

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, sumber daya manusia merupakan terpenting yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya dan memiliki pengaruh yang besar dalam menunjang keberhasilan perusahaan atau organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada peran sumber daya manusia, yang secara aktif menentukan rencana, sistem, proses dan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah seluruh karyawan yang menjalankan kegiatan perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan aset penting bagi perusahaan. Karenanya perlu dikelola dengan baik, sebab Sumber Daya Manusia merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan mencapai tujuan jangka pendek dan jangka Panjang sesuai rencana pemilik dan pengelola perusahaan (Pranogyo, 2021:111). Untuk memenuhi harapan pelanggan, dibutuhkan kinerja karyawan yang memadai dengan cara optimalisasi sumber daya manusia yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan . Untuk mencapai tujuan tersebut, kinerja sumber daya manusia harus ditingkatkan. Kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam produktivitas setiap karyawan dan perusahaan. Kinerja juga diartikan sebagai derajat keberhasilan atau hasil dari kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya dengan kemampuan yang dimilikinya (Bakotić, 2016).

Unsur yang paling penting di rumah sakit salah satunya adalah perawat. Dengan adanya perawat dapat mengurangi beban dokter karena perawat membantu merawat pasien. Selain itu dengan adanya perawat, pasien akan terbantu dengan asuhan yang diberikan oleh perawat. Perawat berperan dalam memberikan citra rumah sakit di masyarakat, karena sumber daya manusia yang paling banyak kontak dan berinteraksi langsung dengan pasien adalah perawat (Ibrahim, 2013). Selain bekerja sesuai dengan instruksi dokter, perawat juga memiliki tanggung jawab untuk mengamati kondisi pasien, memelihara kebersihan dan keindahan ruang rawat, memelihara peralatan medis, memberikan bimbingan dan konseling, dan mendampingi pasien 24 jam.

Rumah sakit umum Haji Medan merupakan rumah sakit kelas B milik pemerintah. Rumah sakit ini diharapkan menjadi rumah sakit rujukan kesehatan di Sumatera Utara dan sekitarnya. Rumah Sakit Umum Haji Medan ini memiliki ruangan rawat inap terdiri atas Ruang Al-Ikhlas, Ruang Arrijal, Ruang Annisa, Ruang Fitrah, Ruang Hijir Ismail, Ruang Jabal Rahma, Ruang Shafa dan Ruang Marwah, IGD, ICU, NICU/PICU, Kamar Bedah/OK, Hemodialisa, dan Poliklinik.

Menurut Permana (2019) untuk lebih mengetahui fenomena permasalahan yang ada di dalam suatu organisasi, maka bisa dilakukan pra survei kepada 30 orang responden. Berikut hasil pra survei yang penulis lakukan mengenai kinerja perawat RSU Haji Medan pada tabel 1.1 sebagai berikut ini:

Tabel 1.1

## Hasil Pra Survei Kinerja pada Perawat RSUD. Haji Medan

No	PERNYATAAN (Y) KINERJA	Penilaian				Jumlah
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan target dan standar kualitas yang ditetapkan rumah sakit	18	60%	12	40%	30
2.	Saya dapat menyelesaikan target yang diberikan perusahaan lebih cepat dari pada waktu yang telah ditentukan rumah sakit	13	43,3%	17	56,7%	30
3.	Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan	11	36,7%	19	63,3%	30
4.	Saya selalu menggunakan peralatan perusahaan sesuai dengan kebutuhan pemakaian	16	53,3%	14	46,7%	30
5.	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan rumah sakit	9	30%	21	70%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei kinerja pada perawat RSUD. Haji Medan

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui mengenai pernyataan kinerja perawat RSUD. Haji Medan untuk pernyataan pertama jumlah perawat yang memiliki kinerja yang baik sebanyak 18 (60%) perawat, sedangkan kurang baik dalam kinerjanya sebanyak 12 (40%) perawat. Selanjutnya untuk pernyataan kedua dimana perawat memiliki kinerja yang baik sebanyak 13 (43,3%) perawat, sedangkan yang kurang baik dalam kinerjanya sebanyak 17 (56,7%) perawat. Kemudian untuk pernyataan ketiga dimana perawat yang memiliki kinerja yang baik sebanyak 11 (36,7%) perawat, sedangkan perawat yang memiliki kinerja yang

kurang baik sebanyak 19 (63,3%) perawat. Berikutnya untuk pernyataan keempat dimana perawat yang memiliki kinerja yang baik sebanyak 16 (53,3%) perawat, sedangkan perawat yang kurang baik dalam kinerjanya sebanyak 14 (56,7) perawat. Dan untuk pernyataan kelima dimana perawat yang memiliki kinerja yang baik sebanyak 9 (30%) perawat, sedangkan perawat yang memiliki kinerja yang kurang baik sebanyak 21 (30%). Dapat disimpulkan dari kelima pernyataan di atas, perawat yang kinerjanya baik memiliki persentase nilai sebesar 44,7%. Sedangkan perawat yang kurang baik dalam kinerjanya memiliki persentase nilai sebesar 55,3%.

Salah satu faktor situasional yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu *burnout*. *Burnout* sendiri merupakan sikap yang menawarkan sikap yang merespons ketegangan yang disebabkan oleh respons emosional dalam situasi tertentu. *Burnout* merupakan suatu sindrom yang memiliki karakteristik seperti kelelahan terus-menerus, sinisme dan penurunan performa kerja (Bakker & Costa, 2014). *Burnout* ini bisa terjadi pada setiap individu di tempat kerja yang bisa ditandai dengan keadaan kelelahan, baik itu fisik maupun mental yang meliputi perkembangan konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi dan menimbulkan perilaku-perilaku yang negatif. *Burnout* sering terjadi pada karyawan yang mengeluh bahwa mereka bekerja tidak diakui di tempat kerja, yang menimbulkan hilangnya posisi atau rasa tidak nyaman saat bekerja (Grobler, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh (Budiman, 2017) membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, Budiman juga menyatakan bahwa wanita cenderung mengalami kelelahan emosional daripada laki-laki

sehingga wanita lebih rentan mengalami *burnout*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Budiman, 2017), Penelitian yang dilakukan (Almaududi, 2019) menemukan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, menurutnya variabel kejenuhan kerja (*burnout*) mempengaruhi kinerja karyawan bagian operator sebesar 29,4% sedangkan 70,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, pada perawat rumah sakit ruangan Hijir Ismail perawat memiliki potensi mengalami *burnout* lebih besar dikarenakan tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi, dan beban pekerjaan yang besar. Hal ini terjadi karena perawat kewalahan menangani pasien dikarenakan jumlah perawat dalam satu unit ruangan jumlah perawat kurang lebih 30 perawat. Misalnya saja untuk di ruangan Hijir Ismail jumlah perawat 16 sedangkan jumlah pasien yang harus ditangani perawat tiap bulan mengalami fluktuatif sehingga perawat mengalami *burnout* saat bekerja. Berikut jumlah pasien RSUD. Haji Medan selama 1 tahun dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD. Haji Medan Tahun 2022**

Bulan	Jumlah Pasien		
	Ruangan Arrijal	Ruangan Fitrah	Ruangan Hijir Ismail
Januari	80	108	135
Februari	76	100	111
Maret	36	128	152
April	46	112	112

Mei	77	115	137
Juni	77	121	152
Juli	93	79	171
Agustus	114	147	167
September	132	109	191
Oktober	118	107	172
November	101	93	150
Desember	103	116	142

Sumber : Rekam Medik RSUD. Haji Medan (2023)

Untuk mendukung hal ini penulis melakukan pra survei kepada 30 perawat RSUD. Haji Medan. Berikut hasil pra survei yang penulis lakukan mengenai *burnout* perawat RSUD. Haji Medan pada tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Hasil Pra Survei *Burnout* pada Perawat RSUD Haji Medan**

No	PERNYATAAN (X2) <i>BURNOUT</i>	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Banyaknya rutinitas pekerjaan menimbulkan kelelahan fisik	23	76,7 %	7	23,3%	30
2	Kelelahan membuat perhatian saya terhadap teman sekerja berkurang	21	70 %	9	30%	30
3	Penyelesaian tugas saya tidak tepat waktu ketika saya kelelahan	19	63,3 %	11	36,7%	30
4	Apabila hasil kerja tidak dihargai oleh atasan maka motivasi kerja saya menurun	17	56,7 %	13	43,3%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei *burnout* pada perawat RSUD. Haji Medan

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra survei mengenai burnout yang dilakukan terhadap 30 perawat pada RSUD Haji Medan menunjukkan bahwa perawat RSUD Haji Medan sedang mengalami burnout pada pekerjaan. Pada pernyataan nomor satu mengenai kelelahan fisik yang dirasakan perawat, terdapat 76,7% jawaban ya. Artinya dari pra survei yang dilakukan, perawat RSUD Haji Medan mengalami kelelahan fisik yang disebabkan oleh banyaknya rutinitas pekerjaan di rumah sakit, sehingga perawat mengalami keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dll. dan sebanyak 70% responden merasa bahwa kelelahan dapat membuat perhatian dengan rekan kerja berkurang. Sebanyak 63,3% responden menjawab ya bahwa akibat dari kelelahan penyelesaian tugas yang sedang dikerjakan jadi tidak tepat waktu. Namun, ditemukan bahwa ada 56,7% responden yang menjawab ya bahwa apabila hasil kerja perawat tidak dihargai atasan maka motivasi untuk bekerja menurun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seksi keperawatan di dapatkan sebuah masalah yaitu ketika pasien komplain terhadap makanan yang kurang enak dan tabung oksigen pasien habis maka yang pertama kali dijumpai oleh pasien ialah perawat. Selain itu setiap pasien mempunyai penyakit yang berbeda-beda, maka dari itu perawat harus menyesuaikan kehadiran dokter spesialis untuk menangani penyakit yang diidap pasien tersebut. Hal ini cenderung membuat perawat merasa kelelahan saat menjalankan pekerjaannya.

Selain *burnout* yang turut mempengaruhi kinerja perawat adalah *organizational citizenship behavior*. Akira & Jatmika (2017) menyatakan bahwa perawat tidak hanya perlu bekerja sesuai dengan *job description* yang ditentukan

dalam SOP (*Standard Operational Procedural*) agar dapat menjalankan tugasnya dengan benar dan optimal, mereka juga membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior*. OCB dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi rumah sakit. (Robbins & Judge, 2018) juga menyatakan bahwa OCB ialah perilaku sukarela, tidak ada dalam persyaratan kerja dan tidak terdaftar dalam deskripsi pekerjaan karyawan, juga dapat digunakan untuk menentukan lingkungan psikologis dan sosial karyawan, tempat kerja, berkontribusi. Perilaku sukarela dengan melakukan kerja ekstra, mematuhi prosedur dan aturan kerja terlepas dari masalah pribadi adalah bentuk perilaku yang disebut OCB.

Sehubungan dengan hasil wawancara yang dilakukan saat observasi di RSUD. Haji Medan terdapat masalah yaitu kurangnya toleransi dan simpati terhadap sesama perawat, hal ini dibuktikan dengan wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala ruangan Shafa Marwah bahwasanya jika para perawat sudah menyelesaikan pekerjaannya mereka masih kurang inisiatif dalam membantu rekan kerja yang kesulitan saat menjalankan tugas dan membantu rekan kerja yang berhalangan hadir, seperti tidak masuk kerja karena sakit ataupun cuti. Selain itu, masih cukup banyak perawat yang enggan untuk bersikap toleransi terhadap situasi yang tidak kondusif di dalam perusahaan.

Selain melakukan wawancara kepada perawat RSUD. Haji Medan, peneliti juga membagikan kuesioner pra survei kepada 30 responden untuk lebih mendalami fenomena yang ada. Berdasarkan hasil kuesioner pra survei *organizational citizenship behavior* yang dilakukan di RSUD. Haji Medan mendapati hasil sebagai berikut:



Tabel 1.4

Hasil Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat RSU Haji

## Medan

No	PERNYATAAN (X3) <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i>	Penilaian				Jumlah
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Saya selalu bersedia membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan	11	36,7%	19	63,3%	30
2.	Saya selalu bersedia bekerja melebihi batas waktu yang ditentukan	21	30%	9	70%	30
3.	Saya akan selalu berpikir positif dalam melihat suatu permasalahan antar rekan kerja	18	60%	12	40%	30
4.	Saya selalu menghindari perdebatan yang memicu pertentangan dengan rekan kerja	17	56,7%	13	43,3%	30
5.	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk perbaikan SOP Rumah Sakit ke depannya	13	43,3%	17	56,7%	30

Sumber : Hasil penyebaran kuisioner pra survei *organizational citizenship behavior* pada perawat RSU Haji Medan

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas, pada pernyataan pertama terdapat 36,7% responden yang menjawab Ya untuk sukarela membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan, sedangkan 63,3% tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pada pernyataan sukarela melakukan tugas melebihi batas waktu yang ditentukan mendapatkan hasil 30% responden yang setuju, sedangkan 70% Tidak setuju

dengan pernyataan tersebut. Dengan hasil pra survei tidak ada pernyataan yang mencapai 100% maka dinyatakan bahwa masih rendahnya sikap toleransi RSU. Haji Medan kepada rekan kerjanya, perawat hanya mementingkan pekerjaannya masing-masing dibandingkan membantu sesama rekan kerjanya. Maka dapat dilihat kurangnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat RSU. Haji Medan. Menurut (Kaswan, 2015:280) bahwa perilaku OCB berdampak pada kinerja secara keseluruhan, baik itu kinerja individu dalam organisasi maupun kinerja organisasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian (Suzana, 2017) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) beserta indikator variabel *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy* dan *Civic virtue* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dimana semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka akan semakin kuat kinerja karyawan dalam perusahaan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fajrina et al., 2020) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. BPD Kaltim Kaltara Samarinda. Hal ini dikarenakan *organizational citizenship behavior* (OCB) tidak mendapat apresiasi penuh ketika karyawan telah mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi “Pengaruh *Burnout* Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Perawat RSU. Haji Medan”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kinerja pada perawat RSUD. Haji Medan
2. Adanya tingkat *burnout* yang cukup tinggi yang dirasakan pada perawat RSUD. Haji Medan.
3. Belum terbentuknya perilaku ekstra peran (OCB) dengan maksimal pada diri perawat.

## 1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang terjadi, penelitian ini hanya membahas tentang “Pengaruh *Burnout* Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Perawat RSUD. Haji Medan”.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang dapat menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat RSUD. Haji Medan?
2. Apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSUD. Haji Medan?
3. Apakah *burnout* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD. Haji Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, berikut beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Perawat RSUD. Haji Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Perawat RSUD. Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Burnout* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Perawat RSUD. Haji Medan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini sekiranya dapat digunakan rujukan untuk mengembangkan pengetahuan serta informasi tentang konsep atau teori manajemen khususnya pada manajemen sumber daya manusia.
2. Manfaat Praktisi
  - a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari semasa perkuliahan dan menambah wawasan mengenai masalah yang terkait dengan Pengaruh *Burnout* Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Perawat RSUD. Haji Medan.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan masukan bagi perusahaan Rumah Sakit Umum Haji Medan untuk mengkaji apakah *Burnout* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Medan.

c. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk mahasiswa/i yang sedang melaksanakan penelitian pada objek maupun persoalan yang sama serta mengembangkan dimasa mendatang ataupun ingin melakukan penelitian lebih mendetail.

d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan tambahan referensi literatur kepustakaan dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang membahas *Burnout* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Medan.

