

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Idealnya pekerja kerja 8 jam dalam sehari. Namun, karena tingkat persebaran *corona virus disease* (COVID-19) yang masih tinggi membuat jumlah jam kerja para tenaga kesehatan (nakes) lebih besar dari biasanya. COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang dapat berujung pada kematian dan masih berkembang sampai saat ini.

Pemerintah Indonesia melakukan langkah pencegahan guna mengurangi persebaran COVID-19 yaitu dengan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Pemerintah memperbarui informasi perkembangan kasus harian COVID, pada 13 Maret 2021 secara kumulatif ada 1.414.741 kasus positif COVID-19 di Indonesia hingga saat ini. Berdasarkan data tersebut, kasus baru COVID-19 tersebar di 34 provinsi tercatat 5 provinsi dengan penambahan kasus baru tertinggi. Ke-5 provinsi tersebut adalah DKI Jakarta (1034 kasus), Jawa Barat (925 kasus), Jawa Timur (346 kasus), Kalimantan Timur (264 kasus), dan Banten (246 kasus). Dicatat pula jumlah pasien meninggal akibat COVID-19 hingga saat ini menjadi 38.329 jiwa (*Kompas*, 2021).

COVID-19 berdampak negatif dalam segala aspek kehidupan. Salah satu yang menjadi perhatian penting adalah

sumber daya manusia (SDM). SDM yang berkualitas dapat menentukan nasib perusahaan. Sebuah laporan dari Amerika Serikat (AS), dimana hampir setengah dari pekerja disana telah menderita masalah kesehatan mental sejak pandemi. Laporan ini diterbitkan The Standard pada tahun 2020, perusahaan asuransi yang berbasis di Portland Oregon. Masalah ini merugikan kesejahteraan pekerja secara signifikan dan berpotensi merugikan perusahaan (CNBC Indonesia, 2021).

Survei pendukung lain membahas terkait dengan gangguan mental yang dialami pada pekerja semenjak pandemi. Survei dari forum ekonomi dunia (*World Economic Forum*) dan Ipsos pada tahun 2020, menyatakan terdapat 13.000 karyawan di 28 negara dunia telah menderita gangguan kecemasan yang meningkat karena keamanan kerja dan perubahan rutinitas kerja mereka. Hal tersebut membuat pekerja stres dan merasa kesepian (CNBC Indonesia, 2021).

Salah satu pekerjaan yang memiliki risiko terganggu kesehatan mentalnya adalah nakes. Saat ini nakes berperan sangat penting dalam penanganan COVID-19. Berdasarkan hasil riset dari Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia menunjukkan 83% responden yang berprofesi sebagai nakes mengalami *burn out*. Riset tersebut dilakukan pada 1.461 responden diseluruh provinsi dengan rentan usia 18-63 tahun. *Burn out* tingkat sedang paling banyak dialami petugas laboratorium, perawat, apoteker, bidan, dokter gigi, dokter spesialis. Pernyataan ini diperkuat oleh ketua tim peneliti Dewi Sumarko dalam konferensi persnya "Tingkat prevelensi *burn out* pada nakes di masa pandemi COVID-19, 82% responden nakes mengalami *burn out moderate* atau sedang dan 1% pada tingkat berat," (Kompas, 2021).

Nakes merupakan garda terdepan dalam menangani kasus COVID-19. Nakes harus siap dalam keadaan yang prima, sehat,

dan kondisi tubuh yang baik. Kondisi tubuh yang kurang baik seperti kelelahan fisik, emosional maupun mental dapat mempengaruhi produktivitasnya dalam bekerja. Hubungan pekerja yang terhubung baik dengan pekerjaannya dapat mempengaruhi kualitas perusahaan yang baik pula. Kondisi ini dapat disebut juga dengan *employee engagement*.

*Employee engagement* adalah suatu keadaan pekerja yang terlibat langsung secara psikologis dengan pekerjaannya. Pekerja akan terlibat secara fisik, kognitif, maupun secara emosional selama menunjukkan performanya di dalam bekerja (Kahn, 1990 dalam Albrecht, 2010; Perrin, 2003). *Employee engagement* yang pertama kali dicetuskan oleh Kahn pada tahun 1990 dimana adanya hubungan psikologis antara individu dengan pekerjaannya.

*Employee engagement* merupakan kunci keberhasilan dan profitabilitas perusahaan (Pew Research Center, 2018). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, Indonesia mengalami resesi ekonomi dengan produk domestik bruto (PDB) RI pada kuartal III-2020 minus 3,49%. Kondisi ekonomi yang tidak menentu, *employee engagement* adalah aspek yang penting untuk bangkit menghadapi resesi ekonomi secara global (Andrew & Sofian, 2012).

Mengingat kondisi ekonomi dan persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan harus mengambil tindakan untuk bertahan dalam kondisi tersebut. Oleh karena itu, *employee engagement* merupakan *core value* atau nilai-nilai inti yang harus dijaga dan dipelihara oleh perusahaan untuk membentuk perilaku dan karakter kerja yang selaras dengan strategi perusahaan (Salamah, 2019).

Strategi perusahaan yang sering menjadi perhatian adalah kesejahteraan psikologis. Pekerja dengan kesejahteraan

psikologis yang tinggi akan lebih sehat (fisik dan psikologis), memiliki hidup yang lebih bahagia serta lebih produktif dibandingkan dengan yang kesejahteraan psikologisnya rendah (Robertson, Birch, & Cooper, 2012).

Kondisi tubuh yang kurang baik secara fisik maupun mental dapat berimbas pada performa dalam bekerja. Berdasarkan penelitian yang dikemukakan oleh Harnida (2015) semakin banyak nakes yang memiliki *burn out* maka semakin rendah kualitas pelayanan yang akan diberikan. Pekerjaan nakes sangatlah berat, mereka harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup orang banyak.

Beban dan tuntutan kerja yang lebih besar dapat menimbulkan stres pada nakes. Apabila keadaan ini terjadi dalam jangka waktu yang berkepanjangan maka, kinerja dari nakes akan mengalami penurunan sehingga akan secara langsung berpengaruh terhadap lingkungan kerja (Harnida, 2015). Stres yang berkepanjangan dengan intensitas tinggi dapat menyebabkan kelelahan secara fisik maupun emosional kepada seorang individu (Indilusiantari & Meliana, 2015). Maslach dan Jackson (1981) menyatakan bahwa stres dialami oleh seorang individu yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan manusia atau melakukan jasa pelayanan terhadap manusia disebut dengan istilah *burn out*.

*Burn out* merupakan sebuah sindrom psikologis meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi dan pencapaian diri (*personal accomplishment*) yang dialami oleh individu dengan pekerjaannya. *Burn out* akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada orang lain. Sejalan dengan fenomena COVID-19 yang masih terus bertambah menuntut nakes untuk melakukan pekerjaan yang intens dan berkelanjutan. Selama menjalankan tugas, mereka memiliki risiko tinggi akan terpapar virus COVID-

19 yang dapat membahayakan keselamatan mereka (Prasasti, 2020).

Pada penelitian Rothmann (2008) dan Narainsamy dan Westhuizen (2013) mengungkapkan bahwa stres memiliki pengaruh yang signifikan dengan keterikatan kerja. Menurut Coetzee dan Villiers (2010) bahwa masalah yang berhubungan dengan stres secara negatif mempengaruhi kesejahteraan di tempat kerja dan keterikatan kerja. Hal ini diperkuat dengan pernyataan bahwa stres yang tinggi di tempat kerja dapat berdampak negatif terhadap keterikatan kerja oleh Frith (2017) dan pada penelitian Khairuddin (2017) mengungkapkan bahwa pada beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif dari stresor (sumber stres) dengan keterikatan kerja.

Pada penelitian yang dilakukan terhadap pengemudi *GRABBIKE* selama pandemik di Jakarta Selatan menunjukkan adanya pengaruh *burn out* dan *work engagement* dengan persepsi dukungan sosial sebagai variabel pemediasi (Kesuma, 2021). Pada penelitian lainnya menyebutkan adanya kesenjangan dimana stres berpengaruh secara signifikan tanpa adanya mediator atau membutuhkan mediator (Vissy & Arum, 2018). Sebelumnya sudah dilakukan *preliminary question* yang dilakukan secara random kepada nakes yang bertugas di rumah sakit X di Jakarta. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diberikan, dilakukan sejumlah intervensi yang diberikan untuk meminimalisir *burn out* yang terjadi pada nakes. Nakes tidak memiliki pilihan untuk lepas dari tanggung jawabnya sebagai garda terdepan dalam menghadapi COVID-19. Berdasarkan uraian diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *burn Out* terhadap *employee engagement* pada tenaga kesehatan saat pandemi COVID-19 di Jakarta”

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana gambaran *employee engagement* pada nakes di Jakarta ?
2. Bagaimana gambaran *burn out* pada nakes di Jakarta ?
3. Bagaimana pengaruh *burn out* terhadap *employee engagement* pada nakes saat pandemi COVID-19 di Jakarta ?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini yang dibatasi pada pembahasan mengenai bagaimana pengaruh *burn out* terhadap *employee engagement* pada nakes saat pandemi COVID-19 di Jakarta.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh *burn out* terhadap *employee engagement* pada nakes saat pandemi COVID-19 di Jakarta.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh *burn out* terhadap *employee engagement* pada nakes saat pandemi COVID-19 di Jakarta.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan praktis yang terdiri atas :

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan ilmiah mengenai *burn out* dan *employee engagement* pada nakes bagi perkembangan ilmu psikologi juga penelitian selanjutnya.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk :

- Memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *burn out* dan *employee engagement* pada nakes di Jakarta
- Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan atau institusi kesehatan mengenai tingkat *burn out* terhadap *employee engagement* sehingga dapat meningkatkan manajemen sumber daya manusia dan produktivitas nakes di Jakarta.
- Diharapkan perusahaan atau institusi terkait dapat menciptakan kondisi-kondisi tertentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan nakes yang lebih baik lagi di Jakarta.