

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Stres kerja pada perawat, terlebih perawat dengan usia muda merupakan hal penting yang harus diperhatikan rumah sakit. Robbins (2004) menjelaskan stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Stres kerja dapat menyebabkan seseorang menjadi tidak nyaman, dan tegang ketika berada di lingkungan kerja atau ketika berada di situasi tertentu. Menurut Priyoto (2014) stres kerja berkaitan dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan atau situasi yang menekan.

Rahman (2010) menjelaskan *The National Institute Occupational Safety and Health* (NIOSH) menunjukkan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk terkena stres kerja atau depresi, sejalan dengan penelitian tersebut, *American National Association for Occupational Health* (ANAHO) menempatkan kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas dari empat puluh pertama kasus stres kerja pada pekerja. Dikarenakan perawat memang dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan sigap, cepat dan tentunya tanpa kesalahan demi keselamatan dan kesembuhan pasiennya. Rumah sakit merupakan instansi yang beroperasi terus menerus selama 24 jam dengan perawat sebagai tenaga kerja yang dituntut kesediaan dan kesiapan selama 24

jam itu pula, maka perlu diadakan kerja gilir atau *shift* kerja. Tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan dapat menurunkan kinerja perawat. Seorang pekerja atau perawat apabila mengalami stres kerja yang terlalu besar maka dapat menghambat kemampuan perawat tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaan yang akan dilakukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa perawat generasi Y di salah satu rumah sakit swasta yang ada di Jawa Tengah, mereka mengungkapkan permasalahan terbesar mereka adalah, tuntutan dari pasien yang begitu tinggi terhadap kinerja mereka. Situasi gawat darurat juga kerap kali membuat para perawat dituntut untuk bekerja cepat dan tepat tanpa adanya kesalahan. Lebih lanjut, tidak jarang perawat baru merasa kekurangan kepercayaan diri dalam mengambil keputusan atas tindakan yang akan diberikan kepada pasien. Kondisi seperti inilah yang dirasa menjadi penyebab stres pada perawat baru. Hal tersebut mengakibatkan perasaan cemas, marah, dan frustrasi. Menurut Hudak dan Gallo (1997) dampak stres pada fisiologis seseorang, dapat menyebabkan gangguan pencernaan serta gangguan pada sistem reproduksi.

Idealnya sikap seorang perawat menurut Sunaryo (2014) dalam memberikan asuhan keperawatan harus menunjukkan sikap profesional kepada seluruh pasien yang dirawat. Beberapa sikap profesional yang dimaksudkan tersebut menurut Sunaryo (2014) adalah seperti seorang perawat harus dapat memberikan sikap kasih sayang terhadap sesama, perhatian, memberikan rasa nyaman, aman, ramah, bukan sebaliknya yang menimbulkan kecemasan terhadap pasien.

Realitasnya permasalahan stres kerja yang terjadi adalah pada kenyataannya banyak ditemukan fenomena di rumah sakit adanya perawat yang tidak sabar, suka marah, berbicara ketus dengan pasien dan keluarga pasien, bahkan terjadi kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat, dan keterlambatan dalam melakukan injeksi. Hal ini tentu sangat berlawanan dengan tugas dan kewajiban sebagai seorang perawat yang harus memberikan pelayanan prima pada pasien (Setiyana, 2013).

Menurut Anatan dan Ellitan (2009), beberapa faktor penyebab stres kerja dapat berasal dari luar organisasi (*extra organizational stressor*), dari dalam organisasi (*organizational stressor*), dari kelompok dalam organisasi (*group stressor*), dan yang terakhir dari dalam diri individu (*individual stressor*). Berdasarkan faktor tersebut, dapat dilihat bahwa banyak faktor pemicu munculnya stres kerja. Stres kerja membuat perawat menjadi tidak mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Stres kerja mampu menyebabkan perawat sulit dalam mengendalikan emosi, tidak ramah, ketus, tidak sabar, bahkan lalai dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi untuk mengurangi stres kerja pada perawat agar perawat tidak lagi menyimpan rasa sakit hati pada segala sesuatu yang telah menyakitinya. Meninjau dari salah satu faktor penyebab stres kerja yaitu sumber yang berasal dari dalam diri individu (*individual stressor*), upaya penurunan tingkat stres kerja dapat diupayakan dengan melakukan pemaafan.

Pemaafan dapat mengubah emosi negatif seseorang menjadi emosi positif. Strelan dan Covic (2006) memaparkan pemaafan sebagai suatu proses menetralisasi

sumber stres yang dihasilkan dari suatu hubungan interpersonal yang menyakitkan. Melalui pemaafan perawat diharapkan lebih dapat mengendalikan emosi dan perilakunya dalam menghadapi stres kerja, serta dapat mengurangi atau menghilangkan rasa sakit hatinya sehingga perawat tidak lagi merasa tertekan hingga stres. Lopez dan Snyder (2007) menjelaskan bahwa pemaafan adalah membingkai suatu pelanggaran yang dirasakan sedemikian rupa, sehingga seseorang ingin merubahnya dari emosi negatif ke netral atau positif. Sumber dari pelanggaran, dan yang merupakan objek dari pemaafan tersebut adalah diri sendiri, orang lain dan beberapa orang disekitarnya, serta situasi lingkungannya.

Dalam sepuluh tahun terakhir ini, sejumlah psikolog di negara maju telah melakukan penelitian tentang pemaafan dan didapatkan hasil bahwa mereka yang mampu memaafkan ternyata lebih sehat jasmani maupun rohani, gejala pada jasmani dan rohani seperti susah tidur, sakit punggung, dan sakit perut akibat stres sangat berkurang pada diri pemaaf (Thoif, 2009). Selain itu, pemaafan juga mampu meredam emosi negatif, mematangkan mental, menjernihkan serta meluaskan hati dan pikiran. Berdasarkan hasil penelitian serta pendapat para ahli tersebut maka terlihat jelas bahwa pemaafan sangat memberi manfaat besar bagi kehidupan seseorang, dapat membuat seseorang menjadi bahagia, termasuk juga dapat mempengaruhi tingkat stres kerja pada seseorang.

Penulis tertarik meneliti fenomena hubungan pemaafan dan stres kerja pada generasi y yang bekerja sektor kesehatan di Rumah Sakit. Hal ini disebabkan karna tenaga medis di sektor kesehatan khususnya perawat adalah salah satu bidang yang

sangat berpengaruh terhadap kesembuhan pasien. Tenaga perawat merupakan tenaga yang relatif besar di rumah sakit dan paling banyak berinteraksi dengan pasien maupun keluarganya (Gillies, 1989). Wahyudi (Yanti & Warsito, 2013) berasumsi, bahwa usia perawat dewasa muda pada umumnya kurang memiliki rasa tanggung jawab, kurang disiplin, sering berpindah-pindah pekerjaan, belum mampu menunjukkan kematangan jiwa, dan belum mampu berpikir rasional. Perawat usia muda masih memerlukan bimbingan dan arahan dalam bersikap disiplin serta ditanamkan rasa tanggung jawab sehingga pemanfaatan usia produktif bisa lebih maksimal.

### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pemaafan dan stres kerja pada perawat generasi y.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### 1. Secara teoritis:

Bagi profesi keperawatan: sebagai salah satu sumber bacaan untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya di bidang ilmu keperawatan, khususnya yang berkaitan dengan tingkat stres kerja. Selanjutnya, hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya psikologi industri

dan organisasi. Selain itu, penelitian tersebut juga harapannya dapat memberikan informasi tambahan tentang pemaafan dan stres kerja

2. Secara praktis:

a) Bagi instansi rumah sakit

Akan mendapatkan informasi mengenai kondisi yang terjadi di instasinya mengenai hubungan antara pemaafan dan stres kerja terkait pada generasi y pada sektor pelayanan kesehatan Rumah Sakit X, yang berfokus pada profesi perawat.

b) Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan pemikiran atau informasi, mengenai hubungan antara pemaafan dengan stres kerja pada pekerja sektor pelayanan kesehatan, yaitu perawat generasi Y.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Fokus penelitian ini ialah pada variabel stres kerja. Beberapa penelitian sebelumnya mengenai stres kerja dilakukan oleh Setiyana (2013) yang berjudul “*Forgiveness* dan Stres Kerja Terhadap Perawat”, Rahmandani (2015) yang berjudul “Pemaafan dan Aspek Kognitif dari Stres pada Mahasiswi Jurusan Kebidanan Tingkat Dua” kemudian selanjutnya Dodik dan Astuti (2012) dengan judul penelitian “Hubungan kepribadian *hardiness* dengan stres kerja pada anggota polri bagian operasional d polresta Yogyakarta” .

Adapun penjelasan secara rinci mengenai keaslian penelitian adalah berikut:

### 1. Keaslian topik

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian dari Setiyana (2013) yang berjudul “*Forgiveness* dan Stres Kerja Terhadap Perawat”, Rahmandani (2015) yang berjudul “Pemaafan dan Aspek Kognitif dan Stres kerja pada Mahasiswi Jurusan Kebidanan Tingkat Dua” kemudian selanjutnya Dodik dan Astuti (2012) dengan judul penelitian “Hubungan kepribadian *hardiness* dengan stres kerja pada anggota polri bagian operasional d polresta Yogyakarta” yang menjadikan stres kerja sebagai topik penelitian. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karna menggunakan pemaafan sebagai variabel bebas. Setiyana (2013) menggunakan *forgiveness* sebagai variabel bebas dalam penelitiannya tanpa memperhitungkan usia subjek, Rahmandani (2015) memilih aspek kognitif sebagai sebagai variabel bebas, kemudian pada penelitian ke tiga dari Dodik dan Astuti (2012) menggunakan variabel bebas yaitu kepribadian *hardiness*.

### 2. Keaslian teori

Penelitian dari Setiyana (2013) menggunakan teori stres kerja dari Luthans (2006), Rahmandani (2015) mengacu pada teori aspek kognitif dari stres kerja oleh Sanderson (2013) serta Sarafino dan Smith (2011), kemudian Dodik dan Astuti (2012) menggunakan teori stres kerja dari Beer dan Newman (Luthans, 1998). Penelitian ini menggunakan teori stres kerja dari Cohen dan Williamson (1998).

### 3. Keaslian alat ukur

Alat ukur yang digunakan pada penelitian Setiyana (2013) menggunakan alat ukur berupa kuisisioner yang berjenis *skala likert*. Skala yang digunakan adalah skala *forgiveness* dan skala stres kerja yang berjumlah 33 aitem, Rahmandani (2015) menggunakan skala aspek kognitif dari stres kerja sebanyak 22 aitem yang berupa skala Likert. Selanjutnya, pada penelitian Dodik dan Astuti (2012) menggunakan skala stres kerja dari Beer dan Newman (Luthans 1998) yang berisi 32 aitem. Penelitian ini menggunakan alat ukur stres kerja yang diadaptasi dari skala *Perceived Stress Scale* (PSS) oleh Cohen dan Williamson (1988) yang berisi 10 aitem pernyataan dan pada variabel pemaafan menggunakan skala dari *Heartland Forgiveness Scale* (HFS) oleh Thompson dan Synder (2003) yang terdiri dari 18 butir pernyataan dengan rentang pilihan jawaban 7 pilihan jawaban.

### 4. Keaslian subjek penelitian

Subjek penelitian yang digunakan oleh Setiyana (20013) adalah perawat yang bekerja di sebuah rumah sakit umum Kota Malang yang berjumlah 48 orang. Subjek dalam penelitian kedua oleh Rahmandani (2015) adalah 77 orang mahasiswi jurusan kebidanan tingkat dua. Penelitian ketiga, menggunakan Anggota Polri bagian operasional yang berdinasi di Polresta Yogyakarta. Subyek penelitian berjumlah 60 orang terdiri dari 20 orang satuan intelejen, 20 orang satuan reserse, 10 orang satuan narkoba, 5 orang satuan lalulintas, dan 5 orang satuan shabara. Penelitian ini menggunakan responden perawat baik laki-laki maupun perempuan dengan rentang usia 23-37 tahun (Generasi Y) yang berjumlah 200 orang.