

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan suatu organisasi, oleh sebab itu SDM menjadi salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi. Hal tersebut dikarenakan manusia yang menjalankan teknologi, manusia yang menciptakan rencana dan manusia juga yang menjalankan kegiatan yang telah mereka rencanakan tersebut.

Senada dengan pernyataan sebelumnya, SDM merupakan elemen utama suatu organisasi, karena manusia yang akan mengendalikan elemen lain seperti modal, teknologi, uang dsb. Dengan demikian, SDM merupakan kunci penentu berkembangnya suatu organisasi dan oleh sebab itu pengelolaan SDM dalam organisasi menjadi hal yang sangat penting.

Dalam kehidupan ini terdapat berbagai macam jenis organisasi, ada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, adapula organisasi yang bergerak pada bidang perdagangan dan juga manufaktur. Seseorang yang bekerja di sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, biasanya identik dengan kegiatan pelayanan dan diharuskan berhadapan serta berinteraksi langsung dengan manusia lainnya yang merupakan kliennya.

Rumah Sakit adalah salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan. Orang-orang yang bekerja pada sebuah rumah sakit seperti perawat, dihadapkan langsung pada manusia sebagai klien dan pasiennya. Karena pekerjaannya yang dihadapkan langsung pada manusia, maka seorang

perawat bukan hanya diharuskan untuk mencurahkan tenaganya, tetapi juga dituntut untuk mencurahkan perasaannya terhadap pekerjaan dan pasiennya.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) mulai dijalankan pemerintah pada tahun 2014 yang lalu. Tentu saja program ini mendapat antusiasme masyarakat yang begitu tinggi. Masyarakat berbondong-bondong mendaftarkan dirinya, anggota keluarganya ataupun karyawan yang bekerja dengan mereka untuk mengikuti program ini. Dari masyarakat golongan menengah kebawah maupun masyarakat yang berasal dari golongan menengah keatas ikut mendaftarkan dirinya pada program JKN ini.

Fenomena antusiasme masyarakat terhadap program JKN membuat berbagai rumah sakit yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) mengalami peningkatan jumlah klaim asuransi JKN dan juga jumlah pasien. Dengan adanya peningkatan jumlah pasien artinya terjadi peningkatan beban kerja untuk para karyawan di rumah sakit termasuk tenaga medis seperti perawat.

Seperti yang dilansir pada portal berita Jawa Pos yang tertulis “Di era Jaminan Kesehatan Nasional melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan saat ini, beban kerja perawat juga makin tinggi”.¹ Program JKN mampu membuat masyarakat menjadi antusias untuk mendatangi rumah sakit, tidak seperti masa-masa sebelumnya yang begitu segan untuk mendatangi rumah sakit jika merasa tidak sehat. Meningkatnya beban kerja perawat dibandingkan dengan beban kerja pada tahun-tahun sebelumnya sangat

¹ <http://www.jawapos.com/read/2016/11/16/64637/beban-kerja-perawat-di-era-jkn-makin-tinggi> diakses pada tanggal 21 Februari 2017

berkaitan dengan meningkatnya minat masyarakat untuk berobat di rumah sakit pasca diresmikannya program JKN dari BPJS.

Selain beban kerja yang meningkat, tekanan pekerjaanpun jadi ikut meningkat. Seorang perawat yang ditugaskan pada Unit Gawat Darurat (UGD) biasanya dihapkan dengan ketegangan dan tekanan mental karena adanya pasien yang kritis. Selain itu tak jarang seorang perawat menerima perlakuan yang kurang baik dan cenderung diremehkan karena profesi mereka sebagai perawat dianggap hanya pembantu dokter atau hanya lulusan sebuah akademi bukan lulusan universitas ternama. Hal seperti ini tentu tidak hanya menguras tenaga perawat akan tetapi ketahanan emosi dan mental seorang perawat juga ikut dikuras. Beban kerja yang meningkat baik beban kerja fisik maupun mental pada perawat di Rumah Sakit dapat menimbulkan berbagai macam kondisi yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi perawat itu sendiri.

Berdasarkan wawancara dan data yang peneliti peroleh, ditemukan bahwa Rumah Sakit Anna menghadapi masalah yaitu selalu meningkatnya jumlah perawat yang keluar sejak tahun 2014 dimana tahun 2014 adalah tahun pertama kalinya program JKN diresmikan. Dengan adanya peningkatan jumlah perawat yang keluar di setiap tahunnya khususnya sejak tahun 2014 menunjukkan adanya komitmen organisasi yang rendah pada perawat Rumah Sakit Anna. Hal ini dapat dilihat pada tabel I.1

Table I.1
Data Resign Perawat Rumah Sakit Anna Tahun 2012-2016

Periode	Masuk	Keluar
2012	-	29
2013	27	23
2014	19	28
2015	77	32
2016	57	46

Sumber: Rumah Sakit Anna

Salah satu kondisi yang bisa menyebabkan menurunnya komitmen organisasi adalah menurunnya kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan bisa juga terhadap organisasi tempatnya bekerja. Pada suatu organisasi seperti rumah sakit yang berperan sebagai karyawan salah satunya adalah perawat di rumah sakit tersebut. Kepuasan kerja sendiri dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kompensasi, pekerjaan itu sendiri, promosi, supervisi dan rekan kerja. Kepuasan kerja tinggi yang dirasakan seorang perawat dapat meningkatkan produktivitas dan membangkitkan emosi-emosi positif perawat tersebut yang berujung pada komitmen terhadap rumah sakit yang tinggi dan loyalitas yang kuat.

Akan tetapi, masih terdapat beberapa perawat yang menunjukkan ketidakpuasan kerja. Diantaranya dikarenakan adanya perasaan bahwa tidak semua rekan kerja memiliki sikap yang baik, dan hubungan dengan penanggung jawab unit yang terkadang kurang baik. Padahal kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi seorang perawat, dan sudah seharusnya kepuasan kerja

pada perawat menjadi perhatian dan mampu dipenuhi oleh rumah sakit semaksimal mungkin sesuai dengan apa yang telah perawat lakukan terhadap organisasi.

Komitmen organisasi perawat juga dapat dipengaruhi oleh motivasi kerjanya, dimana perawat dengan motivasi kerja yang tinggi biasanya memiliki komitmen organisasi yang tinggi pula. Motivasi kerja adalah suatu kekuatan dan keinginan yang kuat untuk memulai perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan dan dapat dilihat dari semangatnya untuk berangkat ke tempat kerja. Beberapa perawat mengakui adakalanya merasa tidak termotivasi untuk bekerja, seperti merasa malas untuk datang bekerja hal ini dikarenakan terkadang mengalami hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja atau merasa bosan karena ditempatkan di unit yang sama. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan staff HRD diketahui bahwa sebanyak 40% perawat memiliki absen keterlambatan per Januari hingga Maret 2017, dimana motivasi kerja perawat dapat dilihat dari sikap perawat tersebut yang salah satunya adalah absensi. Motivasi bukan hanya berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri melainkan juga dari luar diri karyawan tersebut. Artinya motivasi kerja seorang perawat pada suatu rumah sakit bukan hanya menjadi tanggung jawab perawat itu sendiri, melainkan tanggung jawab rumah sakit tempat perawat tersebut bekerja. Dimana rumah sakit juga harus menyediakan lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik yang mampu mendukung peningkatan motivasi kerja para perawatnya. Hubungan antar rekan kerja adalah unsur lingkungan non fisik yang mampu mempengaruhi motivasi.

Semua rumah sakit seharusnya menyadari bahwa motivasi kerja perawat itu penting, karena ini akan berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan perawat serta komitmen organisasi yang dimiliki perawat. Dengan kata lain motivasi kerja seorang perawat yang bekerja pada rumah sakit memiliki keterkaitan yang erat dengan pekerjaan perawat tersebut dan komitmen organisasi perawat itu sendiri. Sayangnya tidak semua rumah sakit peduli dengan motivasi kerja perawat karena rumah sakit seperti ini beranggapan bahwa motivasi yang kuat adalah motivasi instrinsik yaitu motivasi dari dalam diri perawat itu sendiri. Sehingga pihak rumah sakit seperti ini berkesimpulan bahwa perawat yang tidak memiliki komitmen organisasi yang tinggi dan tidak mampu memberikan performa terbaiknya adalah perawat yang memiliki motivasi kerja yang buruk.

Padahal jika rumah sakit ikut membantu meningkatkan motivasi kerja perawatnya maka rumah sakit dapat meningkatkan perasaan komitmen organisasi yang ada pada diri perawatnya, dan hal ini dapat meminimalisir keinginan perawat untuk berpindah sehingga rumah sakit akan lebih efisien karena dapat menghemat biaya perekrutan perawat baru.

Adapula kompensasi yang mampu mempengaruhi komitmen organisasi, kompensasi digunakan sebagai suatu balasan atas kewajiban yang telah dilaksanakan karyawan atau bisa dijadikan sebagai rangsangan untuk meningkatkan motivasi. Sudah seharusnya kompensasi untuk perawat dapat dipenuhi oleh rumah sakit dengan selayaknya dan sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan. Sayangnya pada rumah sakit ini, hanya perawat tetap yang mendapatkan gaji yang sesuai dengan Upah Minimum Kota (UMK)

Bekasi. Perawat yang masih berstatus kontrak mendapatkan gaji yang nominalnya masih di bawah UMK Bekasi.

Padahal angka nominal UMK sudah dikaji oleh pemerintah kota sehingga mampu memenuhi kebutuhan hidup di kota tersebut. Dengan demikian jika gaji dapat disesuaikan dengan UMK maka Rumah Sakit tidak hanya mematuhi Undang-Undang yang ada tetapi juga ikut memenuhi kebutuhan perawatnya sesuai dengan pengkajian atau perhitungan yang telah dilakukan pemerintah kota tersebut.

Selain itu adapula *burnout* yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. *Burnout* atau kejenuhan kerja adalah sebuah proses psikologis, yang dapat disebabkan oleh stres kerja yang berkelanjutan, sehingga menghasilkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan menurunnya prestasi. *Burnout* biasanya didominasi oleh orang-orang yang bekerja pada bidang sosial dan kemanusiaan seperti guru, perawat, konselor, dokter, terapis, polisi, pemadam kebakaran, petugas penertiban dan pekerja sosial lainnya.

Perawat yang mengalami *burnout* tentu akan merugikan rumah sakit karena pekerjaan yang mereka lakukan tidak maksimal bahkan cenderung buruk. Pekerjaan seorang perawat diharuskan berhadapan langsung dengan manusia sebagai pasiennya. Sehingga dikhawatirkan pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan kondisi *burnout* kepada pasien menjadi tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku dan berpotensi membahayakan pasien yang perawat tersebut tangani. Beberapa perawat mengakui bahwa adakalanya mereka merasakan kondisi yang memperngaruhi perasaan dan mentalnya seperti ikut sedih melihat pasien yang sedang berjuang melawan penyakit, menerima sikap

yang kurang mengenakan dari pasien atau keluarga pasien dan ada pula yang merasakan kejenuhan karena selalu ditempatkan di satu unit yang itu-itu saja.

Rumah Sakit Anna adalah salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan medis. Rumah Sakit Anna beralamat di Jalan Raya Pekayon No. 63, Kota Bekasi. Rumah Sakit Anna adalah salah satu rumah sakit di Bekasi yang bekerja sama dengan BPJS untuk membantu pemerintah Indonesia menjalankan program JKN. Rumah Sakit Anna sama seperti Rumah Sakit pada umumnya yang menjadikan tenaga medis sebagai ujung tombak berjalannya kegiatan-kegiatan di rumah sakit, salah satu tenaga medisnya adalah perawat.

Mengutip dari portal Berita Bekasi “Namun sejak diresmikannya program JKN, terjadi peningkatan jumlah pasien, terhitung tahun 2013 Pelayanan UGD dalam 1 bulan hanya 400-500 pasien, pada tahun 2015 Pelayanan UGD bisa mencapai 2.500 pasien dalam 1 bulan.”²

Bertambahnya jumlah pasien diikuti dengan bertambahnya beban kerja akan mengakibatkan berbagai kondisi yang mampu mempengaruhi komitmen organisasi pada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Anna Medika. Salah satunya adalah *burnout*, kondisi *burnout* yang dialami perawat dapat membuat turunnya komitmen organisasi pada perawat di Rumah Sakit Anna.

² <http://beritabekasi.co.id/2016/04/rahasia-rs-swasta-yang-unggul-dalam-program-jkn-kis/> diakses pada tanggal 25 Februari 2017

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka dapat diidentifikasi bahwa yang dapat menyebabkan turunnya tingkat komitmen organisasional adalah sebagai berikut:

1. Rasa ketidak puasan kerja
2. Motivasi kerja yang rendah
3. Kompensasi yang belum sesuai dengan UMK
4. *Burnout* yang tinggi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, ternyata komitmen organisasi memiliki penyebab yang sangat luas dan kompleks. Berhubung peneliti memiliki keterbatasan dari segi waktu dan dana, maka ruang lingkup masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada: Hubungan antara *burnout* dengan komitmen organisasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan beberapa masalah yang telah diidentifikasi maka dapat disusun suatu perumusan masalah yaitu “apakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan komitmen organisasi?”

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah referensi dan khasanah ilmu pengetahuan serta mengembangkan wawasan berpikir khususnya mengenai hubungan *burnout* dengan komitmen organisasi.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Adapun kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah untuk mengaplikasikan ilmu yang peneliti peroleh di perguruan tinggi khususnya dalam kompetensi Manajemen Sumber Daya Manusia, menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang Sumber Daya Manusia sekaligus dalam bidang penelitian, serta mengetahui ada atau tidaknya hubungan *burnout* dengan komitmen organisasi.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat digunakan oleh pihak Rumah Sakit Anna Medika sebagai referensi atau masukan dalam usaha memperbaiki permasalahan yang terjadi khususnya upaya dalam peningkatan komitmen organisasi pada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Anna Medika.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat digunakan Pusat Belajar Ekonomi (PBE) dan UPT Perpustakaan UNJ sebagai bahan referensi atau tambahan literatur serta sebagai tambahan informasi dan pengetahuan civitas akademika yang ingin melakukan penelitian.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca, yaitu informasi mengenai sejauh mana keterkaitan *burnout* dengan komitmen organisasi dan dari hasil penelitian ini dapat memperkuat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.