.1

Data Kunjungan Poliklinik dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arosuka Tahun 2021

Bulan	Total Kunjungan Poliklinik	Total Kunjungan Rawat Inap
Januari	2.473	196
Februari	2.397	213
Maret	2.850	251
April	2.686	206
Mei	2.424	203
Juni	3.044	256
Juli	2.906	178
Agustus	2.526	217
September	2.533	199
Oktober	2.566	189
November	3.136	216
Total	29.541	2.324

Sumber:Rekam medis RSUD Arosuka tahun 2021

Banyaknya kebutuhan pelayanan kesehatan di kabupaten solok, sebagai satu-satunya rumah sakit rujukan, tentunya akan berpengaruh terhadap tekanan yang di alami oleh tenaga medis terutama perawat. Semakin banyak pasien yang akan dilayani maka beban kerja yang di alami oleh tenaga medis juga semakin berat. Apalagi dalam masa pandemi covid 19 saat ini yang menyebabkan tekanan pada diri perawat meningkat yang berujung pada stres kerja. Stres yang dialami oleh seorang individu dapat dilihat dari gejala seperti sakit kepala, pusing, agresif, bosan dan enggan untuk terlibat dalam kegiatan kerja dan absensi yang tinggi

Utami et al., (2019). Hal serupa juga dialami oleh perawat di RSUD Arosuka hal ini terlihat dari data absensi perawat selama enam bulan terakhir pada tabel 1.2 dimana masih banyak perawat yang mengambil cuti tahunan, libur kerja karena sakit selama satu hari atau dua hari, izin bahkan tidak hadir (tanpa keterangan) akibat tekanan yang dirasakan sudah sangat mengganggu peran yang dilakukan, sehingga mereka membutuhkan waktu istirahat untuk memulihkan kesehatan mereka kembali.



Tabel 1. 2
Absensi Perawat Rsud Arosuka Juni – November Tahun 2021

No	Bulan	Keterangan			
		TK	S	I	CT
1	Juni	0	2	2	2
2	Juli	0	6	1	4
3	Agustus	1	0	0	3
4	September	0	1	0	3
5	Oktober	0	0	1	2
6	November	0	1	2	3
Total		1	10	6	17

Sumber: Rekam medis RSUD Arosuka tahun 2021

Berdasarkan fenomena dan penjelasan diatas, penelitian kali ini akan mengeksplorasi pengaruh *stressor* (beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga) terhadap stres kerja perawat di rumah sakit umum daerah (RSUD) Aro Suka. Dalam penelitian ini juga menambahkan dukungan sosial sebagai variabel moderasi yang akan mempengaruhi cara individu dalam menanggapi setiap benturan yang dihadapi dalam dunia kerja.

1.2 Rumusan Masalah

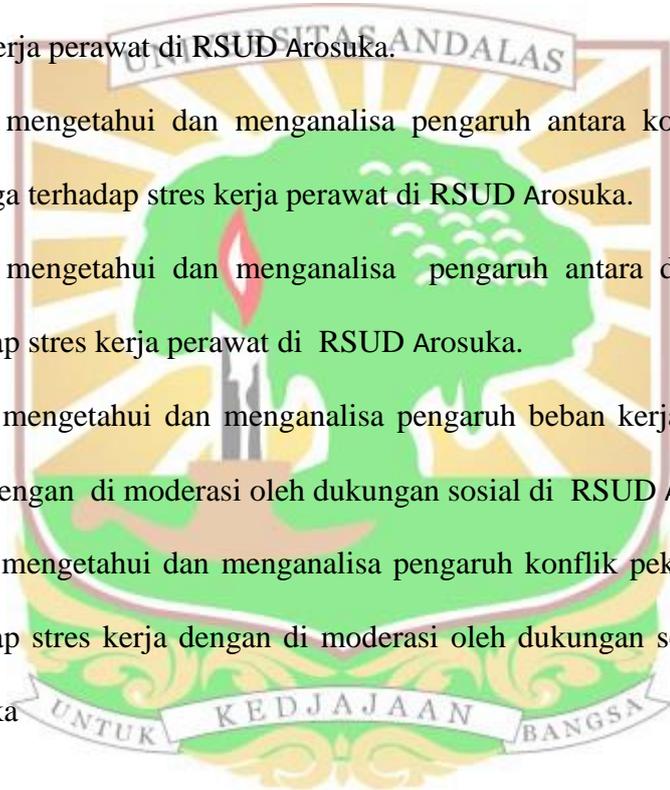
Dilihat dari penjelasan dalam latar belakang, maka penelitian ini akan mengeksplorasi hubungan antara variabel beban kerja dan variabel konflik pekerjaan keluarga terhadap tingkat stres kerja perawat. Serta melihat peranan dukungan sosial mempengaruhi variabel-variabel tersebut. Maka peneliti merangkumnya dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja perawat di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka?
2. Bagaimana pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka?
3. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka?
4. Bagaimana pengaruh dukungan sosial sebagai variabel moderasi pada stres kerja perawat yang dipicu oleh beban kerja di rumah sakit umum daerah (RSUD) arosuka?
5. Bagaimana pengaruh dukungan sosial sebagai variabel moderasi pada stres kerja perawat yang dipicu oleh konflik pekerjaan keluarga di rumah sakit umum daerah (RSUD) arosuka ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sasaran utama dari penelitian yaitu untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada rumusan masalah yang berkaitan dengan variabel dan objek penelitian ini. Berikut rincian beberapa tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh antara beban kerja terhadap stres kerja perawat di RSUD Arosuka.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh antara konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja perawat di RSUD Arosuka.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh antara dukungan sosial terhadap stres kerja perawat di RSUD Arosuka.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dengan di moderasi oleh dukungan sosial di RSUD Arosuka.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja dengan di moderasi oleh dukungan sosial di RSUD Arosuka



1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Organisasi

Hasil eksplorasi diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan dalam mengelola tingkat stres perawat kedepannya agar keefektifan dan kinerja perawat dalam bekerja lebih meningkat.

2. Bagi Akademisi

Penemuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber dalam menambah pemahaman dan informasi mengenai stress kerja perawat dan wawasan mengenai penelitian, khususnya bagi mahasiswa fakultas ekonomi jurusan manajemen universitas Andalas.

3. Bagi Pihak Lain

Yaitu dapat menjadi wawasan dan informasi tambahan terkait dengan stress kerja bagi peneliti selanjutnya dan bagi rumah sakit yang menangani masalah terkait dengan stres perawat.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengkaji tentang pengaruh beban kerja dan konflik pekerjaan dan keluarga terhadap stres kerja perawat yang di moderasi oleh dukungan sosial pada perawat di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka Kabupaten Solok.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan tentang latar belakang penelitian dilakukan , perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi uraian mengenai teori – teori dan literatur yang berkaitan dengan pengujian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi konfigurasi penelitian, sumber informasi(data) penelitian, populasi pengujian dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, metode dan alat yang akan digunakan untuk mengolah data, serta metode analisis yang dipakai.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian di menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan, dan juga memuat tentang tanggapan dari hipotesis untuk menjawab permasalahan yang ada.

BAB V PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan dari penelitian yang telah diselesaikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian, kekurangan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.