

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres di tempat kerja merupakan salah satu dampak kehidupan dalam organisasi dan setiap karyawan dalam pekerjaannya setidaknya pernah mengalami stres kerja karena tuntutan lingkungan pekerjaan, tuntutan terhadap pekerjaan yang tinggi dan pengalaman emosi negatif yang pernah dialami ditempat kerja. Stres kerja pada karyawan merupakan salah satu faktor kontribusi terhadap kurangnya efisiensi dalam bekerja di organisasi, tingginya pergantian karyawan, menurunnya kualitas dalam bekerja, meningkatnya biaya perawatan kesehatan dan menurunnya kepuasan kerja (Abu al rub, 2004). Pada setiap pekerjaan memiliki berbagai tipe dan kuantitas stress karena perbedaan jenis pekerjaan tuntutan yang dialami oleh karyawan. Perbedaan persepsi terhadap stres kerja juga dikarenakan perbedaan usia karyawan, jenis kelamin, pengalaman kerja dan tingkat pendidikan karyawan (Nabirye & Brown, 2011).

Survei yang dilakukan oleh *Attitudes in the American Workplace VII* 82 % karyawan di Amerika mengalami stres kerja. Stres kerja yang dialami oleh karyawan, dikarenakan 50% karena tingginya beban kerja, 38 % karena tertekan dengan tuntutan pekerjaan, 35% karyawan mengatakan bahwa pekerjaannya mempengaruhi kesejahteraan dan kesehatan mental, 48% karyawan mengalami stres kerja karena harus mengerjakan tugas yang terlalu banyak dengan tenggat waktu mendesak, 42 % dikarenakan pekerjaan mempengaruhi kehidupan pribadi karyawan, 30 % karyawan merasa bahwa pekerjaannya merupakan tempat yang

tidak aman dan tidak menyenangkan, dan 10 % karena kejahatan atau agresivitas yang terjadi ditempat kerja sebagai pemicu stres kerja karyawan. Berdasarkan *world health organization* bahwa setidaknya lebih dari separuh karyawan mengalami stres kerja (WHO, 2020).

Stres kerja adalah reaksi fisik dan emosional seseorang yang merugikan karena persepsi pekerja terhadap tuntutan, tekanan dan sumber daya atau kemampuan yang dimiliki (Maggio, et al., 2021). Dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan ketidakmampuan seseorang dalam menghadapi tuntutan lingkungan dan kemampuan diri seseorang dalam menghadapi tuntutan tersebut. Stres dibagi menjadi dua tipe stres yaitu stres fisik dan stres psikis (Nakagawa, et al., 2022). Stres fisik adalah respon fisik yang muncul karena situasi yang membuat tertekan yang dapat memberi dampak buruk pada kesehatan berupa gangguan tidur, pusing dan masalah pada kulit. Dan stres psikis terjadi karena trauma intensif atau pengalaman negatif yang pernah dialami yang dapat menyebabkan kecemasan, kemarahan kesedihan dan tekanan di tempat kerja (Khoshakhlagh, et al., 2021). Stres kerja memiliki dampak positif dan negatif (Anthea, et al., 2015) yaitu dampak positif dari stres kerja adalah dapat meningkatkan kemampuan dalam penyelesaian masalah, kreatifitas, dan ketika stres kerja meningkatkan karyawan dapat termotivasi untuk segera menyelesaikan tugas sesuai target. Kemudian dampak negatif dari stres kerja menurunkan kinerja karyawan, dan menurunkan kepuasan dalam bekerja (Rizwan, 2014).

Karyawan yang bekerja dalam bidang pelayanan kesehatan memiliki tuntutan tugas untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien.

Perawat rumah sakit memiliki peranan sebagai pelaksana dalam menjalankan tugasnya untuk merawat pasien dan membantu pasien dalam menghadapi masalahnya, perawat memiliki peranan sebagai pendidik yang artinya perawat memberikan penyuluhan untuk klien atau pasien, perawat sebagai pengelola yaitu perawat memiliki tugas dengan jabatan struktural untuk melaksanakan tugasnya dalam organisasi tersebut, perawat sebagai peneliti yaitu perawat dituntut untuk memiliki kemampuan untuk mengembangkan kemampuannya untuk meneliti dalam bidangnya (Budhiartie, 2009). Dengan tugas dan tanggung jawabnya perawat rentan terhadap stres kerja. Perawat memiliki tuntutan yang besar dalam pekerjaan diantaranya merawat pasien, bekerja dibawah tekanan dan di masa pandemi perawat memiliki risiko lebih tinggi tertular virus *corona* sehingga menyebabkan tingginya kecemasan serta beban stres kerja yang berat bagi perawat.

Shift kerja perawat yang terbagi menjadi tiga pembagian shift yaitu shift pagi, sore dan malam menjadi salah satu faktor stres kerja perawat karena dalam shift kerja perawat yang tidak bisa beradaptasi dengan pola shift dapat mengakibatkan kelelahan dan juga stress (Choi & Kim, 2021). Faktor lain penyebab stres kerja perawat karena kekerasan yang dialami di tempat kerja, beradaptasi dengan dokter atau staff baru, rendahnya fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit, bekerja dengan lawan jenis, konflik dengan dokter dan staff, kurangnya dukungan dari lingkungan sosial, dan ketidakjelasan tanggung jawab perawat. Pada penelitian di India melaporkan bahwa 84,4 % perawat mengalami stres kerja, di Saudi Arabia 45,5% perawat mengalami stres kerja, dan 57, 7%

perawat di Iran juga mengalami stres kerja (Khoshknab, et al., 2017). Dan berdasarkan data (Perhimpunan Perawat Nasional Indonesia, 2018) perawat di Indonesia 50,9 % mengalami stres kerja. Pada sebuah penelitian menunjukkan bahwa stres kerja perawat berakibat 85,37 % perawat setidaknya memiliki reaksi emosi negatif, 21, 9% perawat mengalami somatis, 14,6 % mengalami simptom kompulsif, 4,8 % mengalami depresi, 31 % perawat mengalami kecemasan dan 51 % perawat mengalami kecemasan (Hu & Dai, 2021).

Tingkat stres yang tinggi pada perawat mengakibatkan hal yang merugikan bagi kesehatan mental perawat diantaranya kelelahan, kecemasan dan somatis jika stres kerja perawat berkelanjutan hingga jangka panjang maka dapat mengakibatkan terganggunya kualitas hidup perawat. Selain itu, stres kerja yang tinggi pada perawat memiliki dampak yang negatif bagi organisasi yaitu menurunnya kinerja dan performa perawat dalam bekerja (Akgül, 2020) dan juga dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan pasien di rumah sakit, tingginya stres kerja perawat juga dapat meningkatnya *turnover* pada perawat. Karena tingginya angka stres kerja perawat di dunia dan juga di Indonesia.

Faktor-faktor utama stres kerja perawat adalah beban kerja yang tinggi, hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik, gaya kepemimpinan, kurangnya kemampuan dalam mengidentifikasi keluhan pasien, kematian pasien dan pengalaman negatif yang dialami dengan pasien ataupun keluarga pasien (Mengist, et al., 2021). Terdapat lima perspektif stres kerja yaitu *person environment* atau perpekstif pribadi merupakan sebuah interaksi karyawan dengan lingkungan kerja, *demand-support-control* merupakan tingginya tuntutan namun

rendahnya dukungan dan kontrol diri sehingga dapat menjadi pemicu stress, *cognitive behavior* merupakan penilaian utama pada stres yang muncul, *emotional overload* adalah tuntutan karyawan dalam bidang pelayanan dapat menguras energi yang berakibat kelelahan, *equity theory* adalah suatu persepsi karyawan yang muncul karena ketidakadilan yang dihadapi di tempat kerja (Devereux, et al., 2009). Salah satu perspektif diatas menunjukkan bahwa interaksi antar karyawan di lingkungan kerja dapat menjadi salah satu dari sumber stres kerja karyawan. Karyawan yang memiliki interaksi yang buruk dengan lingkungan kerjanya dapat menjadi sumber stres. Karena *workplace incivility* adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari hubungan yang buruk dengan lingkungan kerja. *Workplace incivility* adalah bagian dari bentuk hubungan yang buruk dengan lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang buruk dalam rumah sakit dapat berupa menaikkan nada bicara, menegur di depan orang lain untuk mempermalukan korban, menyebarkan rumor, atau membicarakan korban dibelakang (Jessica G. Smith & Morin, 2018).

Workplace incivility adalah suatu perilaku dengan niat ambigu untuk menyakiti target, dalam pelanggaran norma di tempat kerja dengan tujuan untuk tidak menghormati dan menunjukkan kekurangan target (Andersson & Pearson, 1999). 98 % karyawan di Amerika pernah mengalami *workplace incivility* (Loh & Saleh, 2022). Perilaku *incivility* di tempat kerja dapat berasal dari atasan, rekan kerja maupun dari luar organisasi. Perilaku *incivility* di lingkungan perawat dapat disebabkan oleh faktor budaya organisasi yang mana budaya organisasi dapat memicu terjadinya perilaku *incivility* karena dalam organisasi terdapat pengaruh

yang positif dan juga negatif, pengaruh yang negatif seperti konflik yang terjadi antar sesama karyawan seperti tidak dapat menghargai sesama karyawan dapat menimbulkan *workplace incivility* (Connor, et al., 2013). *Workplace incivility* pada perawat memiliki dampak pada fisik dan mental, dampak *workplace incivility* pada kesehatan mental perawat yaitu, kecemasan dan kekhawatiran yang berlebihan, depresi, dan stres. Kemudian dampak fisik *workplace incivility* adalah pusing, gangguan pencernaan, dan tekanan darah. Selain itu, dampak pada organisasi yaitu meningkatkan terjadinya *turnover* pada perawat di rumah sakit (Xie, et al., 2018). *Workplace incivility* memiliki hubungan yang positif pada *job stress* perawat, *workplace incivility* berhubungan dengan *job stress* perawat dikarenakan perilaku negatif dan perilaku ambigu yang ditujukan yaitu suatu ketidakjelasan dan mempertanyakan perilaku negatif yang diterima dapat menyebabkan stres kerja perawat (Kanitha & Naik, 2022). Pada penelitian sebelumnya meneliti mengenai *workplace incivility* berpengaruh signifikan terhadap *job stress* karena perilaku *incivility* dapat mengganggu dan menambah frustrasi yang dialami perawat (Lake, et al., 2017). Pada sebuah penelitian yang dilakukan pada perawat hampir 88 % perawat pernah mengalami *incivility* di tempat kerja (Bunga, et al., 2021).

Stres yang dialami karyawan dapat menyebabkan emosi negatif, seperti rasa marah, frustrasi, dan kesedihan (Robert, 2012). Karena dampak yang ditimbulkan oleh stres adalah emosi negatif maka diperlukan suatu cara untuk meredakan emosi yang dialami oleh perawat, yaitu dengan regulasi emosi. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan seseorang yang

menggunakan strategi regulasi emosi dengan stres yang dialami bahwa seseorang dengan strategi regulasi emosi yang baik akan mengurangi stres yang dialami (Katana, et al., 2019). Berdasarkan penelitian sebelumnya telah dilakukan intervensi pelatihan regulasi emosi yang dilakukan pada perawat di *intensive care unit* dan *critical care unit* di rumah sakit Kurdistan University of Medical Science Iran, pada penelitian tersebut terjadi penurunan tingkat stres kerja perawat dikarenakan pelatihan regulasi emosi, dengan pelatihan regulasi emosi pada perawat memiliki ketrampilan dalam menangani situasi yang tidak menyenangkan dan juga kecemasan, maupun stres yang dialami ketika bekerja (Darya Saedpanah, 2016). Kemampuan perawat dalam meregulasi emosi berpotensi dalam menurunkan dampak dari respon stres kerja yang dialami oleh (Vivian, et al., 2019). Pada penelitian (Extremiera & Rey, 2015) meneliti mengenai stres kerja pada karyawan berhubungan dengan depresi dan emosi negatif yang dirasakan. Pada penelitian tersebut meneliti regulasi emosi yang berpengaruh dalam menurunkan stres kerja yang dialami oleh karyawan dan mengurangi konsekuensi negatif yang muncul.

Kemampuan meregulasi emosi adalah bagian dari kecerdasan emosi yang mana terdapat penelitian (Go"rgens-Ekermans & Brand, 2012) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yaitu kemampuan dalam memahami, mengekspresikan dan meregulasi di lingkungan keperawatan dapat meningkatkan evaluasi diri yang akan mengarahkan pada perasaan yang lebih positif, keberhasilan dan kepercayaan diri dalam performa. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi dari kecerdasan emosi memiliki hubungan yang kuat terhadap stres kerja

perawat. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Carter & Loh, 2017) bahwa kecerdasan emosi mampu menjadi variabel moderator dari variabel *workplace incivility* dan *job stress*, dengan hasil yang signifikan dan positif, hal tersebut karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dapat meregulasi emosi yang dirasakan ketika menghadapi emosi negatif yang dirasakan ketika menjadi korban *incivility*. Pada penelitian tersebut kecerdasan emosi sebagai variabel moderator dari *workplace incivility* dan *job stress*, dalam penelitian tersebut tidak menyebutkan secara langsung bahwa regulasi emosi sebagai variabel moderator namun regulasi emosi adalah bagian dari kecerdasan emosi, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih spesifik bagian dari kecerdasan emosi yaitu regulasi emosi sebagai variabel penelitian. Pada penelitian yang dilakukan (Narayanan Annalakshmi, 2022) bahwa *workplace incivility* dapat berpengaruh secara langsung terhadap *job stress* tanpa dipengaruhi variabel lain sebagai variabel moderator atau mediasi. Dari beberapa penelitian diatas bahwa *workplace incivility* terhadap *job stress* dapat berpengaruh secara langsung namun ada juga yang dimoderatori oleh variabel lain. Pada penelitian sebelumnya bahwa pengaruh *workplace incivility* terhadap *job stress* termasuk dalam kategori sedang atau *moderate*, pada penelitian tersebut meneliti mengenai *workplace incivility* menjadi penyebab dari terjadinya *job stress* yang dialami karyawan, walaupun tingkat kategorinya sedang (Heylen, 2018).

Tindakan *incivility* berupa tindakan ambigu yang bentuk perilaku atau perbuatan *incivility* tidak jelas tindakan menyakiti korban secara fisik namun jika dibiarkan maka akan menyebabkan kelelahan secara emosional, dan diperlukan

strategi regulasi emosi. Strategi regulasi emosi dapat digunakan ketika korban sudah merasa bahwa tindakan *incivility* yang didapatkan mempengaruhi kesehatan mental korban tersebut dan mengganggu aktivitas dalam pekerjaannya (Heylen, 2018).p Dengan strategi regulasi emosi seperti memiliki kesadaran yang tinggi terhadap emosi yang dirasakan, kemudian menoleransi, dan menerima emosi yang sedang dirasakan seseorang dapat memiliki kekuatan untuk mengalihkan respon emosi negatif (Lincoln, et al., 2021). Pada penelitian (Demirtas, et al., 2015) tersebut menyatakan bahwa regulasi emosi dapat menurunkan stres kerja. Namun berdasarkan *world health organization* bahwa setidaknya lebih dari separuh karyawan mengalami stres kerja (WHO, 2020). Yang mana berdasarkan data-data yang telah disajikan diatas menunjukkan bahwa perawat mengalami *workplace incivility* yang tinggi dan stres kerja yang tinggi. *Workplace incivility* yang dilakukan oleh sesama rekan kerja dapat menyebabkan dampak negatif seperti pengalaman negatif, dan emosi negatif yang muncul akibat perilaku *incivility*. Dengan regulasi emosi perawat akan mengatur emosinya dengan memahami emosi yang dirasakan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai pengaruh *workplace incivility* dari sudut pandang korban yang dilakukan oleh rekan kerja dan pengaruh regulasi emosi terhadap stres kerja perawat.

1.2 Identifikasi Masalah

Stres kerja perawat yang berasal dari berbagai faktor diantaranya faktor utama stres kerja perawat adalah beban kerja yang tinggi, hubungan dengan rekan

kerja yang kurang baik, gaya kepemimpinan, kurangnya kemampuan dalam mengidentifikasi keluhan pasien, kematian pasien dan pengalaman negatif yang dialami dengan pasien ataupun keluarga pasien (Mengist, et al., 2021). Stres kerja perawat dapat berdampak pada kesehatan mental perawat dan juga memiliki dampak negatif bagi organisasi. Dampak yang muncul pada kesehatan perawat adalah pada sebuah penelitian menunjukkan bahwa stres kerja perawat berakibat 85,37 % perawat setidaknya memiliki reaksi emosi negatif, 21, 9% perawat mengalami somatis, 14,6 % mengalami simptom kompulsif, 4,8 % mengalami depresi, 31 % perawat mengalami kecemasan dan 51 % perawat mengalami kecemasan (Hu & Dai, 2021). Dan juga dampak dari stres kerja pada perawat terhadap organisasi yaitu menurunnya kinerja dan performa perawat dalam bekerja (Akgül, 2020) dan juga dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan pasien di rumah sakit, tingginya stres kerja perawat juga dapat meningkatnya *turnover* pada perawat. Stres kerja yang dialami perawat dapat bersumber pengalaman negatif yang muncul dapat berupa perilaku *incivility* yang didapatkan dari sesama rekan kerja. Dari berbagai penyebab dan sumber stress perawat adalah karena hubungan yang tidak baik dengan lingkungan kerja. *Workplace incivility* yang terjadi merupakan suatu bagian dari adanya hubungan yang tidak baik dengan lingkungan kerja baik itu karena atasan maupun rekan kerja.

Workplace incivility adalah suatu perilaku yang menyimpang dengan intensitas rendah dengan tujuan untuk menyakiti dan tidak menghargai orang lain dengan perilaku ambigu atau tidak jelas seperti menyebarkan rumor, bersikap tidak sopan, menjauhi target dengan alasan tidak jelas dan kasus *workplace*

incivility terus meningkat dan menjadi masalah yang kompleks dan sedang terjadi secara menyeluruh di berbagai negara (Vagharseyyedin, 2015). Perilaku *incivility* yang dilakukan oleh rekan kerja dapat berdampak buruk bagi organisasi maupun kesehatan mental dan fisik perawat, karena tindakan *incivility* bersifat ambigu atau tidak jelas hal ini menjadi kendala bagi perawat untuk melaporkan kepada atasan atas tindakan yang dialami karena tindakan *incivility* dapat berupa tindakan yang tidak jelas dan tidak dapat dibuktikan secara langsung sehingga dapat menyebabkan kelelahan secara emosi dan mental. Tindakan *incivility* jika terus dibiarkan hal ini dapat memicu terjadinya kelelahan secara fisik dan mental. Oleh karena itu, diperlukan suatu cara untuk meredam atau mengatur emosi ketika mendapatkan perlakuan *incivility*. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan regulasi emosi.

Regulasi emosi adalah suatu proses penerimaan respon emosional, yang mengarahkan perilaku dengan tujuan untuk kontrol diri, kesadaran emosional, pemanfaatan strategi regulasi untuk mengubah atau mengurangi intensitas emosi yang dirasakan (Benuto, et al., 2020). Ketika menghadapi situasi yang penuh tekanan dan stres yang terjadi karena *workplace incivility* yang dilakukan oleh rekan kerja sesama perawat. Berdasarkan uraian tersebut bahwa perawat lebih rentan terhadap stres kerja karena banyaknya tekanan yang dialami dari *workplace incivility* yang dilakukan rekan kerja dapat mengakibatkan kelelahan secara emosional dan juga stress. Yang mana ketika menghadapi situasi-situasi tersebut perawat membutuhkan sebuah cara untuk mengurangi stres kerja dan kelelahan

emosional. Dengan regulasi emosi perawat dapat mengatur emosi negatif menjadi emosi positif.

Dengan kemampuan regulasi emosi perawat diharapkan mampu mengendalikan emosi ketika menghadapi hal-hal yang tidak menyenangkan atau ketika merasakan emosi negatif. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang pengaruh *workplace incivility* dari sudut pandang korban yang dilakukan oleh rekan kerja pada stres kerja perawat dan juga pengaruh regulasi emosi pada stres kerja yang dialami oleh perawat.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian ini lebih terarah, berikut merupakan batasan masalah pada penelitian :

1. *Workplace incivility*

Workplace incivility adalah suatu tindakan yang menyimpang dengan intensitas yang rendah dengan tujuan untuk menyakiti orang lain dengan perilaku tidak jelas yang bermaksud untuk tidak menghargai orang lain pada penelitian ini meneliti tentang *workplace incivility* dari sisi korban, yang dilakukan oleh rekan kerja (Andersson & Pearson, 1999).

2. *Job Stress*

Job stress adalah suatu perasaan tidak nyaman yang secara psikologis dapat menimbulkan atas suatu penilaian subjektif mengenai tuntutan yang

dialami di tempat kerja (Bruin & Taylor, 2006). Pada penelitian ini meneliti *job stress* yang berdampak negatif pada individu.

3. Regulasi emosi

Regulasi emosi adalah cara seseorang dalam mengendalikan emosi yang dirasakan, menilai dan mengatasi emosi yang dirasakan (Gross, 2014).

Regulasi emosi pada penelitian akan berdampak pada stres kerja yang dialami oleh perawat.

4. Perawat

Perawat adalah profesi kesehatan yang melakukan layanan kesehatan kepada pasien, keluarga, kelompok, maupun pada masyarakat (Budiono, 2016).

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah *workplace incivility* berpengaruh terhadap *job stress* pada perawat ?
2. Apakah regulasi emosi berpengaruh terhadap *job stress* pada perawat ?
3. Apakah *workplace incivility* dan regulasi emosi berpengaruh terhadap *job stress* pada perawat ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* dan regulasi emosi terhadap *job stress* pada perawat.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menganalisa *workplace incivility*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Penelitian ini bermanfaat mengidentifikasi stres kerja perawat.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan menyangkut regulasi emosi.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi perawat hasil dari penelitian dapat dijadikan pedoman dalam meregulasi emosi ketika menghadapi stres kerja yang disebabkan oleh *workplace incivility*.
- b. Pada penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk mencegah tindakan *workplace incivility* yang dilakukan oleh rekan kerja.
- c. Bagi rumah sakit dapat dijadikan sebagai masukan dalam menurunkan Tingkat stres perawat dalam menghadapi *workplace incivility*.
- d. Bagi Dinas Kesehatan dapat dijadikan pedoman dalam menentukan kebijakan untuk melindungi tenaga kesehatan dalam bekerja di rumah sakit yang mendapatkan *workplace incivility*.