

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Produktivitas di tempat kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi setiap organisasi untuk dapat bertahan dan bersaing di era yang semakin kompetitif ini. Produktivitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang karyawan dapat menghasilkan output yang diinginkan dengan menggunakan input yang tersedia (Greenberg, 2010). Dalam konteks rumah sakit, produktivitas perawat menjadi sangat krusial karena secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Perceived productivity, atau produktivitas yang dirasakan, mengacu pada penilaian subyektif karyawan terhadap seberapa produktif dirinya di tempat kerja (Aboelmaged & Subbaugh, 2012). *Perceived productivity* ini dapat berbeda dengan produktivitas aktual yang dapat diukur secara objektif. Meski demikian, *perceived productivity* ini tetap penting karena dapat mempengaruhi *outcome* penting lainnya, seperti motivasi, komitmen, dan kepuasan kerja (Aboelmaged & Subbaugh, 2012).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *perceived productivity* dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor individual maupun organisasional (Baker, Avery, & Crawford, 2007; Schermerhorn, Hunt, Osborn, & Uhl-Bien, 2010). Pada tingkat individual, karakteristik kepribadian, efikasi diri, *burnout*, dan *work engagement* terbukti berkontribusi terhadap *perceived productivity* (Appel-Meulenbroek, Steps, Wenmaekers, & Arentze, 2020; Mashoush & Farea, 2022). Sementara pada tingkat organisasional, dukungan organisasi, iklim organisasi, dan praktik manajemen sumber daya manusia juga ditemukan memiliki pengaruh terhadap *perceived productivity* (Akintayo, 2012; Rimadias, 2020).

Dalam konteks rumah sakit, *perceived productivity* perawat menjadi isu yang sangat penting. Produktivitas perawat yang tinggi tidak hanya berdampak pada *outcome* organisasional, seperti efisiensi biaya dan reputasi rumah sakit, tetapi juga pada kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *perceived productivity* perawat menjadi sangat relevan bagi manajemen rumah sakit (Kramer & Hafner, 1989).

Salah satu faktor organisasional yang diyakini dapat mempengaruhi *perceived productivity* adalah *perceived organizational support* (POS). POS mengacu pada sejauh mana karyawan meyakini bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraannya (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). Ketika karyawan merasa bahwa organisasi mendukung dan menghargainya, cenderung akan membalas dengan

menunjukkan perilaku yang menguntungkan organisasi, termasuk meningkatkan produktivitas kerjanya (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Dalam konteks rumah sakit, POS dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi *perceived productivity* perawat. Perawat yang merasa bahwa rumah sakit tempat bekerja memberikan dukungan yang memadai, baik secara instrumental maupun emosional, cenderung akan merasa lebih produktif dalam menjalankan tugas-tugas keperawatannya. Sebaliknya, perawat yang merasa kurang didukung oleh organisasi mungkin akan mengalami penurunan motivasi dan semangat kerja, sehingga produktivitas yang dirasakan juga akan menurun. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya pengaruh positif antara POS dan *perceived productivity*. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Lyubovnikova, West, Dawson, & West (2018) pada 88 tim dari 13 organisasi layanan kesehatan di Inggris membuktikan bahwa POS berpengaruh terhadap produktivitas tim dan pribadi. Temuan serupa juga diperoleh dari penelitian Aprilina & Martdianty (2023) pada karyawan di Indonesia, yang menemukan bahwa POS merupakan prediktor penting bagi *perceived productivity*.

Selain faktor organisasional, karakteristik individual karyawan juga berperan penting dalam menentukan *perceived productivity*. Salah satu karakteristik individual yang menarik untuk dikaji adalah *proactive coping*. *Proactive coping* mengacu pada upaya-upaya antisipatif yang dilakukan oleh individu untuk mencegah atau meminimalisir dampak negatif dari potensi stres di masa depan (Aspinwall & Taylor, 1997). Individu dengan *proactive coping* yang tinggi cenderung akan mengidentifikasi dan mengantisipasi masalah-masalah potensial, serta secara proaktif mengembangkan strategi untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut. Hal ini dapat membantu untuk tetap produktif dan efektif dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaannya (Sohl & Moyer, 2009). Dalam konteks perawat di rumah sakit, *proactive coping* menjadi sangat relevan karena profesi keperawatan sering kali dihadapkan pada berbagai tuntutan dan stres kerja yang tinggi. Perawat yang mampu secara proaktif mengatasi masalah-masalah yang muncul cenderung akan tetap percaya diri dan bersemangat dalam bekerja (Cruz, Cabrera, Hufana, Alquwez, & Almazan, 2018), sehingga produktivitas yang dirasakan juga akan meningkat. Sebaliknya, perawat yang cenderung pasif dan reaktif dalam menghadapi masalah mungkin akan mengalami penurunan semangat dan motivasi kerja, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada *perceived productivity*. Beberapa studi empiris sebelumnya telah menunjukkan bahwa *proactive coping* berpengaruh positif terhadap *perceived productivity*. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Appel-Meulenbroek et al. (2020) pada karyawan di Belanda menemukan bahwa kemampuan *coping strategies* merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived productivity* karyawan. Temuan serupa juga dilakukan Chang, Chien, & Shen (2020) pada karyawan

di Taiwan dan Amerika Serikat (AS), yang menemukan bahwa *proactive coping* dapat meningkatkan produktivitas yang dirasakan. Penelitian Efendi & Anindita (2022) juga menemukan *proactive coping* berpengaruh terhadap *perceived productivity*.

Selain POS dan *proactive coping*, *work-life balance* juga diduga menjadi faktor penting yang mempengaruhi *perceived productivity* perawat di rumah sakit. *Work-life balance* mengacu pada kemampuan individu untuk mencapai keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan kehidupan pribadi/keluarga (Greenhaus, Collins, & Shaw, 2003). Ketika karyawan dapat mengelola dengan baik antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab di luar pekerjaan, cenderung akan merasa lebih sejahtera dan puas, sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih optimal, termasuk peningkatan produktivitas kerja (Lockwood, 2003).

Dalam konteks rumah sakit, *work-life balance* menjadi isu yang krusial bagi perawat. Profesi keperawatan seringkali menuntut jam kerja yang panjang, *shift* yang tidak menentu, dan tekanan kerja yang tinggi. Kondisi ini dapat menimbulkan konflik antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab di luar pekerjaan, sehingga berdampak negatif pada kesejahteraan dan kinerja perawat. Kondisi ini sering kali menimbulkan tantangan besar dalam mencapai keseimbangan kehidupan-kerja yang sehat bagi para perawat (Adella, Antonio, & Massie, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa perawat yang dapat mengelola keseimbangan antara tuntutan kerja dan tanggung jawab di luar pekerjaan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap produktivitasnya (Wara, Rampengan, & Korompis, 2018). Penelitian lain pada karyawan Bank di Nigeria menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh terhadap produktivitasnya (Ngozi & Chinelo, 2020).

Dalam konteks kerja, produktivitas yang dirasakan sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja individu. Namun, dalam beberapa kasus, produktivitas yang dipahami dapat terganggu oleh berbagai faktor, salah satunya *burnout*. Menurut Maslach & Jackson (1981), *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering kali terjadi pada orang-orang yang bekerja. *Burnout* terdiri dari tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi), dan *personal accomplishment* (capaian diri). Menurut Maslach & Leiter (2017), *burnout* atau kelelahan emosional, fisik, dan mental akibat stres kerja yang berkepanjangan juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi *perceived productivity* perawat. Perawat yang mengalami *burnout* cenderung merasa kurang produktif dan kehilangan motivasi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Beberapa studi empiris sebelumnya telah menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap *perceived productivity*. Misalnya, Mashoush & Farea (2022) menunjukkan kelelahan emosional dan depersonalisasi berpengaruh terhadap *perceived productivity*.

Menariknya, hubungan antara *Perceived Organizational Support*, *Proactive Coping*, *Work-Life Balance*, dan *Perceived Productivity* pada perawat dapat dimediasi oleh *Burnout*. Perawat yang merasa didukung oleh organisasi, memiliki kemampuan *Proactive Coping* yang baik, dan dapat menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, cenderung mengalami *Burnout* yang lebih rendah, sehingga produktivitas yang dirasakan dapat meningkat. Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa belum ada penelitian sebelumnya yang menggunakan 5 (lima) variabel, yaitu: *perceived organizational support*, *proactive coping*, *work-life balance*, *burnout* dan *perceived productivity* dengan model yang sama dan menggunakan *burnout* sebagai mediasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Proactive Coping*, dan *Work-Life Balance* terhadap *Perceived Productivity* melalui *Burnout* pada perawat di Rumah Sakit Hermina Podomoro. Rumah sakit ini dipilih karena merupakan salah satu rumah sakit swasta terkemuka di Indonesia yang memiliki tantangan unik dalam mengelola sumber daya manusia perawat.

Alasan pemilihan subjek perawat di rumah sakit Hermina Podomoro Sunter karena ditemukan beberapa fenomena terkait Rumah Sakit tipe C yang telah diamati yaitu terdapat beberapa tenaga kesehatan terutama perawat yang kadang mengeluhkan penurunan terhadap produktivitas yang dirasakan, yang ditandai dengan penurunan semangat kerja, penurunan kemampuan untuk melaksanakan tugas. Hasil wawancara menunjukkan perawat yang *resign* di target 6% per tahun, tapi untuk periode ini baru sampai Juni 2024 ini sudah 9% yang *resign*. Jadwal shift perawat dibagi tiga, yaitu: jam 07.00-14.00, jam 14.00 sd 21.00, jam 21.00 sd 10.00 wib, namun jam pulang *shift* perawat yang sering tidak tepat waktu, misalkan pulang jam 14.00 wib, menjadi jam 15.30 wib. Hal ini terdapat target waktu yang ketat dalam mengisi rekam medis elektronik, namun pada kenyataannya membutuhkan waktu lebih lama, sehingga perawat harus bekerja lembur hingga melebihi jam pulang kerja yang seharusnya. Selain itu, adanya sistem rotasi jaga yang tidak konsisten, di mana perawat dapat mendapatkan *shift* pagi dan sore secara bergantian, atau *shift* sore dan malam secara bergantian, dengan tujuan memberikan waktu istirahat yang lebih panjang. Masalah lainnya adalah tidak adanya budaya senioritas di rumah sakit, sehingga perawat cenderung tidak saling berkomunikasi dengan baik, dan fokus hanya pada penyelesaian tugas masing-masing. Kesulitan dalam menemukan pengganti apabila ada perawat yang keluar, yang membutuhkan waktu hingga 3 bulan.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada 10 orang perawat di RS Hermina Podomoro didapatkan untuk mengetahui persepsi produktivitas bahwa 60% (6 orang) responden merasa penurunan etos kerja untuk menjadi lebih baik, penurunan keinginan untuk pengembangan diri dan meningkatkan mutu pekerjaan, setelah ditanyakan lebih lanjut 50% (5 orang) merasakan

kurangnya dukungan organisasi seperti kurangnya dukungan supervisor, penghargaan dari organisasi dan kondisi lingkungan pekerjaan yang kurang mendukung yang ditandai dengan adanya penjadwalan shift, kurangnya komunikasi antar perawat dan kondisi ruangan yang tidak memiliki tempat untuk istirahat perawat. Untuk mekanisme coping, 40% (4 orang) responden mengatakan cara untuk mengatasi persoalan yang ada dengan mengatur emosi yang ada dan 60% (6 orang) menggunakan perencanaan untuk menghadapi situasi tersebut, misalnya jika terlalu sering shift ganda dan merasa akan sakit, maka melakukan pengobatan dan pemeriksaan mandiri agar bisa tetap bekerja. 70% (7 orang) responden merasa pekerjaan yang dilakukan cukup mengganggu kehidupan pribadi karena pulang shift sering tidak tepat waktu, bahkan lebih hingga 2 sampai 3 jam. Untuk penyebabnya, didapatkan bahwa kelelahan menjadi faktor utama baik secara fisik maupun psikologis, sehingga pada saat bekerja, mereka akan bekerja masing-masing dan menghindari berkomunikasi dengan yang lain, pengaturan dalam hal jadwal dan pengajuan ijin serta perawat yang lembur karena pasien yang banyak, sehingga operan terhambat.

Dengan melihat hasil survei pendahuluan ini, menunjukkan bahwa masih ada beberapa hambatan untuk meningkatkan *perceived productivity* perawat yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu dukungan organisasi yang dipersepsikan, coping proaktif, keseimbangan bekerja dan kehidupan, serta *burnout*. Oleh sebab itu diperlukan analisis lebih lanjut sehingga diangkat dalam penelitian ini adalah pengaruh *perceived organizational support*, *proactive coping*, dan *work-life balance* terhadap *perceived productivity* melalui *burnout* pada perawat di RS Hermina Podomoro.

B. Identifikasi masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Perawat yang *resign* di target 6% per tahun, tapi untuk periode ini baru sampai Juni 2024 ini sudah 9% yang *resign*.
2. Jadwal shift perawat dibagi tiga, yaitu: jam 07.00-14.00, jam 14.00 sd 21.00, jam 21.00 sd 10.00 wib, namun jam pulang *shift* perawat yang sering tidak tepat waktu, misalkan pulang jam 14.00 wib, menjadi jam 15.30 wib.
3. Adanya sistem *shift* ganda bagi perawat (kemungkinan jaga dua kali sehari) dan tidak ada sistem *reward* bagi yang bekerja lembur.
4. Kesulitan dalam menemukan pengganti apabila ada perawat yang keluar, yang membutuhkan waktu hingga 3 bulan.
5. Kurangnya dukungan organisasi seperti penghargaan dari organisasi dan kondisi lingkungan pekerjaan yang kurang mendukung yang ditandai dengan adanya penjadwalan shift dan kurangnya komunikasi antar perawat

6. Untuk mekanisme *coping*, responden mengatakan cara untuk mengatasi persoalan yang ada dengan mengatur emosi yang ada dan 60% menggunakan perencanaan untuk menghadapi situasi tersebut, misalnya jika terlalu sering shift ganda dan merasa akan sakit, maka melakukan pengobatan dan pemeriksaan mandiri agar bisa tetap bekerja.

C. Pembatasan masalah

Batasan masalah ini menjelaskan tentang pemahaman dari peneliti agar lebih jelas dan terarah serta tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Dengan demikian penulis hanya membatasi permasalahan pada *variabel perceived organizational support, proactive coping, perceived productivity, burnout* dan *work-life balance*.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support, proactive coping, dan work-life balance* berpengaruh terhadap *perceived productivity* melalui *burnout* pada perawat di RS Hermina Podomoro?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *burnout* perawat di RS Hermina Podomoro?
3. Apakah *proactive coping* berpengaruh terhadap *burnout* perawat di RS Hermina Podomoro?
4. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap *burnout* perawat di RS Hermina Podomoro?
5. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro?
6. Apakah *proactive coping* berpengaruh terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro?
7. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro?
8. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka terdapat dua tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, berikut tujuan umum dan tujuan khusus penelitian ini.

1. Tujuan Umum

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support, proactive coping, dan work-life balance*

berpengaruh terhadap *perceived productivity* dengan *burnout* sebagai variabel intervening terhadap perawat di RS Hermina Podomoro.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan:

- a. Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *burnout* perawat di RS Hermina Podomoro
- b. Menganalisis pengaruh *proactive coping* terhadap *burnout* perawat di RS Hermina Podomoro
- c. Menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *burnout* perawat di RS Hermina Podomoro
- d. Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro?
- e. Menganalisis pengaruh *proactive coping* terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro
- f. Menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *perceived productivity* terhadap perawat di RS Hermina Podomoro
- g. Menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *perceived productivity* perawat di RS Hermina Podomoro.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan yang bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan organisasi yang bersifat praktis. Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya tentang *perceived productivity* dan *burnout* yakni sebuah konsep yang berbeda dengan apa yang telah ada.
 - b. Untuk mengembangkan teori dan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya tentang konsep dasar *perceived organizational support*, *proactive coping*, *perceived productivity*, *burnout* dan *work-life balance*.
 - c. Menjadi referensi baru untuk kajian selanjutnya tentang cara meningkatkan *perceived productivity* dan *proactive coping* untuk kemajuan rumah sakit
 - d. Menemukan sintesis baru tentang variable-variabel yang diteliti serta memberikan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan dimensi pengukuran masing-masing variable
2. Kegunaan Praktisi

Diharapkan hasil penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi organisasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal, secara praktis maka penelitian ini berguna untuk :

- a. Organisasi, khususnya RS Hermina Podomoro memberikan masukan kepada pimpinan perusahaan agar mampu mengambil langkah yang tepat dalam menerapkan *perceived organizational support*, *proactive coping*, *work-life balance*, dan *burnout* yang efektif sehingga mewujudkan *perceived productivity* yang positif
- b. Tenaga kesehatan, khususnya di RS Hermina Podomoro dapat memberikan masukan mengenai *proactive coping* yang berguna untuk meningkatkan produktifitas kerja.
- c. Bagi masyarakat ilmiah. Sebagai alat untuk menstransformasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah serta mengetahui kondisi yang sebenarnya mengenai *perceived organizational support*, *proactive coping*, *perceived productivity*, *burnout* dan *work-life balance* yang ada pada RS Hermina Podomoro.