

BAB I

PENDAHULUAN

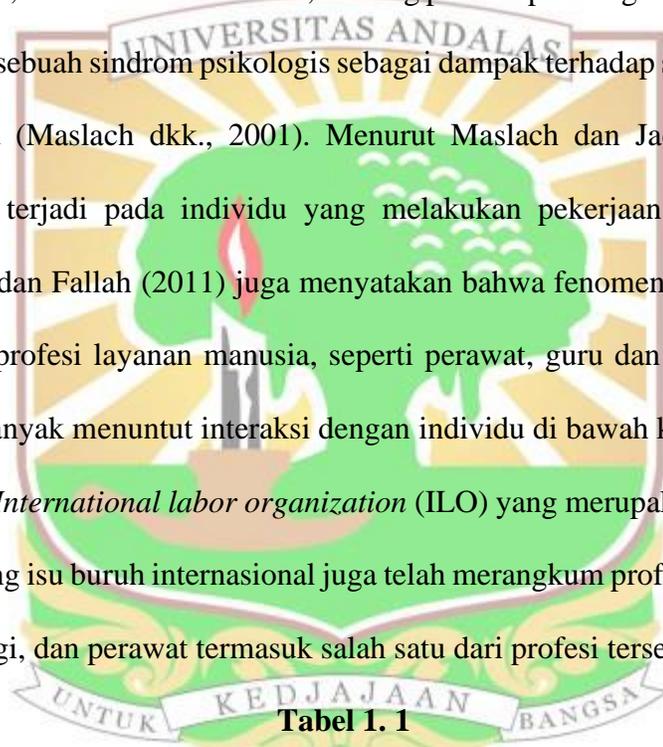
1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit dalam mewujudkan kualitas pelayanannya dibantu oleh perawat yang mana merupakan salah satu aspek penting dalam memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan keperawatan yang diakui pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang peran utamanya meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit serta memberikan pelayanan terhadap pasien selama 24 jam.

Profesi keperawatan secara konsisten dianggap sebagai pekerjaan yang penuh tekanan (Hansen dkk., 2009). Hal ini dikarenakan beban kerja yang di tanggung oleh perawat lebih tinggi dari tenaga lainnya. Selain menjadi orang pertama yang akan menangani pasien selama 24 jam, di suatu sisi pekerjaan seorang perawat berkaitan dengan kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Di sisi lain, pada saat bekerja perawat juga akan menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun rekan kerja mereka. Sehingga bekerja sebagai seorang perawat mengharuskan mereka untuk bisa menjaga keadaan psikologis mereka agar tetap terjaga meskipun bekerja dengan penuh tekanan. Hal ini menuntut perawat memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (Schaufeli dan Jauczur, 1994). Sebaliknya jika seorang perawat tidak mampu menjaga keadaan psikologis mereka hal ini akan membuat perawat rentan mengalami stres. Stres yang terjadi dalam jangka

waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengarah pada terjadinya *burnout* (Andarika, 2004).

Secara umum, *job burnout* (kelelahan kerja) didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana karyawan tidak mampu lagi mengerjakan pekerjaannya dengan maksimal. Penelitian tentang *job burnout* dimulai 35 tahun lalu oleh Herbert Freudenberger, seorang psikiater, dan Christina Maslach, seorang peneliti psikologi sosial. *Job burnout* disebut sebagai sebuah sindrom psikologis sebagai dampak terhadap stres interpersonal di tempat kerja (Maslach dkk., 2001). Menurut Maslach dan Jackson (1981) *job burnout* sering terjadi pada individu yang melakukan pekerjaan melayani orang. Menurut Vaezi dan Fallah (2011) juga menyatakan bahwa fenomena ini sangat lazim dalam konteks profesi layanan manusia, seperti perawat, guru dan profesi lain yang pekerjaannya banyak menuntut interaksi dengan individu di bawah kondisi kerja yang juga menuntut. *International labor organization* (ILO) yang merupakan sebuah wadah yang menampung isu buruh internasional juga telah merangkum profesi dengan tingkat stress yang tinggi, dan perawat termasuk salah satu dari profesi tersebut.



Tabel 1. 1

Daftar Profesi dengan Tingkat Stres yang Tinggi

Urutan	Profesi	Tingkat Stres
		(1-10)
1	Pekerjaan pertambangan	8,9
2	Polisi	7,7
3	Sipir penjara	7,5
4	Pekerja konstruksi	7,5
5	Pilot	7,5
6	Wartawan/Jurnalis	7,5

Urutan	Profesi	Tingkat Stres
		(1-10)
7	Pekerja periklanan	7,3
8	Dokter gigi	7,3
9	Aktor	7,2
10	Dokter	6,8
11	Pekerja	6,8
12	Perawat	6,5
13	Kru film	6,5
14	Petugas ambulan	6,3
15	Musisi	6,3
16	Petugas pemadam kebakaran	6,3
17	Guru	6,2
18	Pekerja Sosial	6,2
19	Manajer personalia	6,0

Sumber: Widanti dkk. (2010)

Hal yang mendasari peneliti memilih perawat dibandingkan profesi lain yang lebih memiliki tingkat stres yang tinggi dikarenakan di masa pandemi Covid-19 yang berlangsung beberapa tahun ini, profesi perawat merupakan garda terdepan dalam penanganan dan pencegahan Covid-19. Sehingga hal tersebut membuat perawat mendapatkan stres yang lebih tinggi dibandingkan profesi lain, karena mereka merupakan orang yang secara langsung berhadapan dengan pasien Covid-19 yang mana mereka sangat beresiko tertular dan hal tersebut dapat mengancam jiwa keselamatan mereka. Faktor lain seperti penggunaan APD terlalu lama, beban untuk menjaga diri sendiri agar tidak terpapar virus selama bekerja dan tuntutan untuk tidak membawa virus bagi orang-orang sekitar semakin menimbulkan gangguan fisik berupa lelah, kurang tidur, tidak bersemangat dan juga gangguan psikologis berupa timbulnya rasa cemas, khawatir, stress, konsentrasi menurun, kurang fokus, hingga

membatasi interaksi sosial untuk mengurangi penyebaran virus. Selain itu, peningkatan kasus pasien Covid-19 yang begitu cepat tidak sebanding dengan jumlah perawat yang tersedia di rumah sakit, membuat beban kerja perawat semakin meningkat hingga dapat menimbulkan stres yang tinggi dan *job burnout*.

Sejak konsep *burnout* telah diperkenalkan dalam literatur ilmiah pada pertengahan 1970-an, subjek *burnout* antara perawat telah diteliti secara luas (Hansen dkk., 2009). Penelitian yang dilakukan oleh Moreira dkk. (2009) pada perawat yang bekerja pada rumah sakit besar di Brasil Selatan menunjukkan sebanyak 35,7% dari 151 responden perawat mengalami *burnout*. Senada dengan hasil sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Eviaty (2005) juga menyatakan bahwa pekerjaan bidang kesehatan dan pekerja sosial berada pada urutan pertama sebagai pekerjaan yang paling banyak mengalami *burnout*, yaitu sekitar 43%. Dibandingkan dokter, apoteker, dan profesi bidang kesehatan lainnya, perawat memiliki tingkat stres yang lebih tinggi. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa perawat termasuk salah satu profesi yang rentan mengalami *job burnout*.

Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh merupakan rumah sakit pemerintah Kabupaten Dharmasraya yang berdiri tahun 1986 dengan klasifikasi kelas D yang ditetapkan izin operasional dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 183/MENKES/SK/II/1986, seiring dengan pesatnya peningkatan jumlah kunjungan, pada tahun 1997 Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh tipenya ditingkatkan ke klasifikasi tipe C. Berikut angka kunjungan pasien RSUD Sungai Dareh dari tahun 2016 sampai 2020:

Tabel 1. 2
Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Sungai Dareh
Tahun 2016 s/d 2020

No	Unit	2016	2017	2018	2019	2020
1	Rawat Jalan	19.014	23.638	32.520	31.721	36.399
2	Rawat Inap	7.597	8.980	9.620	9.929	7.296
3	IGD	8.611	9.534	9.929	9.840	6.707
	Total	35.222	42.152	52.069	51.490	50.402

Sumber : Profil RSUD Sungai Dareh (2020)

Tabel 1. 3
Rata-rata Kunjungan Pasien Per Hari RSUD Sungai Dareh
Tahun 2016 s/d 2020

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien (Orang)	Hari Buka	Rata-rata Kunjungan Pasien Per Hari (Orang)
1	2016	35.222	312	113
2	2017	42.152	312	135
3	2018	52.069	312	167
4	2019	51.490	312	165
5	2020	50.402	312	162

Sumber : Profil RSUD Sungai Dareh (2020)

Berdasarkan data pada tabel 1.3, meskipun berfluktuasi, kunjungan pasien RSUD Sungai Dareh dari tahun 2016 hingga 2020 cenderung mengalami peningkatan. Jumlah rata-rata kunjungan pasien per hari RSUD Sungai Dareh paling tinggi terdapat pada tahun 2018 dengan jumlah kunjungan sebanyak 167 orang. Sedangkan untuk jumlah perawat RSUD Sungai Dareh saat ini terdapat sebanyak 168 orang sebagaimana yang tertera pada tabel 1.4.

Tabel 1. 4

Jumlah Perawat RSUD Sungai Dareh

Perawat	Jumlah (Orang)
PNS	74
Kontrak	31
Sukarela	63
Jumlah	168

Sumber: Bagian Kepegawaian RSUD Sungai Dareh (2021)

Berdasarkan informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan pasien per hari dengan jumlah perawat yang tersedia di RSUD Sungai Dareh tidak jauh berbeda, bisa dikatakan jumlah perawat yang tersedia cukup untuk melayani setiap pasien yang datang. Akan tetapi jika sewaktu-waktu jumlah kunjungan pasien per hari meningkat sedangkan jumlah perawat tetap, tentu akan kurang maksimal pelayanan yang diberikan karena peningkatan jumlah kunjungan pasien tidak diiringi dengan jumlah perawat yang ada. Ketidakseimbangan ini yang kemudian dapat menyebabkan beban kerja perawat menjadi meningkat. Akibat negatif dari meningkatnya beban kerja adalah kemungkinan timbul emosi perawat yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Beban kerja yang berlebihan akan sangat berpengaruh terhadap produktifitas perawat. Sehingga hal tersebut akan membuat perawat merasa lelah secara psikologis maupun fisik dalam bekerja yang diakibatkan adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan yang mereka miliki. Kelelahan itulah yang merupakan salah satu ciri bahwa perawat mengalami *job burnout*.

Perawat yang mengalami *job burnout* akan mengeluhkan sakit dan apabila *burnout* implikasinya pada kondisi psikologis maka karyawan tersebut akan susah

berkonsentrasi dan banyak pekerjaan yang ditangani akan salah dan menimbulkan gangguan bagi pekerjaan lainnya.

Tabel 1. 5

**Data Izin Sakit dan Pengambilan Cuti
Perawat RSUD Sungai Dareh pada Tahun 2021**

No	Bulan	Keterangan (Orang)	
		Cuti	Sakit
1	Januari	-	1
2	Februari	1	-
3	Maret	3	1
4	April	2	1
5	Mei	2	1
6	Juni	4	-
7	Juli	5	1
8	Agustus	5	1
9	September	2	1
10	Oktober	7	-
11	November	4	-
12	Desember	3	-
Total		38	7

Sumber: Bagian Kepegawaian RSUD Sungai Dareh

Tabel 1.5 menjelaskan bahwa pada tahun 2021 terdapat perawat yang izin sakit sebanyak 38 orang dan yang mengambil cuti sebanyak 7 orang. Izin sakit dan pengambilan cuti dilakukan perawat apabila *burnout* dirasa sudah sangat mengganggu pekerjaan, sehingga mereka membutuhkan waktu untuk beristirahat agar dapat memulihkan kondisi mereka sehingga dapat kembali produktif dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan enam orang perawat di RSUD Sungai Dareh, terkait cuti dan izin sakit, empat dari enam perawat tersebut menyebutkan bahwa sebagian besar penyebab mereka mengambil cuti dan izin sakit dikarenakan merasa lelah dalam bekerja. Mereka mengakui bahwa bekerja sebagai perawat memang memiliki tekanan kerja yang tinggi, terutama bagi perawat perempuan yang sudah menikah, selain harus memikirkan urusan pekerjaan mereka juga harus memperhatikan tanggung jawab terhadap keluarga. Empat dari enam perawat tersebut juga menyatakan hadirnya Covid-19 semakin membuat mereka merasa lelah, karena selain bertambahnya beban kerja, mereka juga mempunyai ketakutan akan tertular Covid-19, dan sewaktu-waktu ada beberapa kondisi yang mengharuskan mereka untuk tetap bertahan di rumah sakit karena pesatnya peningkatan jumlah pasien Covid-19. Gejala kelelahan yang sering mereka alami diantaranya sakit kepala, badan terasa lelah dan sulit fokus pada pekerjaan karena adanya pekerjaan tambahan pada hari sebelumnya. Hal tersebut membuat mereka kurang dapat beristirahat pada malam harinya, sehingga izin sakit dan cuti dimanfaatkan perawat untuk beristirahat sejenak dari kelelahan yang mereka rasakan.

Workplace bullying telah dikaitkan dengan *job burnout*. Telah diamati bahwa individu yang menjadi sasaran *workplace bullying* lebih mungkin mengalami *job burnout* karena stres yang lebih tinggi pada lingkungan kerja dan hubungan interpersonal mereka (Yeun dan Han, 2016). Sejalan dengan hal tersebut, (Najam dkk., 2018) juga merasa bahwa setiap kali terjadi *workplace bullying* di organisasi mana pun, karyawan didalamnya akan mengalami *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh

Ali dkk. (2019) pada perawat di rumah sakit umum dan swasta di Lahore, Pakistan juga mengemukakan hal yang sama bahwa perawat yang rentan mengalami *workplace bullying* akan mengalami *job burnout* yang tinggi.

Menurut Einarsen dkk. (2011) *workplace bullying* merupakan perilaku mengganggu, menyerang, dan mengeluarkan seseorang dari kelompok sosial atau mempengaruhi pekerjaan seseorang secara negatif. Menurut Yeun dan Han (2016) *workplace bullying* mengacu pada tampilan perilaku agresif atau irasional atau tindakan negatif terhadap satu atau lebih individu di tempat kerja secara berulang, berkelanjutan dan sistematis. Melalui *e-book Workplace stress: A collective challenge* (2016) yang ILO publikasikan pada websitenya telah menjelaskan bahwa *workplace bullying* termasuk tindakan yang perlu diperhatikan di tempat kerja.



Tabel 1. 6

Tindakan Prioritas di Tempat Kerja

No	Tindakan
1	Budaya organisasi
2	Beban kerja, tekanan waktu, dan intensitas kerja
3	Keseimbangan kehidupan kerja
4	Perubahan dan restrukturasi organisasi
5	Keamanan kerja
6	Pekerjaan tidak tetap
7	Pengaturan waktu kerja
8	Penghargaan dan pengakuan
9	Pelecehan, pengeroyokan, bully di tempat kerja (<i>workplace bullying</i>)
10	Kontrol atas pekerjaan
11	Dukungan di tempat kerja
12	Desain kerja
13	Dampak faktor sosial (kondisi sosial ekonomi dan politik) di tempat kerja
14	Iklim interpersonal

No	Tindakan
15	Kelelahan (<i>burnout</i>)
16	Dampak kemajuan teknologi pada pekerjaan dan organisasi
17	Diskriminasi
18	Pekerjaan yang berulang atau monoton
19	Keterlibatan kerja
20	Kekerasan di tempat kerja
21	Peralatan dan lingkungan

Sumber : *Workplace stress: A collective challenge* (2016)

Fenomena ini seringkali mengarah pada masalah kesehatan, stres, kelelahan, depresi, dan penurunan kepuasan kerja pada karyawan (Livne dan Gossinsky, 2018). Pada sebuah studi di sektor jasa Pakistan oleh Naseer dan Khan (2015), menetapkan adanya hubungan antara *workplace bullying* yang hasilnya seperti stres kerja, *job burnout*, adanya niat turnover dan ketegangan psikologi. Penelitian yang dilakukan oleh Ali dkk. (2019) pada perawat di rumah sakit umum dan swasta di Pakistan juga menemukan hubungan antara *workplace bullying* dengan *job burnout*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa *workplace bullying* dapat mengurangi modal psikologis dan mengakibatkan pelanggaran kontak psikologis yang mengakibatkan *job burnout* di antara perawat. Chuang (2019) dalam penelitiannya terhadap karyawan yang bekerja di PT Bank Central Asia, juga menemukan hasil terdapat hubungan antara *bullying* dengan *burnout*. Tingkat *burnout* akan semakin rendah jika *bullying* yang dialami oleh karyawan juga rendah, dan begitu sebaliknya.

Bully di antara perawat adalah masalah yang terus-menerus dalam profesi keperawatan, dengan *bully* dilaporkan dalam literatur keperawatan selama lebih dari 30 tahun (Meissner, dalam Sauer & McCoy, 2017). Para peneliti di Eropa telah

melaporkan bahwa antara 21% hingga 30,2% perawat melaporkan *bully* di tempat kerja (Ganz dkk., 2015). Di Taiwan, Pai dan Lee (2011) menemukan bahwa 51,6% perawat terkena *bully*. Penelitian oleh Spector dkk. (2014) yang dilakukan pada perawat di rumah sakit Floria, juga mendapatkan hasil 36,4% perawat mengalami *bully* secara fisik, 66,9% *bully* non fisik berupa memaki, memandang rendah, dan membentak korban tanpa alasan yang jelas, dan 39,7% untuk *bully* berupa pelecehan seksual yang pelakunya berasal dari tenaga kesehatan baik itu perawat, dokter, atasan, dan tenaga medis lainnya. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Vazia (2016) juga menemukan perawat mengalami *bully* di tempat kerja, dari 86 perawat yang ada di RSUD DR. Rasidin Padang ditemukan bahwa lebih dari setengah perawat mengalami *bully* berupa verbal, psikis dan psikologis di tempat kerja. Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya tersebut, menunjukkan bahwa *workplace bullying* sering terjadi pada perawat, yang akhirnya dapat mengarah pada *job burnout*.

Selain adanya hubungan langsung antara *workplace bullying* terhadap *job burnout*, terdapat variabel mediasi berupa *hardiness* yang juga memberikan pengaruh tidak langsung pada hubungan kedua variabel tersebut. Individu yang pernah mengalami *workplace bullying*, pada akhirnya dapat mengembangkan *hardiness*, *hardiness* yang dimiliki individu memberikan dampak pada penurunan *job burnout*. *Hardiness* merupakan salah satu strategi yang berfungsi sebagai sumber daya untuk melawan dampak negatif stres yang di usulkan pertama kali oleh Kobasa pada tahun 1979. Individu dengan kepribadian *hardiness*, cenderung akan mampu menghadapi

segala tantangan yang ia hadapi. Hal ini bisa terjadi karena orang dengan kepribadian *hardiness* memiliki kontrol yang lebih baik atas diri mereka sendiri. Dengan demikian, mereka mampu menangani kesulitan dan tantangan serta menganggap peristiwa yang tidak menyenangkan tidak terlalu mengancam (Jalilvand dkk., 2015), termasuk jika mereka mengalami *workplace bullying*. Telah disarankan bahwa *hardiness* memediasi efek tingkat stres yang tinggi dan menetralkan dampak stres pada gangguan fisik dan psikologis (Cerezo dkk., 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Vagni dkk. (2020) menyatakan bahwa *hardiness* dan strategi koping memediasi dalam mengurangi dampak stress pada trauma. Pengaruh mediasi dari *hardiness* dan strategi koping menghentikan emosi dan pikiran yang tidak menyenangkan sehingga dapat mengurangi dampak stres yang diprediksi pada trauma. Srivastava dan Dey (2020) dalam penelitiannya juga menemukan hasil bahwa *hardiness* pada individu dapat menjadi salah satu strategi koping yang mengurangi dampak *workplace bullying* terhadap *job burnout*. *Job burnout* mudah terjadi pada individu yang kurang tangguh (*hardiness* rendah), self-esteem yang buruk, dan neurotisme yang tinggi (Sastia & Rustika, 2021). McCranie (1987) menyatakan bahwa kepribadian yang kurang tangguh kerap dikaitkan dengan kecenderungan *job burnout*. Hubungan antara *hardiness* terhadap *job burnout* dapat diperkuat atau diperlemah oleh kecerdasan emosional yang menjadi variabel moderasi pada penelitian ini.

Konsep kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan oleh Mayer dan Salovey pada tahun 1990. Salovey dan Mayer (1993) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengontrol dan mengelola perasaan diri sendiri dan

orang lain, serta menggunakan kemampuan tersebut untuk menuntun perasaan dan tindakan. Peran kecerdasan emosional sebagai moderator telah diteliti dalam beberapa penelitian. Pada studi terdahulu oleh Shkoler dan Tziner (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh ketidakadilan organisasi pada kelelahan kerja. Demikian juga, pengaruh kecerdasan emosional dalam memoderasi hubungan antara stres terkait pekerjaan dan kelelahan kerja diselidiki dalam konteks perawat Afrika Selatan (Ekermans dan Brand, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Tiwari dan Bhagat (2021) pada dokter dan perawat juga telah menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi, yang menemukan bahwa kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara stres kerja dengan *burnout*. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat mengurangi stres kerja dan *burnout*.

Terkait hubungan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi antara kepribadian *hardiness* dengan *job burnout*, dapat dijelaskan bahwa individu dengan kepribadian *hardiness* mungkin memang kurang rentan mengalami *job burnout*, terutama jika individu tersebut memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Sebaliknya, jika individu tersebut hanya memiliki kepribadian *hardiness* akan tetapi kecerdasan emosionalnya rendah, akan lebih rentan terkena *job burnout* dibandingkan individu dengan kepribadian *hardiness* dan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menguji pengaruh *workplace bullying* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh.

Penelitian ini juga akan melihat bagaimana peran *hardiness* dalam memediasi hubungan kedua variabel tersebut dan melihat bagaimana kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara *hardiness* dan *job burnout*. Variabel dari penelitian ini direplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Srivasta dan Dey (2020) mengenai pengaruh *workplace bullying* terhadap *job burnout* dengan *hardiness* dan kecerdasan emosional sebagai variabel mediasi dan moderasi pada karyawan di berbagai sektor ITES-BPO Delhi NCR India.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penelitian ini akan fokus pada salah satu dampak *workplace bullying* yaitu *job burnout* dengan sekaligus melihat bagaimana *hardiness* dalam memediasi hubungan kedua variabel tersebut dan melihat bagaimana kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara *hardiness* dan *job burnout*. Peneliti merangkumnya menjadi lima rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *workplace bullying* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh ?
2. Bagaimana pengaruh *workplace bullying* terhadap *hardiness* pada perawat di RSUD Sungai Dareh ?
3. Bagaimana pengaruh *hardiness* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh ?
4. Bagaimana *hardiness* memediasi hubungan antara *workplace bullying* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh ?

5. Bagaimana kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara *hardiness* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang telah dirangkum pada rumusan masalah yang berkaitan dengan variabel dan setting penelitian. Untuk lebih jelasnya, berikut beberapa tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini :

1. Untuk menganalisis pengaruh *workplace bullying* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh.
2. Untuk menganalisis pengaruh *workplace bullying* terhadap *hardiness* pada perawat di RSUD Sungai Dareh.
3. Untuk menganalisis pengaruh *hardiness* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh.
4. Untuk menganalisis bagaimana *hardiness* memediasi hubungan antara *workplace bullying* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh.
5. Untuk menganalisis bagaimana kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara *hardiness* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan mengenai hubungan *workplace bullying* terhadap *job burnout* yang dimediasi dan dimoderasi oleh *hardiness* dan kecerdasan emosional.

2. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap pengembangan teori dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan gambaran tentang *workplace bullying* dan bagaimana pengaruhnya terhadap *job burnout* perawat, sehingga dapat membantu sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam mengambil keputusan jika fenomena ini terjadi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini terarah dan tidak meluas, maka ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada hubungan *workplace bullying* terhadap *job burnout* pada perawat di RSUD Sungai Dareh dengan sekaligus melihat bagaimana *hardiness* dalam memediasi hubungan kedua variabel tersebut dan melihat bagaimana kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara *hardiness* dan *job burnout*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini terdapat landasan teori atau tinjauan literatur yang relevan dengan penelitian, serta berisikan kerangka penelitian dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab yang membahas tentang desain penelitian, popuasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, serta alat danteknik analisisnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab yang menjelaskan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan, dan juga berisi pengujian dari hipotesis yang telah dikembangkan.

BAB V PENUTUP

Bab yang merupakan bab penutup, berisikan kesimpulan dan keterbatasan penelitian, serta saran.

