

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada abad ke 21 ini, koneksi antara kondisi psikologis karyawan dengan pekerjaannya memegang peranan yang sangat penting khususnya pada sektor pekerjaan yang berhubungan dengan informasi dan pelayanan (Bakker, 2011). Perusahaan tidak lagi hanya mencari calon karyawan yang memiliki kemampuan di atas rata-rata, namun mereka juga mencari calon karyawan yang mampu menginvestasikan diri mereka sendiri untuk terlibat secara penuh dalam pekerjaan, proaktif, dan memiliki komitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja (Bakker, 2007). Mereka juga membutuhkan karyawan yang bisa terikat dengan pekerjaannya (Bakker & Leiter, 2010).

Bakker, Schaufeli, & Taris (2002) menyatakan bahwa keterikatan kerja merupakan aspek yang meliputi emosi positif, keterlibatan penuh dalam melakukan pekerjaan dan dikarakteristikkan oleh tiga dimensi utama, yaitu semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), serta penyerapan terhadap pekerjaan (*absorption*). Dimensi semangat dikarakteristikkan oleh dorongan energi yang kuat serta memiliki kemampuan resiliensi yang baik saat dihadapkan pada suatu pekerjaan dengan tekanan yang tinggi (Schaufeli, Salanova et al., 2002). Karyawan yang memiliki semangat yang tinggi akan termotivasi untuk melakukan pekerjaan, walaupun memiliki tingkat kesulitan yang tinggi pula.

Dimensi kedua, yaitu dedikasi diartikan sebagai keterlibatan karyawan secara penuh dalam melakukan pekerjaannya. Bakker (2002) menyatakan bahwa karyawan yang terlibat secara penuh akan merasa bahwa pekerjaan yang sedang ia lakukan adalah pekerjaan yang menantang dan merupakan suatu kebanggaan tersendiri. Dimensi yang terakhir adalah dimensi penyerapan terhadap pekerjaan. Dimensi ini dikarakteristikan oleh perasaan bahagia saat bekerja serta akan merasa bahwa waktu berjalan dengan cepat saat ia melakukan pekerjaan tersebut (Schaufeli, Salanova et al., 2004).

Keterikatan kerja juga disebut sebagai salah satu konsep organisasi positif yang paling banyak diminati oleh para praktisi karena memberikan dampak bagi kinerja seseorang (Leiter & Bakker, 2010). Fakta lain juga didapatkan mengenai menariknya konstruk ini untuk dipelajari. Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, kajian mengenai keterikatan kerja semakin marak untuk diteliti. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai pentingnya keterikatan kerja dalam melakukan suatu pekerjaan, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Schaufeli (2000).

Schaufeli (2000) melakukan penelitian dengan mewawancarai beberapa pekerja dari berbagai latar belakang pekerjaan mengenai karakteristik pekerja yang terikat (*engage*) dengan pekerjaannya. Dalam penelitian ini didapatkan beberapa karakteristik umum mengenai pekerja yang terikat dengan pekerjaannya, yaitu:

1. Aktif dalam pekerjaannya
2. Percaya terhadap kemampuan mereka sendiri

3. Melakukan *feedback* positif terhadap diri mereka sendiri
4. Memiliki *value* yang cocok dengan organisasi
5. Memiliki anggapan bahwa bekerja itu menyenangkan “*work is fun*”
6. Mendapatkan kepuasan kerja walaupun lelah
7. Terikat kepada pekerjaannya di luar jam kerja

Bledow & Schmitt (2010) juga meneliti mengenai hubungan antara emosi positif dengan keterikatan kerja pada *software engineer* di Jerman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa orang yang memiliki emosi positif selama bekerja cenderung akan terikat dengan pekerjaannya di kantor. Para *software engineer* yang memulai pekerjaannya dengan bercanda santai akan lebih menikmati pekerjaannya hari itu dibandingkan dengan mereka yang mengeluh di pagi hari (Bledow & Schmitt, 2010.)

Adekola (2011) kemudian melakukan studi hubungan antara keterikatan kerja dengan performa kerja tenaga pengajar sebuah universitas di Nigeria. Dalam penelitian ini ditemukan hasil bahwa keterikatan kerja memiliki hubungan yang positif dengan performa kerja. Tenaga pengajar yang memiliki tingkat keterikatan yang tinggi dengan pekerjaannya akan mengeluarkan performa terbaik mereka saat mengajar. Mereka akan merasa sangat bersemangat dan bahagia saat mengajarkan suatu materi tertentu kepada anak didiknya.

Penelitian lain yang mendukung pentingnya memiliki keterikatan kerja dilakukan oleh Othman & Nasurdin (2011) yang meneliti mengenai hubungan antara modal psikologis terhadap keterikatan kerja pada perawat di rumah sakit ditinjau dari aspek resiliensi (*resilience*) dan harapan (*hope*). Lebih lanjut Othman

& Nasurdin (2011) menjelaskan bahwa penelitian yang mengambil konteks rumah sakit ini menggunakan subyek penelitian sebanyak 422 perawat dari tiga rumah sakit yang berbeda di Malaysia. Dari penelitian ini, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif antara resiliensi dan harapan terhadap keterikatan kerja perawat.

Penelitian-penelitian yang telah dipaparkan pada paragraf di atas, menunjukkan bahwa aspek keterikatan kerja memiliki hubungan dengan emosi positif yang dimiliki oleh pekerja. Emosi positif ini dapat dimunculkan dalam bentuk menunjukkan kinerja yang baik, mengawali pekerjaan dengan perasaan bahagia, serta memiliki resiliensi saat bekerja.

Schaufeli & Bakker (2003) menyatakan bahwa keterikatan kerja pada dasarnya dipengaruhi oleh dua hal, yaitu model JD-R (*job demand-resources model*) dan modal psikologis (*psychological capital*). Model JD-R meliputi beberapa aspek seperti lingkungan fisik, sosial, dan organisasi, gaji, peluang untuk berkarir, dukungan supervisor dan rekan kerja, serta *performance feedback*. Sedangkan untuk modal psikologis meliputi kepercayaan diri (*self efficacy*), rasa optimis (*optimism*), harapan mengenai masa depan (*hope*), serta resiliensi (*resilience*).

Schaufeli (2000), sebagaimana yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik karyawan yang memiliki keterikatan dengan pekerjaannya, seperti memiliki keyakinan terhadap kemampuannya sendiri serta memiliki anggapan bahwa "*work is fun*". Keyakinan terhadap diri sendiri (*efficacy*) dan perasaan bahagia saat bekerja merupakan salah

satu aspek dalam modal psikologis. Hal inilah kemudian yang mendasari penulis untuk lebih menyoroti modal psikologis sebagai salah satu antecedent atas konstruk keterikatan kerja.

Ada beberapa pekerjaan yang memang menuntut keterikatan kerja yang tinggi, diantaranya guru, *entrepreneur*, dan perawat (Smulder, 2006 dalam Schaufeli, 2011). Masing-masing pekerjaan tersebut memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Namun, yang menjadi sorotan dalam penelitian ini adalah pekerjaan sebagai perawat. Di Indonesia sendiri, rasio antara perawat dengan pasien masih jauh dari standar WHO. Indonesia memiliki rasio perawat dan pasien sebesar 1: 375, sedangkan standar yang ditetapkan WHO adalah 1:200.

Permasalahan rasio antara perawat dengan pasien tersebut juga dialami di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh penulis, pada tahun 2012 ini, RSJ Menur mengalami beberapa hambatan, seperti permasalahan SDM. Walaupun sudah menambah beberapa tenaga medis dan non medis, namun SDM di RSJ menur masih tetap kurang. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:

1. Banyak tenaga yang pensiun
2. Masih kurangnya keseimbangan perbandingan jumlah tenaga dengan jumlah pasien yang dirawat
3. Meningkatnya beban kerja karena peningkatan kunjungan
4. Persyaratan pelayanan 24 jam *onside* untuk pelayanan tertentu
5. Adanya persyaratan untuk peningkatan mutu

Padahal di satu sisi, sektor pelayanan kesehatan saat ini dituntut untuk memperkerjakan tenaga medis, mulai dari dokter hingga perawat yang kompeten dan profesional dalam melayani pasien. Hal inilah yang kemudian mendasari rumah sakit untuk mencari perawat dalam skala besar dan bisa terikat dengan pekerjaannya. Hal ini karena berdasarkan paradigma keterikatan kerja, karyawan yang memiliki keterikatan dengan pekerjaannya akan merasa bersemangat dan membawa emosi positif selama ia bekerja (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006).

Perawat yang memiliki emosi positif seharusnya secara tidak langsung telah memiliki kekuatan yang berasal dari dirinya sendiri atau yang disebut dengan modal psikologis (Schaufeli, 2011). Namun nyatanya, masih ada perawat yang mengalami *burnout* saat bekerja, khususnya bagi perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa (IPKJI, 2010). *Burnout* yang dialami oleh perawat tersebut disebabkan oleh pasien yang mereka rawat setiap harinya bukan seperti pasien di rumah sakit pada umumnya. Pasien yang harus mereka rawat adalah pasien dengan kondisi kesehatan mental yang kurang sehat.

Untuk mengetahui kenyataan di lapangan, penulis kemudian melakukan survey sederhana mengenai kelelahan yang dialami oleh perawat. Dalam hal ini penulis menyebarkan angket tersebut kepada 164 perawat di RSJ Menur yang terdiri atas 3 divisi utama, yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Rawat Inap. Dalam survey ini didapatkan hasil bahwa 80% perawat yang bekerja di RSJ Menur mengalami kelelahan karena banyaknya pasien yang harus dirawat dan 50% dari prosentase ini merupakan perawat yang bekerja di instalasi rawat inap.

Di lain sisi, Maslach & Leiter (2008) menyatakan bahwa *burnout* merupakan antitesis dari aspek keterikatan kerja. Perawat yang mengalami *burnout* dikarakteristikan dengan rendahnya modal psikologis yang dimilikinya (Luthans, 2007). Padahal, merujuk pada Smulder (2006, dalam Schaufeli, 2011) seharusnya perawat merupakan salah satu pekerjaan yang menuntut *engagement* tinggi. Jika hal ini dibiarkan, maka tentu akan mengganggu keberlangsungan pekerjaan perawat dalam memberikan perawatan terhadap pasien gangguan jiwa yang sangat membutuhkan dukungan sosial.

1.2 Identifikasi Masalah

Keterikatan kerja merupakan salah satu konstruk yang dimasukkan ke dalam konteks psikologi positif. Dimasukkannya keterikatan kerja ke dalam dimensi positif karena konstruk tersebut menekankan pada kesejahteraan seorang karyawan (Schaufeli et.al., 2001). Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan performa terbaik mereka, hal ini karena karyawan tersebut menikmati pekerjaan yang mereka lakukan (Bakker, 2010).

Smulder (2006, dalam Schaufeli 2011) menyatakan bahwa ada beberapa pekerjaan yang menuntut keterikatan kerja yang tinggi, diantaranya guru, *entrepreneur*, dan perawat. Pekerjaan seperti yang tersebut sebelumnya memiliki satu kesamaan, yaitu pekerjaan yang melibatkan kualitas pelayanan sebagai modal utamanya. Dipilihnya perawat sebagai konteks penelitian ini adalah karena perawat memiliki kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Aditama, 2003).

Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah rasio antara perawat dengan pasien yang dirawatnya. WHO menetapkan standar rasio ideal perawat dengan pasien adalah 1: 200. WHO mencatat di Indonesia sendiri, rasio antara perawat dengan pasien masih jauh dari standar WHO. Indonesia memiliki rasio perawat dan pasien sebesar 1: 375. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja perawat dalam merawat pasien melebihi batas standar yang ada. Hal ini tentu akan berdampak kepada kualitas pelayanan perawat yang nantinya akan ditunjukkan.

Permasalahan rasio antara perawat dengan pasien tersebut juga dialami di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh penulis, pada tahun 2012 ini, Permasalahan utama yang berusaha untuk diselesaikan hingga saat ini adalah permasalahan SDM. Ada banyak faktor penyebab terjadinya permasalahan SDM ini, seperti jumlah SDM yang kurang, pelayanan 24 jam *onside* untuk pelayanan tertentu, meningkatnya beban kerja karena peningkatan kunjungan, serta masih kurangnya keseimbangan perbandingan jumlah tenaga dengan jumlah pasien yang dirawat.

Penulis kemudian melakukan survey sederhana untuk mengetahui kenyataan di lapangan mengenai permasalahan SDM RSJ Menur. Dalam hal ini penulis menyebarkan angket tersebut kepada 164 perawat di RSJ Menur yang terdiri atas 3 divisi utama, yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Rawat Inap. Dalam survey ini didapatkan hasil bahwa 80% perawat yang bekerja di RSJ Menur mengalami kelelahan karena banyaknya pasien yang harus dirawat. Penulis kemudian mencari data mengenai perbandingan perawat dan pasien yang ditetapkan sendiri oleh RSJ Menur. RSJ Menur sebenarnya

menetapkan standar ideal mengenai perbandingan perawat dengan pasien adalah 1: 2. Maksudnya adalah satu perawat idealnya hanya merawat dua orang pasien dengan gangguan jiwa tertentu. Jika kembali kepada hasil survey yang dilakukan penulis ini, dapat disimpulkan bahwa perawat di RSJ Menur mengalami *burnout*.

Perawat yang mengalami *burnout* dikarakteristikan dengan rendahnya modal psikologis dan akan berdampak pada keterikatan kerjanya (Luthans, 2007). Bagi sektor pelayanan masyarakat seperti rumah sakit, memiliki perawat dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan menjadi salah satu aspek yang bisa dijadikan *competitive advantage*. Paradigma keterikatan kerja juga menyatakan bahwa karyawan yang memiliki keterikatan dengan pekerjaannya akan merasa bersemangat dan membawa emosi positif selama ia bekerja (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006).

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah adalah upaya untuk menetapkan batas-batas permasalahan dengan jelas guna menghindari pembahasan masalah yang menyimpang dari permasalahan yang sebenarnya ingin dibahas. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dibatasi pada pengertian keterikatan kerja dan modal psikologis.

1.3.1 Keterikatan kerja (*Work engagement*)

Bakker, Schaufeli, & Taris, (2002) mendefinisikan bahwa keterikatan kerja sebagai aspek yang meliputi emosi positif, keterlibatan penuh dalam melakukan pekerjaan dan dikarakteristikan oleh tiga dimensi utama, yaitu semangat (*vigor*),

dedikasi (*dedication*), serta penyerapan terhadap pekerjaan (*absorption*). Dimensi semangat (*vigor*) dikarakteristikan oleh dorongan energi yang kuat serta memiliki kemampuan resiliensi yang baik saat dihadapkan pada suatu pekerjaan dengan tekanan yang tinggi (Schaufeli, Salanova et al., 2002).

Dimensi kedua, yaitu dedikasi (*dedication*) diartikan sebagai keterlibatan karyawan secara penuh dalam melakukan pekerjaannya (Bakker , 2002). Dan yang terakhir adalah dimensi penyerapan terhadap pekerjaan (*absorption*) yang dikarakteristikan dengan perasaan bahagia saat bekerja serta akan merasa bahwa waktu berjalan dengan cepat saat ia melakukan pekerjaan tersebut (Schaufeli, Salanova et al., 2004). Pengertian dan dimensi inilah yang akan digunakan dalam penelitian ini.

1.3.2 Modal Psikologis (*Psychological capital*)

Luthans & Youssef (2004) mendefinisikan modal psikologis sebagai konstruk perilaku organisasi positif yang dimiliki oleh individu. Modal psikologis meliputi empat dimensi utama, yaitu keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri (*efficacy*), rasa optimis (*optimism*), harapan mengenai masa depan (*hope*), serta resiliensi (*resilience*).

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Apakah ada hubungan antara modal psikologis (*psychological capital*) dengan keterikatan kerja (*work engagement*) pada perawat instalasi rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Menur?”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis secara empiris dan menganalisis hubungan antara konsep modal psikologis (*psychological capital*) dengan keterikatan kerja (*work engagement*) pada konteks perawat di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Secara Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pemahaman dan pengembangan konstruk keterikatan kerja (*work engagement*), khususnya bagi mahasiswa.
2. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih inovatif, khususnya yang terkait dengan pengembangan konstruk keterikatan kerja (*work engagement*).

1.6.2 Manfaat Secara Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara langsung mengenai aplikasi pengukuran modal psikologis (*psychological capital*) dan keterikatan kerja (*work engagement*).
2. Hasil penelitian yang menyajikan gambaran mengenai hubungan antara modal psikologis dengan keterikatan kerja diharapkan mampu menjadi referensi bagi pihak rumah sakit maupun pihak yang berada pada sektor

pelayanan masyarakat untuk dapat meningkatkan kompetensi keterikatan kerja (*work engagement*) pada karyawannya.

3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu rujukan bagi sektor pelayanan yang terkait dengan program-program pengembangan keterikatan kerja (*work engagement*) guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.