

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres telah menjadi isu kesehatan mental yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari tidak terkecuali dalam dunia kerja. Dalam dunia kerja stres disebut juga dengan stres kerja. Stres kerja didefinisikan sebagai ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu mengenai tuntutan yang dirasakan ditempat kerja yang melebihi kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut (Bruin, 2006). Menurut Smet (1994) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja seperti kondisi individu, karakteristik kepribadian, sosial-kognitif, serta hubungan dengan lingkungan sosial. Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres kerja tersebut disebut dengan stresor.

Menurut data dari *world health organization* menunjukkan bahwa setidaknya lebih dari separuh karyawan mengalami stress kerja (WHO, 2020). Secara statistik hasil penelitian dari *Labour Force Survey* (LSF) menunjukkan angka kejadian stres akibat pekerjaan selama tiga tahun terakhir memiliki angka prevalensi lebih tinggi dari periode sebelumnya dimana dalam satu tahun saja nilai rata-rata menunjukkan terdapat 2.020 kasus dari 100.000 pekerja (Labour Force Survey, 2021).

Pada setiap organisasi atau instansi manapun, setiap karyawan dituntut untuk dapat melakukan tugas secara optimal dengan harapan menghasilkan yang terbaik bagi organisasi. Oleh sebab itu stres kerja pada

karyawan merupakan hal tidak diharapkan bagi organisasi manapun karena dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi maupun karyawan itu sendiri. Dampak negatif stres kerja bagi organisasi dapat berupa rendahnya produktivitas karyawan, tingginya turnover, tingginya tingkat absensi, dan jika stress kerja dibiarkan berlarut larut maka hal tersebut dapat menyebabkan job burnout pada karyawan. Hal tersebut juga berlaku pada organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, puskesmas dan lain sebagainya. Seluruh karyawan baik yang berasal dari tenaga medis profesional maupun karyawan pada divisi lain yang tergabung dalam organisasi tersebut, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, keluarga pasien serta pihak diluar organisasi tersebut. Hal tersebut dikarenakan organisasi pelayanan kesehatan merupakan organisasi yang identik dengan kualitas pelayanannya, dimana hasil akhir dari manajemen serta kebijakan dalam pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kualitas pelayanannya (Aiken et al., 2014). Tuntutan kerja tersebut tentunya juga berlaku pada petugas medis khususnya pada perawat.

Perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Ree dan Cooper (dalam Suryanita, 2001) yang menunjukkan bahwa perawat memiliki tingkat stres yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan anggota medis lainnya. Beberapa penelitian juga menemukan fakta bahwa banyak perawat yang mengalami stres kerja, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Rehman et al. (2021) di India yang menemukan 33 dari 67 tenaga kesehatan

mengalami stres. Penelitian di Turki menemukan sebanyak 182 tenaga kesehatan mengalami stres kerja (Elbay, Arpacioğlu, & Karadere, 2020). Zhu et al. (2020) melakukan penelitian yang melibatkan 5062 partisipan menemukan sebanyak 1130 perawat di China yang mengalami stres kerja. Penelitian lain di Mesir yang melibatkan 210 perawat ditemukan sebanyak 71% atau sekitar 149 perawat mengalami stres dengan level yang tinggi (Said & El-Shafei, 2020). Sedangkan untuk di Indonesia sendiri, dilansir dari data Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) (dalam Herqutanto, 2017) menyebutkan sebanyak 50,9% perawat Indonesia mengalami stres kerja. Di Indonesia stres kerja menjadi masalah yang serius dimana stres kerja mengakibatkan angka gangguan mental emosional sebesar 9,8% serta 35% stress kerja berakibat fatal (Trisnasari & Wicaksono, 2021).

Salah satu penyebab stres kerja yang berasal dari lingkungan adalah kekerasan ditempat kerja (National Safety Council, 2003). Jika dibandingkan dengan tenaga medis lainnya, perawat lebih sering melakukan kontak langsung dengan pasien dan keluarga pasien. Oleh sebab itu perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien maupun keluarga pasien. Faktanya saat sedang bekerja, tidak jarang perawat sering menjumpai pasien dan keluarga pasien yang bersikap emosional bahkan terkadang terdapat pasien dan keluarga pasien yang bertindak kasar dengan melakukan penyerangan baik secara verbal maupun non verbal pada perawat. Kekerasan yang dialami oleh perawat sebagian besar berasal dari pasien dan pengunjung. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Hahn et al.

(2010) yang menyatakan bahwa kekerasan dalam pekerjaan yang paling signifikan dalam sistem perawatan kesehatan adalah kekerasan pasien dan pengunjung. Esmaeilpour et al. (2010) dan Pinar & Ucmak (2010) menyebutkan bahwa pada negara-negara Timur Tengah seperti Turki dan Iran, dibandingkan dengan kekerasan yang berasal dari rekan kerja, keluarga pasien merupakan pelaku utama tindak kekerasan terhadap perawat (Noorana Zahra & Feng, 2018). Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kekerasan yang dialami oleh perawat sebagian besar berasal dari pasien/keluarga pasien. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Noorana Zahra & Feng (2018) yang menunjukkan bahwa 10% perawat mengalami kekerasan fisik yang sebagian besar dilakukan oleh pasien dan sebanyak 54,6% perawat mengalami kekerasan verbal yang sebagian besar dilakukan oleh keluarga pasien.

Menurut WHO, diantara semua profesi, perawat memiliki resiko tertinggi mengalami kekerasan di tempat kerja (Dehghan, Chaloshari, & Ghodousi, 2020). Dehghan et al. (2020) juga menjelaskan bahwa, pada beberapa penelitian sebelumnya terdapat beberapa alasan terjadinya kekerasan terhadap perawat yang meliputi usia, jenis kelamin, kelas sosial, gangguan psikologis yang diderita, penolakan pengobatan, gangguan kepribadian, riwayat rawat inap serta riwayat penyakit. Interaksi antara karyawan dan pasien dimana pasien atau pengunjung mengalami pengalaman yang membuat frustrasi, seperti rasa sakit, kecemasan atau perasaan bahwa mereka tidak dianggap serius menjadi penyebab kekerasan

pasien dan pengunjung di rumah sakit umum (Hahn, et al., 2010). Perilaku yang dilakukan oleh pasien dan keluarga pasien tersebut merupakan bentuk dari perilaku agresif di tempat kerja atau dapat disebut dengan *workplace aggression*.

Workplace aggression merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu di dalam atau di luar organisasi yang bertujuan untuk menyakiti secara fisik atau psikologis pekerja dan terjadi dalam konteks yang berhubungan dengan pekerjaan Scat & Kelloway (2005 dalam Caillier, 2021). *Workplace aggression* termasuk salah satu stresor kerja yang sering dialami, dan ketika terjadi biasanya akan menimbulkan perasaan marah, jengkel, dan frustrasi (Demskey et al., 2014). *Workplace aggression* dapat berupa agresi fisik seperti memukul, mendorong, sentuhan yang tidak diinginkan, atau penggunaan senjata untuk melukai tubuh dan agresi verbal seperti kata-kata atau tindakan nonfisik. Bensimon (1997) mengungkapkan bahwa sebagian karyawan pernah mengalami gangguan di tempat kerja setidaknya sepuluh kali pada hari kerja serta pernah memiliki pengalaman dengan perilaku agresif di tempat kerja.

Survei yang dilakukan di Jerman pada tahun 2018 menemukan bahwa prevalensi paparan agresi pada petugas kesehatan adalah sebesar 80%, dimana 94% pernah mengalami agresi verbal dan 70% pernah mengalami agresi fisik Schablon et al. (2018 dalam Vincent-Höper et al., 2020). Foster et al. (2007) juga menemukan bahwa dari 254 kasus agresi yang dicatat, perawat merupakan pihak yang paling sering menjadi target

dalam peristiwa perilaku agresif. Penelitian yang dilakukan di United Kingdom juga menemukan bahwa angka kekerasan pada perawat lebih tinggi dibandingkan dengan kekerasan pada dokter, dimana 43% perawat di United Kingdom pernah mengalami kekerasan oleh pasien (Nicola Swain, 2014).

Bentuk-bentuk tindakan agresi pada perawat dapat meliputi tindakan agresi secara verbal, fisik dan seksual yang dilakukan oleh pasien/keluarga pasien baik dalam keadaan sadar maupun tidak sadar. Di Indonesia sendiri telah terjadi banyak kasus kekerasan yang dialami oleh tenaga medis khususnya perawat hanya dalam kurun waktu 2020 sampai 2021 saja. Berdasarkan data dari (Persatuan Perawat Nasional Indonesia, 2021) telah terjadi beberapa kasus kekerasan pada perawat antara lain kasus yang sempat ramai menjadi perbincangan masyarakat dimana perawat wanita di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya mengalami tindak kekerasan oleh keluarga pasien. Kasus selanjutnya terjadi di Rumah Sakit Umum Dok II Jayapura keluarga pasien memukul wajah perawat dikarenakan tidak terima dengan hasil penanganan dokter dan kasus penganiayaan lainnya pada perawat juga terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipada Toraja. Kekerasan terhadap tenaga medis juga terjadi di Rumah Sakit Umum Sangkapura Gresik dipukul menggunakan koran dan ditendang kakinya oleh pria paruh baya (Garjito, 2020). Kasus pengeroyokan juga menimpa perawat RSUD dr M Haulussy di Ambon, dimana perawat tersebut dikeroyok dan dianiaya tiga anggota keluarga pasien Covid-19 yang

meninggal dunia (Liputan6.com, 2020). Di UGD Puskesmas Pameungpeuk Garut tenaga kesehatan menjadi korban pemukulan keluarga pasien Covid-19, dikarenakan keluarga pasien tidak terima tenaga kesehatan tersebut menggunakan hazmat saat memberikan tindakan pada orang tuanya (Iqbal, 2021).

Workplace aggression dapat menjadi ancaman tersendiri bagi kesehatan fisik maupun psikologis bagi perawat (Azalia, Saragih, & Idayati, 2017). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dari Brown et al. (2012) menunjukkan bahwa agresi yang dirasakan secara signifikan dan positif terkait dengan tekanan psikologis, dimana ketika agresi yang dirasakan meningkat maka tekanan psikologis juga akan ikut meningkat. Ancaman kekerasan fisik merupakan situasi yang dapat menyebabkan stres bagi perawat (Olatunde & Odusanya, 2015). Mc Grath et al. (dalam Ratnaningrum, 2012) menyebutkan bahwa merawat pasien dengan perilaku kekerasan dan menyerang secara signifikan dapat menyebabkan stres pada perawat. *Workplace aggression* dikhawatirkan dapat menimbulkan ketegangan serta tidak menutup kemungkinan akan terjadinya gangguan mental yang lain pada perawat jika mereka tidak siap dalam menghadapi kondisi-kondisi tersebut. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kinerja perawat seperti kejenuhan, kehilangan motivasi dan tidak mampu bekerja secara efektif sehingga dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perilaku-perilaku tersebut tentunya akan merugikan organisasi dikarenakan dalam organisasi

pelayanan jasa seperti rumah sakit, perawat selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dan perlakuan yang terbaik kepada pasien mereka.

Melihat dampak negatif dari stres kerja dan *workplace aggression* bagi organisasi maupun pihak diluar organisasi, maka diperlukan suatu upaya yang dapat menanggulangi hal tersebut. Salah satu cara diduga dapat memperbaiki lingkungan kerja karyawan yaitu dengan memberikan pemberdayaan struktural atau *structural empowerment*. *Structural empowerment* merupakan akses karyawan terhadap struktur sosial di tempat kerja yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang bermakna (Kanter, 1993). Guo et al. (2016) menjelaskan bahwa, ketika lingkungan kerja terstruktur karyawan akan merasa diberdayakan, sehingga mereka akan memberikan respon positif serta dapat menghadapi tantangan dan permasalahan di tempat kerja.

Berdasarkan beberapa riset terdahulu menunjukkan bahwa *structural empowerment* dapat mengurangi tingkat stres kerja pada perawat. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Guo et al. (2016) yang menemukan bahwa *structural empowerment* terbukti menurunkan tingkat stress kerja dan burnout yang dialami oleh perawat. Lautizi et al. (2009) juga menemukan bahwa *structural empowerment* berhubungan secara signifikan terhadap stres kerja pada perawat. *Empowerment* menghubungkan antara kekuatan individu, kesadaran akan bantuan, perilaku proaktif terhadap kebijakan sosial dan reformasi sosial sehingga dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk mengatasi ancaman

seperti perilaku pengunjung yang agresif. Stres kerja pada karyawan yang disebabkan oleh perilaku agresif dari pelanggan juga dapat dikurangi dengan menciptakan lingkungan kerja yang memberikan karyawan kontrol, otonomi, dan kesempatan pengambilan keputusan di tempat kerja (Bi et al., 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bi et al. (2021) menemukan bahwa *empowerment* dapat mengurangi tingkat stres kerja karyawan yang disebabkan oleh pelecehan verbal dari pengunjung.

Ketika karyawan mengalami stres kerja yang disebabkan oleh *workplace aggression* namun dalam waktu yang bersamaan mereka juga menerima *structural empowerment* dimana karyawan tersebut diberi dukungan, kesempatan, informasi dan sumber daya, serta kekuatan formal dan informal di tempat kerja, maka *structural empowerment* tersebut akan berperan sebagai faktor yang dapat memperlemah tingkat stres kerja pada karyawan yang disebabkan oleh *workplace aggression*. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat serta peran moderasi dari *structural empowerment* dalam memperlemah pengaruh *workplace aggression* dan stres kerja pada perawat..

1.2 Identifikasi Permasalahan

Stres kerja merupakan hal yang sering dialami oleh karyawan pada berbagai sektor organisasi, tidak terkecuali pada organisasi pelayanan kesehatan seperti klinik, rumah sakit, puskesmas dan lain sebagainya. Stres

kerja dapat terjadi pada tenaga medis khususnya pada perawat, dimana perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja dibandingkan dengan tenaga medis lainnya. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Ree dan Cooper (dalam Suryanita, 2001) dimana perawat memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibanding dengan anggota medis lainnya. Jika dibandingkan dengan tenaga medis lainnya, perawat lebih sering melakukan kontak langsung dengan pasien serta keluarga pasien. Sebagai pihak yang melakukan pelayanan langsung kepada pasien, perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Faktanya, dalam menjalankan tugas, perawat sering dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti menghadapi pasien dan keluarga pasien yang emosional, dimana mereka sering melakukan tindakan agresif baik secara verbal maupun non verbal pada perawat. Tindakan-tindakan agresif yang diterima oleh perawat tersebut merupakan bentuk dari *workplace aggression*.

Workplace aggression yang dilakukan oleh pasien diduga dapat menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja pada perawat. Demsky et al. (2014) mengungkapkan bahwa *workplace aggression* termasuk salah satu stresor kerja yang paling sering dialami. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli, menyebutkan bahwa segala bentuk kasus agresi di tempat kerja, bahkan kasus agresi kecil dapat menghasilkan stres dan pada saat tertentu akan menciptakan atau

meningkatkan tekanan psikologis pada karyawan (Valerie, Loh, & Marsh, 2012).

Terdapat beberapa hal yang diduga dapat mengurangi dampak stress kerja pada perawat sebagai akibat dari *workplace aggression* yang diterima, salah satunya dengan memperbaiki lingkungan kerja karyawan yaitu dengan memberikan pemberdayaan struktural atau *structural empowerment*. Ketika lingkungan kerja terstruktur maka karyawan akan merasa diberdayakan, sehingga mereka akan memberikan respon positif serta dapat menghadapi permasalahan di tempat kerja (Guo et al., 2016). *Structural empowerment* dinilai dapat mengurangi tingkat stres kerja pada perawat. Guo et al. (2016) menemukan bahwa *structural empowerment* terbukti menurunkan tingkat stress kerja dan burnout yang dialami oleh perawat. Lautizi et al. (2009) juga menemukan bahwa *structural empowerment* berhubungan secara signifikan terhadap stres kerja pada perawat. Bi et al. (2021) menjelaskan bahwa *empowerment* dapat digunakan untuk mengatasi ancaman seperti perilaku agresif dari pelanggan. Stres kerja pada karyawan yang disebabkan oleh perilaku agresif dari pelanggan dapat dikurangi dengan menciptakan lingkungan kerja yang memberikan karyawan kontrol, otonomi, dan kesempatan pengambilan keputusan di tempat kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bi et al. (2021), disebutkan bahwa *empowerment* memoderasi hubungan antara pelecehan verbal dan stres kerja yang dialami oleh karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat, serta menempatkan *structural empowerment* sebagai variabel moderator dimana *structural empowerment* pada penelitian ini akan berperan untuk memoderasi serta menjadi efek penyangga yang akan memperlemah pengaruh perilaku agresif terhadap stress kerja pada perawat.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan yang dibahas, peneliti memberikan batasan atas ruang lingkup penelitian pada variabel-variabel yang akan dibahas meliputi *workplace aggression*, stres kerja, dan *structural empowerment*. Adapun batasan konsep dari variabel-variabel yang akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. *Workplace aggression*

Workplace aggression merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu di dalam atau di luar organisasi yang dimaksudkan untuk menyakiti secara fisik atau psikologis seorang pekerja dan terjadi dalam konteks yang berhubungan dengan pekerjaan (Schat & Kelloway, 2005). *Workplace aggression* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku agresif yang dilakukan oleh pasien dan keluarga pasien terhadap perawat.

2. Stres Kerja

Stres kerja merupakan ketidaknyamanan secara psikologis yang dihasilkan dari penilaian subjektif individu mengenai tuntutan yang dirasakan ditempat kerja yang melebihi kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut (Bruin, 2006). Stres kerja dalam penelitian ini merupakan stres kerja yang berdampak negatif pada perawat.

3. *Structural empowerment*

Structural empowerment merupakan akses karyawan terhadap struktur sosial di tempat kerja yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang bermakna (Kanter, 1993).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah maupun batasan masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *workplace aggression* berpengaruh terhadap stres kerja pada perawat?
2. Apakah *structural empowerment* dapat memoderasi hubungan antara *workplace aggression* dengan stres kerja pada perawat?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *workplace aggression* terhadap stres kerja pada perawat.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya peran moderasi *structural empowerment* terhadap *workplace aggression* dan stres kerja pada perawat.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Praktis

1. Bagi perawat hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam memanfaatkan *structural empowerment* untuk mengatasi stres kerja yang disebabkan oleh *workplace aggression*.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman untuk mencegah tindakan *workplace aggression* yang dilakukan oleh pasien/keluarga pasien.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi atau instansi pelayanan kesehatan dalam mengatasi permasalahan seperti stres kerja yang disebabkan oleh *workplace aggression* dari pasien/keluarga pasien. Serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk menentukan kebijakan dalam melindungi karyawan yang menerima *workplace aggression*.

1.6.2. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian dan bahan pertimbangan untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang serupa.
2. Menambah wawasan dalam ruang lingkup psikologi, khususnya seputar topik *workplace aggression*, stres kerja, dan *structural empowerment*.