

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia ialah kekuatan utama dalam sebuah perusahaan. Perusahaan diharuskan memiliki sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif, perusahaan akan mencapai tujuan lebih mudah sesuai dengan visi serta misi perusahaan. Agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia, oleh karena itu perusahaan bukan hanya semata-mata merekrut dan menerima karyawan-karyawan yang unggul, akan tetapi perusahaan perlu memberi dorongan kepada karyawan-karyawan agar memberikan hasil yang terbaik.

Karyawan adalah seseorang yang menjual jasa tenaga serta pikirannya dan mendapat imbalan dari perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja (Hasibuan, 2011). Karyawan akan memberikan kemampuan dan tenaga nya secara maksimal. Perusahaan mempunyai kewajiban memberikan hak kepada karyawan sebagai imbalan atas tenaganya. Dalam sebuah perusahaan, karyawan mendapatkan hak yaitu upah, perlakuan yang adil terhadap sesama karyawan, waktu kerja yang sesuai dengan jam kerja perusahaan, kesejahteraan yang didapatkan karyawan. Hasil terbaik yang diberikan karyawan membuat karyawan dipertahankan di sebuah perusahaan.

Karyawan akan dipertahankan oleh perusahaan apabila memiliki kinerja yang baik dan maksimal sesuai yang diinginkan perusahaan. Target pencapaian kerja yang ditetapkan perusahaan digunakan untuk menilai karyawan apakah karyawan tersebut bekerja secara maksimal atau tidak. Perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja dengan cepat dan selesai dengan tepat waktu walaupun karyawan memiliki banyak tugas yang menumpuk dan harus diselesaikan dengan bekerja secara ekstra, karyawan juga dituntut untuk mampu bekerja dibawah tekanan. Tuntutan pekerjaan dalam pekerjaan tersebut disebut sebagai *job demands* (Putra & Mulyadi, 2010).

Tuntutan pekerjaan ini sering dialami karyawan dalam perusahaan. Tuntutan pekerjaan yang berkepanjangan dapat menimbulkan stress kerja. Menurut Crawford et al (2010) aspek sosial, aspek fisik, beban kerja, bekerja dibawah tekanan waktu dan lingkungan perusahaan yang sulit adalah aspek-aspek dari tuntutan pekerjaan terkait dengan kondisi psikologis karyawan. Akibat dari tuntutan pekerjaan yang berlebih dan berkepanjangan menimbulkan permasalahan yaitu stress kerja. Karyawan yang memiliki stress kerja berlebih akan berdampak tidak baik terhadap kondisi karyawan dan kemampuan karyawan dalam lingkup perusahaan, stress kerja dalam jangka panjang akan menyebabkan karyawan merasa sangat kelelahan baik fisik maupun mental dan menyebabkan karyawan cepat merasa jenuh terhadap pekerjaan, keadaan ini disebut *burnout*.

Burnout ialah kelelahan secara fisik dan mental serta perasaan jenuh terhadap pekerjaan akibat dari stress kerja yang berkepanjangan (Christianty & Widhianingtanti, 2017). Kelelahan yang dimaksud adalah rasa lelah akibat

pekerjaan yang berat kemudian menyebabkan kejenuhan kerja dan membuat karyawan merasa kehilangan keterlibatan dalam kerjanya. Menurut Montgomery et al (2015) ketika seorang menderita *burnout* akan merasakan lelah secara emosional, dan hanya memiliki tenaga sedikit untuk terlibat dalam pekerjaan. Mereka menghadapi depersonalisasi yang ditandai dengan sikap sinis terhadap hal yang berhubungan dengan pekerjaan, mereka juga akan merasa gagal dalam pekerjaan.

Dampak dari pekerjaan yang banyak dan menumpuk dapat menyebabkan kondisi fisik dan mental psikologis karyawan menjadi menurun akibat terlalu lelah dalam bekerja (Diana & Frianto, 2020). *Burnout* adalah tekanan psikologis akibat kelelahan emosional, fisik dan mental yang dialami individu sehingga timbul adanya penurunan motivasi kerja, lelah, putus asa dan menyebabkan individu memiliki rasa asing dari lingkungannya (Diana & Frianto, 2020). Lingkungan tempat karyawan bekerja yang buruk menjadi salah satu faktor terjadinya *burnout*. Ketidakselarasan antara hal yang menjadi harapan karyawan dengan hal yang perusahaan berikan kepada karyawannya, misalkan kurangnya pengayoman dari atasan dan terjadinya konflik antar rekan kerja menggambarkan keadaan lingkungan kerja kognitif atau psikologis (Putra; & Mulyadi, 2010). Tingginya tuntutan kerja yang dimiliki karyawan akan berimbas pada kondisi psikologis karyawan, karyawan akan mengalami *burnout*, merasa tegang ketika bekerja dan berdampak pada kurangnya keterlibatan karyawan dalam bekerja.

Menurut Schaufeli et al (2009) *burnout* disebabkan oleh tuntutan kerja yang terjadi secara signifikan yang berakibat menurunkan keterlibatan kerja. Keterlibatan seorang karyawan di dalam pekerjaannya menunjukkan bahwa

karyawan telah bekerja secara maksimal dan tidak merasa terpaksa ketika menjalani tuntutan pekerjaannya, karyawan memiliki kecenderungan berupaya memberikan hal lebih dari tuntutan pekerjaannya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki keterikatan kerja. *Work engagement* adalah kondisi di mana karyawan atau individu di sebuah perusahaan menandai dirinya dengan pekerjaannya. Terdapat tiga indikator dari *Work engagement* yakni *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penghayatan) (Schaufeli et al., 2002).

Terdapat perbedaan hasil dari riset terdahulu diantaranya riset yang diteliti oleh Barkhowa & Widodo (2020) dengan sampel karyawan industri manufaktur di Salatiga yang berjumlah 100 responden diambil menggunakan teknik *snowball sampling*, memberikan hasil bahwa variabel *job demands* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap variabel *work engagement*, sedangkan penelitian Jazilah (2020) menunjukkan hasil yaitu *job demands* dapat berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel *work engagement*.

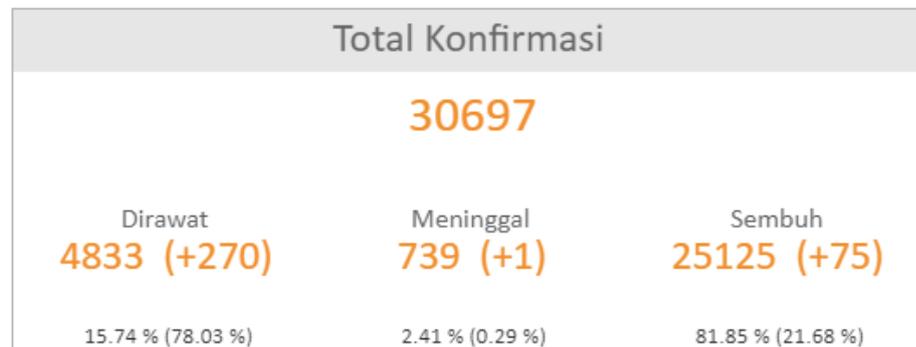
Riset yang dilakukan oleh Barkhowa & Widodo (2020) memberikan hasil bahwa *job demands* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel *burnout*, sedangkan penelitian Siahaan et al (2019) dengan sampel anggota polri yang berjumlah 57 responden dan memberikan hasil bahwa variabel *job demands* tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap *burnout*.

Penelitian Barkhowa & Widodo (2020) menunjukkan hasil yakni variabel *burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel *work engagement*, sedangkan hasil penelitian dari Jazilah (2020) dengan *consumer collection* dan

remedial unit Bank Tabungan Negara yang berjumlah 32 responden diambil dengan menggunakan teknik sensus. Penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel *burnout* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *work engagement*.

Penelitian Barkhowa & Widodo (2020) menunjukkan hasil yakni adanya pengaruh mediasi pada pengaruh variabel *job demands* terhadap variabel *work engagement* yang dimediasi oleh variabel *burnout*. Penelitian ini terdapat inkonsistensi dengan penelitian (Jazilah, 2020) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh mediasi *burnout* pada pengaruh *job demands* terhadap *work engagement*.

Pada saat ini Indonesia dilanda oleh pandemi *Covid-19*, tenaga kesehatan merupakan garis paling depan dalam hal penanganan pasien *Covid-19* tidak hanya berperan dalam penanganan tetapi juga dalam penyebaran informasi terkait *Covid-19*. Bulan Maret sampai bulan akhir Desember 2020 terdapat 504 tenaga kesehatan yang meninggal, tenaga kesehatan tersebut yang terdiri dari 237 dokter dan 171 perawat, 15 dokter gigi, 7 apoteker, 64 bidan, 10 tenaga laboratorium medik (kompas, 2021). Dilansir dari website resmi Yogyakarta tanggap *Covid-19* (Pemerintah Daerah DIY, 2020) tercatat sebanyak 33.882 kasus *suspect*, 30.697 kasus terkonfirmasi *Covid-19* dan 739 (+1) meninggal dunia, dirawat 4833 (+270) dan pasien sembuh 25125 (+75) dalam wilayah Kabupaten Sleman. Berikut adalah data terkait *Covid-19* di DIY.



Gambar 1.1 Data Terkait COVID-19 DIY

Banyaknya kasus orang terinfeksi *Covid-19* membuat tenaga kesehatan memiliki beban kerja terlalu banyak yang menyebabkan *burnout* dikarenakan tenaga kesehatan melakukan pelayanan besar selama pandemi *Covid-19*. *Burnout* akan menyebabkan orang menjadi kurang terlibat dalam pekerjaan yang mereka jalankan.

Tenaga kesehatan saat ini memiliki tuntutan kerja yang tinggi yaitu dengan bekerja secara cepat dan beban kerja yang terlalu banyak menimbulkan kejenuhan kerja, terdapat sebesar 83% tenaga kesehatan mengalami *burnout* dalam tugasnya menangani pasien yang terinfeksi *Covid-19*, kelelahan kerja dalam jangka panjang membuat produktivitas kerja tenaga kesehatan menurun (Kedokteran, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa Layanan kesehatan yaitu di Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik yang berada di Yogyakarta yang sudah didukung oleh bantuan Dokter, Perawat serta Staf yang sudah ahli dibidangnya. Alasan penulis memilih Rumah sakit, Klinik dan puskesmas menjadi subjek penelitian karena pada permasalahan yang terjadi saat ini yaitu *Covid-19* yang paling terdampak adalah tenaga kesehatan sebagai garis terdepan dan adanya tenaga kesehatan yang

mengalami *burnout* sebesar 83% yang menyebabkan menurunnya keterlibatan dalam bekerja.

Hal tersebut selaras dengan variabel yang hendak diteliti oleh penulis yaitu *job demand*, *work engagement* dan *burnout*. Dalam penjabaran latar belakang masalah diatas peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian ilmiah dengan judul “**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA TENAGA KESEHATAN DI YOGYAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19**”.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan dari latar belakang yang telah di susun oleh penulis, masalah yang paling utama yakni bagaimana pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* melalui *burnout* sebagai mediasi pada tenaga kesehatan di Yogyakarta, sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *job demands* berpengaruh positif terhadap *work engagement* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta?
2. Apakah *job demands* berpengaruh positif terhadap *burnout* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta?
3. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap *work engagement* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta?
4. Apakah *burnout* memediasi pengaruh *job demand* terhadap *work engagement* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah didalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *job demands* (X), *work engagement* (Y), dan *burnout* (Z).
2. Sampel didalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan di Yogyakarta.
3. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta bulan Januari tahun 2021.

1.4. Tujuan Masalah

Adanya tujuan didalam penulisan penelitian ini ialah:

- 1) Untuk menganalisa pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta.
- 2) Untuk menganalisa pengaruh *job demands* terhadap *burnout* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta.
- 3) Untuk menganalisa pengaruh *burnout* terhadap *work engagement* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta.
- 4) Untuk menganalisa hubungan antara variabel *job demands* dan *work engagement* yang dimediasi oleh *burnout* pada tenaga kesehatan di Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam dilakukannya penelitian ini penulis berharap mendapatkan manfaat yaitu:

1. Bagi penulis

Penulis mendapatkan wawasan yang luas dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang konsep management khususnya dibidang manajemen sumber daya

manusia meliputi tuntutan pekerjaan (*job demands*), keterikatan kerja (*work engagement*) dan kejenuhan kerja (*burnout*) yang didapat di bangku kuliah.

2. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan penilaian dan referensi mengenai langkah kedepan yang akan diambil perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan mampu menjadi gambaran serta referensi khususnya pada topik *job demands*, *work engagement*, dan *burnout*.

4. Bagi STIM YKPN

Menambah referensi skripsi dan memperkaya literatur khususnya tentang pengaruh *job demand* terhadap *work engagement* melalui *burnout* sebagai variabel permediasi yang bermanfaat bagi mahasiswa STIM YKPN Yogyakarta khususnya jenjang strata 1 dalam bidang sumber daya manusia.