

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit harus mempunyai kemampuan pelayanan sekurang-kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, rawat inap, operasi/bedah, pelayanan medik spesialis dasar, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, laundry, dan *ambulance*, pemeliharaan sarana rumah sakit, serta pengolahan limbah.

Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan, Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi :

- a. Rumah Sakit Umum Kelas A
- b. Rumah Sakit Umum Kelas B
- c. Rumah Sakit Umum Kelas C
- d. Rumah Sakit Umum Kelas D.

Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan, Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan menjadi :

- a. Rumah Sakit Khusus Kelas A
- b. Rumah Sakit Khusus Kelas B
- c. Rumah Sakit Khusus Kelas C.

Jenis Rumah Sakit khusus antara lain Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, Jantung, Kanker, Orthopedi, Paru, Jiwa, Kusta, Mata, Ketergantungan Obat, Stroke, Penyakit Infeksi, Bersalin, Gigi dan Mulut, Rehabilitasi Medik, Telinga Hidung Tenggorokan, Bedah, Ginjal, Kulit dan Kelamin (Permenkes RI, 2010).

## **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusai yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal nonmaterial dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistenis organisasi (Nawawi, 2002).

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dapat juga diartikan sebagai kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrase pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasai dan masyarakat. Atau dengan kata lain secara lugas manajemen sumber daya manusia memiliki pengertian sebagai kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasial.

### **2.2.1 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia**

Implementasi manajemen sumber daya manusia akan dapat memberikan manfaat baik pada organisasi atau perusahaan, berikut adalah manfaat MSDM pada organisasi atau perusahaan (Nawawi, 2002):

- a. Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi SDM.
- b. Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan/jabatan
- c. Organisasi atau perusahaan akan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan SDM.
- d. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rekrutmen dan seleksi tenaga kerja.
- e. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan secara efektif dan efisien.
- f. Organisasi atau perusahaan akan dapat melakukan penilaian kerja secara efisien dan efektif.
- g. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan program dan pembinaan karier secara efisien dan efektif.
- h. Organisasi atau perusahaan akan dapat menyusun skala upah (gaji) dan mengatur kegiatan berbagai keuntungan/manfaat lainnya dalam mewujudkan sistem balas jasa bagi para pekerja.

Adapun manfaat bagi para pekerja (Nawawi, 2002) adalah sebagai berikut :

- a. Pekerja memperoleh rasa aman dan puas dalam bekerja.
- b. Pekerja memperoleh jaminan keselamatan dan kesehatan kerja

- c. Mempermudah pekerja memperoleh keadilan dan perlakuan yang tidak menguntungkan.
- d. Pekerja memperoleh penilaian karya yang objektif.
- e. Para pekerja melalui manajemen akan memperoleh gaji/upah dan pembagian keuntungan/manfaat lainnya secara layak (Yani, 2012).

### **2.3 Karakteristik Individu**

#### **1. Umur**

Tingkat perkembangan manusia ditentukan berdasarkan umur. Pengkategorian umur tersebut adalah sebagai berikut

- a. 0 s/d 1 tahun : bayi
- b. 2 s/d 5 tahun : balita
- c. 6 s/d 12 tahun : kanak-kanak akhir
- d. 13 s/d 17 tahun : remaja awal
- e. 17 s/d 18 tahun : remaja akhir
- f. 18 s/d 40 tahun : dewasa awal
- g. 40 s/d 60 tahun : dewasa madya
- h. > 60 tahun : usia lanjut

Menurut Gibson, karyawan yang lebih tua mungkin dianggap lebih cakap dan diberi status atau posisi oleh suatu kelompok kerja.

#### **2. Jenis Kelamin**

Sejak awal 1970-an, semakin banyak kaum wanita yang bergerak memasuki karier organisasi. Sebagai hasil dari perkembangan ini, timbul pertanyaan berikut:

adakah perbedaan agresivitas, kecenderungan menempuh resiko, keterikatan, dan etika kerja antara pria dan wanita. Yang diperlukan adalah pengkajian ilmiah tentang pria, wanita dan lain- lain yang melakukan pekerjaan manajerial dan bukan manajerial dalam organisasi, untuk itu dibutuhkan data untuk mengkaji dan mengetahui perbedaan gaya dan karakteristik apabila perbedaan itu memang ada.

### 3. Status Pernikahan

Status pernikahan dibedakan menjadi dua, yaitu menikah dan tidak menikah. Menurut Robbins menjelaskan bahwa perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Besar kemungkinan bahwa karyawan yang puas terhadap pekerjaannya terdapat pada karyawan yang telah menikah.

### 4. Pengalaman/Lama Kerja

Masa kerja seseorang akan menentukan prestasi individu yang merupakan dasar prestasi dan kinerja organisasi. Semakin lama seseorang bekerja di suatu organisasi, maka tingkat prestasi individu akan semakin meningkat yang dibuktikan dengan tingginya tingkat penjualan dan akan berdampak kepada kinerja dan keuntungan organisasi yang menjadi lebih baik, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan promosi atau kenaikan jabatan.

Menurut Sutjiono, pengalaman kerja adalah senioritas atau "*length of service*" atau masa kerja merupakan lamanya seorang pegawai menyumbangkan tenaganya di perusahaan. Winardi mendefinisikan senioritas adalah masa kerja seorang

pekerja bilamana diterapkan pada hubungan kerja maka senioritas adalah masa kerja seorang pekerja pada perusahaan tertentu.

Pengalaman kerja adalah waktu yang digunakan oleh seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya. Pendapat lain menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah lamanya seseorang melaksanakan frekuensi dan jenis tugas sesuai dengan kemampuannya. Dari pendapat tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengalaman kerja adalah waktu yang digunakan oleh seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan frekuensi dan jenis tugasnya.

## 5. Pengetahuan

Dalam kamus bahasa Indonesia pengetahuan berasal dari kata “tahu” artinya sesuatu proses pada panca indera terutama mata terhadap objek secara faktual ada, serta berlangsung dalam keadaan sadar, yang selanjutnya berkembang menjadi suatu pengetahuan melalui membaca, mendengar atau mengalami. Dalam bahasa Inggris “Pengetahuan” dikenal dengan istilah “*knowledge*” dalam kamus filsafat Torens dikemukakan beberapa pengertian pengetahuan antara lain:

- a. Pengenalan akan sesuatu.
- b. Keakraban atau perkenalan sesuatu dari pengalaman .
- c. Apa yang dipelajari.
- d. Persepsi jelas tentang apa yang dipandang sebagai fakta kebenaran dan kewajiban.
- e. Informasi dan atau pelajaran yang dipelihara dan diteruskan oleh peradaban.

f. Hal-hal yang berada dalam kesadaran yang dibenarkan dengan cara tertentu dan dengan demikian dipandang sebagai benar.

## 6. Keterampilan

Pendapat Sustermeister dan Bob Davis ini dipandang bahwa kemampuan (*ability*) dapat dipandang sebagai suatu karakteristik umum dari seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diwujudkan melalui tindakan. Kemampuan seorang pegawai secara aplikatif indikatornya dapat digambarkan sebagai berikut:

### a. Keterampilan Menjalankan Tugas

Dalam proses pekerjaan di lapangan akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks, sehingga pegawai harus dibekali pengetahuan dan keterampilan yang mantap dan handal. Pimpinan yang baik akan memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan agar stafnya bisa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan.
2. Membangkitkan minat dan rasa ingin tahu pegawai terhadap sesuatu masalah yang sedang dibicarakan.
3. Mengembangkan pola berfikir pegawai dan tata cara bekerja yang baik.
4. Menuntut proses berfikir pegawai dan tata cara bekerja yang baik akan membantu pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
5. Memusatkan perhatian pegawai terhadap pegawai terhadap masalah- masalah yang sedang ditangani di lapangan

### b. Keterampilan Memberikan Penguatan (*Reinforcement Skill*)

Penguasaan atau reinforcement adalah segala bentuk respon, apakah bersifat verbal (biasa diungkapkan atau diutarakan dengan kata- kata langsung seperti, baik pekerjaannya, sukses menjalankan tugas, benar dan sebagainya) maupun non verbal (biasanya dilakukan dengan gerak, isyarat, pendekatan dan sebagainya), yang merupakan bagian dan modifikasi tingkah laku dan kebijakan pimpinan terhadap pegawai, yang bertujuan untuk memberikan informasi umpan balik bagi pegawai atas pekerjaannya sebagai suatu tindakan dorongan atau koreksi.

c. Keterampilan Mengadakan Variasi (*Variation skill*)

Variasi pemberian rangsangan (motif) pegawai adalah suatu kegiatan pimpinan dalam konteks proses interaksi pekerjaan atau tugas di lapangan yang di tujukan untuk mengatasi kebosanan pegawai sehingga dalam situasi melaksanakan pekerjaan, pegawai senantiasa menunjukkan disiplin, kejujuran, tanggung jawab, antusiasme, serta penuh partisipasi.

7. Pelatihan

Istilah pelatihan menunjukkan suatu proses dari sikap, keahlian dan kemampuan tertentu bagi para karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya secara meningkat atau lebih produktif. Singkatnya pendidikan lebih banyak berhubungan dengan teori tentang pekerjaan, sedangkan pelatihan lebih berhubungan dengan masalah-masalah praktek. menyatakan bahwa pelatihan mempunyai manfaat, antara lain:

a. Meningkatkan produktivitas, baik kuantitas maupun kualitas

- b. Meningkatkan moral kerja yang mendukung terciptanya suatu kerja yang harmonis dengan hasil kerja yang meningkat
- c. Karyawan akan semakin percaya akan kemampuannya sehingga para pengawas tidak terlalu dibebani untuk selalu mengadakan pengawasan setiap saat
- d. Menurunnya angka kecelakaan kerja
- e. Meningkatkan stabilitas dan fleksibilitas karyawan
- f. Membantu mengembangkan pribadi karyawan

Dengan demikian pelatihan adalah proses pendidikan informal untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan personel dalam waktu relatif singkat yang mengutamakan pengetahuan praktis sehingga personel dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Nasution, 2009).

## **2.4 Kepuasan Kerja**

### **2.4.1 Definisi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaan mereka. Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan (Ivancevich, John M, dkk; 2005). Menurut Robbins, Stephen P, dan Timothy A. Judge (2007) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik.

Menurut Hasibuan Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan

kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak (Hasibuan, 2009).

Kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka, yang menunjukkan kesesuaian antara harapan kerjanya dengan manfaat yang ia terima dalam perusahaan (Luthans, Fred, 2006). Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki (2000) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan (Haryanto, 2014).

Kepuasan kerja sangat dibutuhkan bagi sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Robbins (2003: 78) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya diterima. Pandangan senada dikemukakan Gibson,dkk. (2001: 106) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan (Wibowo, 2016).

Kepuasan kerja dijadikan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja. Sumber daya manusia akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek pekerjaan dan individunya saling menunjang sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan

perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan. Sumber daya manusia seharusnya mendapat perhatian lebih dibandingkan dengan sumber daya lainnya karena manusia memiliki pikiran, perasaan yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi (Rini, Adelia, & Mujiati, 2016).

Menurut Strauss dan Sayles, kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat Lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan lebih berprestasi daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan (H. Handoko, 2012).

Terdapat lima model kepuasan kerja. Lima model kepuasan kerja yang menonjol ini akan menggolongkan penyebabnya. Lima model tersebut diantaranya adalah:

#### 1. Pemenuhan Kebutuhan

Model ini menjelaskan kepuasan kerja ditentukan oleh karakteristik dari sebuah pekerjaan memungkinkan seorang individu untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan yang tidak terpenuhi akan mempengaruhi kepuasan maupun berhentinya karyawan dari pekerjaannya. Model ini masih memiliki kontroversi,

namun secara umum diterima bahwa pemenuhan kebutuhan memiliki korelasi dengan kepuasan kerja.

## 2. Perbedaan

Model-model ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari harapan yang terpenuhi. Harapan terpenuhi mewakili perbedaan antara apa yang diharapkan oleh seorang individu dari sebuah pekerjaan, contohnya seperti gaji dan kesempatan untuk naik pangkat (promosi) ke jabatan yang lebih tinggi, dan apa yang pada kenyataannya diterimanya. Pada saat harapan lebih besar dari apa yang diterimanya, dengan kata lain apa yang diharapkan tidak sesuai, kepuasan tidak akan tercapai. Model ketidak sesuaian memprediksikan bahwa individu akan merasa puas pada saat ia mempertahankan output yang dia terima dan melampaui harapan pribadinya.

## 3. Persamaan

Dalam model persamaan kepuasan adalah suatu fungsi dari bagaimana individu diperlakukan secara adil di tempat kerja. Kepuasan berasal dari persepsi seseorang bahwa output (keluaran) pekerjaan, relative sama dengan inputnya perbandingan yang mendukung output/input lain yang signifikan.

## 4. Pencapaian Nilai

Gagasan yang melandasi model pencapaian nilai adalah bahwa kepuasan berasal dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja yang penting dari seorang individu. Pada umumnya, pemenuhan nilai secara positif berkaitan dengan kepuasan kerja

## 5. Komponen Watak/ Genetik

Model kepuasan ini mencoba menjelaskan situasi dimana seseorang tampak puas dalam berbagai situasi kerja, namun tidak pada sebagian orang yang lain. Model Watak/generik didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja merupakan bagian dari fungsi dari sifat pribadi maupun faktor generik. Karena itu, Model ini menunjukkan bahwa perbedaan individu yang stabil adalah sama pentingnya dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan karakteristik kepuasan kerja (Haryanto, 2014).

### 2.4.2 Teori Kepuasan Kerja

1. Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*) Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kenyataan diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang didapatkan dengan apa yang dicapai.
2. Teori keadilan (*equity theory*) Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti:

upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri (Cahyani, 2017).

3. *Two Factor Theory*, sebuah teori yang dikemukakan oleh Herzberg pada prinsipnya mengemukakan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan variabel yang *continue* (As'ad, 2003). Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu:

1. Kepuasan Intrinsik

Merupakan faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan potensi individu.

2. Kepuasan Ekstrinsik

Merupakan faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, seperti kebijaksanaan dan administrasi perusahaan, *supervision tehcnical*, upah, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

### 2.4.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang tidaklah hanya gaji, tetapi terkait dengan pekerjaan itu sendiri, dengan faktor lain seperti hubungan dengan atasan, rekan sekerja, lingkungan kerja, dan aturan-aturan (Gilmer, 1966). (Robbins & Judge, 2009) menyebutkan ketika karyawan menyukai pekerjaan mereka atau merasa puas dengan pekerjaannya, namun ada pula karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya atau ketidakpuasan mereka yang ditunjukkan melalui berbagai cara, yaitu dapat dilihat dari tindakan *exit*, *voice*, *loyalty*, dan *neglect* (Setiadi et al., 2016).

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004) terdapat lima faktor yang dapat memengaruhi timbulnya kepuasan yaitu:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*). Model ini mengajukan bahwa kepuasan ditentukan tingkatan karakteristik pekerjaan yang memungkinkan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*Discrepancies*). Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat diatas harapan.
3. Pencapaian nilai (*Value attainment*). Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting
4. Keadilan (*Equity*). Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukkan pekerjaan lainnya.
5. Komponen genetik (*Dispositional/Genetic Components*). Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model

menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan (Kreitner & Kinicki, 2004).

#### **2.4.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator kepuasan kerja yaitu:

- 1 Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggungjawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.
- 2 Kepuasan terhadap gaji, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.
- 3 Kepuasan terhadap sikap atasan, yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.
- 4 Kepuasan terhadap rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.
- 5 Kepuasan terhadap promosi atau perspektif karier, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi (Robbins & Judge, 2015).

#### **2.4.5 Dampak Kepuasan Kerja**

Dampak dalam perilaku kerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja menurut Schultz dan Schultz (2010), yaitu produktifitas, prososial dan perilaku

kontraproduktif, tingkat presensi, pergantian karyawan (turnover). Selain itu, terdapat juga 5 faktor penyebab kepuasan kerja antara lain: pemenuhan kebutuhan, ketidakcocokan, pencapaian nilai, persamaan, komponen watak dan genetik. Kepuasan kerja terdiri dari 6 aspek yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan (supervisi), kelompok kerja dan lingkungan kerja (Sukma Rani Moerkardjono, 2013).

## **2.5 Stres Kerja**

### **2.5.1 Definisi Stres**

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif (H. Handoko, 2012).

Stres kerja merupakan bagian dari stress kehidupan, Stress yang melampaui batas kemampuan karyawan akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis dan ketidakmampuan fisis. Stress merupakan respon fisiologis dan psikologis terhadap rangsangan yang berlebihan yang biasanya tidak menyenangkan dan peristiwa yang mengancam dalam lingkungan (Schultz, Duanne. dan Schultz, Sidney Ellen; 2006). Sedangkan McShane, Steven, dan Von Gillow, Mary Ann (2010) mengatakan stress merupakan “*an adactive response to a situation that is perceived as challenging or threatening to a*

*person's well-being*". Schultz, Duanne dan Schultz, Sidney Allen menyatakan bahwa stress adalah suatu respon adaptif terhadap situasi yang berupa tantangan ataupun ancaman yang mempengaruhi kebahagiaan seseorang. Stress merupakan kondisi fisik dan mental yang kita rasakan sebagai bentuk adaptasi dari kondisi lingkungan yang buruk (Haryanto, 2014).

Stres kerja menunjukkan suatu kondisi dinamika yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Sebagai definisi dapat dikatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan berpikiran dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2015). Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang karyawan (Nikomas & Serang, 2018).

### **2.5.2 Faktor Stres Kerja**

Faktor-faktor penyebab stres kerja antara lain intrinsik, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan dan individu. Menurut Hans Selye dalam Riggio (2003), ia mengukur stres kerja berdasarkan pengukuran fisiologis, *self report assesment* (pelaporan diri), pengukuran dari kehidupan pribadi dan pengukuran kecocokan personal dengan lingkungan (Sukma Rani Moerkardjono, 2013).

- a. Menurut Munandar (2001), mengelompokkan faktor-faktor penyebab stres dalam pekerjaan yaitu sebagai berikut:

### 1) Faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan

Faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan meliputi tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik berupa bising, vibrasi (getaran), *hygiene*, sedangkan tuntutan tugas mencakup kerja shift pada jam kerja malam. Kerja shift merupakan sumber stres utama bagi perawat pada bagian rawat inap. Faktor intrinsik dalam pekerjaan yang kedua yaitu beban kerja. Beban kerja berlebih dan beban kerja yang terlalu sedikit dapat memicu stres. Paparan terhadap risiko dan bahaya, risiko dan bahaya dikaitkan dengan jabatan tertentu merupakan sumber stres. Semakin besar kesadaran akan bahaya dalam pekerjaannya semakin besar depresi dan kecemasan pada tenaga kerja.

### 2) Peran individu dalam organisasi

Setiap perawat mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Namun perawat terkadang tidak dapat mematuhi aturan rumah sakit sehingga timbul konflik peran dan ketaksaan peran. Ketaksaan peran dirasakan jika seorang perawat tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau tidak mengerti atau tidak merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

### 3) Pengembangan karier

Pengembangan karier merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih dan promosi yang kurang.

4) Hubungan dalam pekerjaan

Harus hidup dengan orang lain merupakan salah satu aspek dari kehidupan yang penuh stres. Hubungan yang baik antar anggota dari satu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi.

5) Struktur iklim organisasi

Kepuasan dan ketidakpastian kerja berkaitan dengan penilaian dari struktur dan iklim organisasi. Faktor stres yang ditemui terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat atau berperan serta dalam organisasi.

6) Tuntutan dari luar organisasi atau pekerjaan

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi dan dengan demikian memberikan tekanan pada individu. Isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan rumah sakit semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya.

7) Ciri individu Stres ditentukan oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasinya. Individu yang berpikiran positif tidak rentan akan stres (Cahyani, 2017).

b. Faktor penyebab stress kerja menurut Hasibuan (2014:204) adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.

2. Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
3. Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan
4. Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
5. Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab (Rini, Adelia & Mujiati 2016).

### **2.5.3 Indikator Stres kerja**

Indikator stres kerja menurut Terry dan John (dalam Salmawati, 2014) dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

#### 1) Gejala psikologis

Seperti bingung, cemas, tegang, sensitif, mudah marah, bosan, tidak puas, tertekan, memendam perasaan, tidak konsentrasi, dan komunikasi tidak efektif. Perawat yang mengalami stres kerja menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relax, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif

#### 2) Gejala fisik

Seperti meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, meningkatnya ekskresi adrenalin, dan non adrenalin, gangguan lambung, gangguan pernapasan, gangguan kardiovaskuler, kepala pusing, migraine, sakit mag, bermasalah pada pencernaan, berkeringat, dan mudah lelah fisik. Perawat

sering mengalami gangguan pencernaan juga sakit lambung diakibatkan makan yang tidak teratur

### 3) Gejala perilaku

Pada stres kerja seperti prestasi dan produktivitas kerja menurun, menghindari pekerjaan, agresif, kehilangan nafsu makan, meningkat penggunaan minuman keras, bahkan perilaku sabotase. Perawat yang mengalami stres kerja akan rentan berbuat kesalahan, mengalami kecelakaan kerja, masalah kesehatan dan cenderung menyendiri (Cahyani, 2017).

## 2.6 Motivasi

### 2.6.1 Definisi Motivasi

Motivasi merupakan proses psikologi yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior* (Kreitner dan Kinicki, 2001: 205). Sedangkan menurut Robbins (2003: 156) menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus-menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan (Wibowo, 2016). Motivasi dilihat sebagai pengejaran terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai, terutama tujuan pribadi. Semakin tinggi yang kita berikan pada suatu hadiah, semakin besar kemungkinan kita melakukan kegiatan yang akan menghasilkan hadiah itu (Fahmi, 2016).

Menurut (George and Jones, 2005) motivasi kerja juga didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of*

*effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*). Jadi motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu (Suputra & Sriathi, 2018).

McShane, Steven, dan Von Gillow, Mary Ann (2010) mendefinisikan motivasi sebagai “ *the forces within a person that affect the direction, intensity, and persistence of voluntary behavior* “, yang kurang lebih berarti menggambarkan motivasi sebagai kekuatan dalam diri seseorang yang mempengaruhi arah, intensitas, dan ketekunan perilaku secara sukarela. Robbins, Stephen P. (1996) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Munandar (2001) mendefinisikan motivasi sebagai proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian pekerjaan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu

Dalam bukunya, Luthans, Fred (2006) menuliskan motivasi berasal dari kata latin *move* yang memiliki arti bergerak. Secara teknis, motivasi adalah proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis dan psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atau insentif (Haryanto, 2014).

Motivasi bermanfaat bagi organisasi, karena motivasi itu berfungsi sebagai penggerak, pengarah, dan pendorong terjadinya perbuatan. Dengan demikian, motivasi dan lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keadaan di mana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil. Jadi, motivasi dan lingkungan kerja mempersoalkan bagaimana caranya mendorong kinerja bawahan agar mau bekerja

keras dengan memberikan semua kemampuannya untuk mewujudkan tujuan organisasi (Muslih, 2011).

### **2.6.2 Bentuk Motivasi**

Bagi setiap individu sebenarnya memiliki motivasi yang mampu menjadi spirit dalam memacu dan menumbuhkan semangat kerja dalam bekerja. Spirit yang dimiliki oleh seorang tersebut dapat bersumber dari dirinya maupun dari luar, dimana kedua bentuk tersebut akan lebih baik jika dua-duanya Bersama-sama ikut menjadi pendrong motivasi seseorang. Motivasi muncul dalam dua bentuk dasar, yaitu :

#### **1. Motivasi ekstrinsik (dari luar)**

Motivasi ekstrinsik muncul dari luar diri seseorang, kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri orang tersebut untuk merubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini kearah yang lebi baik.

#### **2. Motivasi instrinsik (dari dalam diri sesorang/kelompok)**

Motivasi instrinsik adalah motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang selanjutnya kemudian mempengaruhi dia dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti.

### **2.6.3 Teori Motivasi**

Dalam teori ini, motivasi berfokus pada faktor-faktor dalam diri seseorang yang mendorong, mengarahkan, dan menghentikan perilaku (Ivancevich, John M.,dkk; 2005).

1. Hierarki Kebutuhan Maslow Abraham Maslow menghipotesiskan bahwa di dalam semua manusia ada suatu jenjang kelima kebutuhan (Robbins, Stephen P.;1996), diantaranya adalah:
  - a. Faali (Fisiologis), antara lain kebutuhan untuk memenuhi rasa lapar, haus, perlindungan, seks, dan kebutuhan ragawi lain.
  - b. Keamanan, antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik
  - c. Sosial, mencakup kasih sayang, rasa dimiliki, diterima-baik, dan persahabatan
  - d. Penghargaan, mencakup faktor rasa hormat internal seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; dan faktor hormat eksternal seperti misalnya status,
  - e. pengakuan, dan perhatian.
  - f. Aktualisasi diri, dorongan untuk menjadi apa yang ia mampu menjadi; mencakup pertumbuhan mencapai potensialnya, dan pemenuhan diri.

Teori Maslow mengasumsikan bahwa orang berusaha memuaskan kebutuhan yang mendasar (kebutuhan fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku mereka pada pemuasan kebutuhan di tingkat yang lebih tinggi (Ivancevich, John M.,dkk; 2005). Ivancevich, John M.,dkk (2005) menjelaskan bahwa dalam pemikiran Maslow ada hal-hal pokok yang dapat digunakan untuk memahami pendekatan hierarki Maslow. Hal-hal pokok tersebut adalah:

- 1) Kebutuhan yang sudah terpuaskan akan berhenti memberikan motivasi.
- 2) Kebutuhan yang tidak terpuaskan dapat menyebabkan rasa frustrasi, konflik, dan stress.

- 3) Maslow mengasumsikan bahwa orang memiliki kebutuhan untuk tumbuh dan berkembang. Sebagai akibatnya, akan terus berusaha bergerak ke atas dalam hierarki untuk memenuhi kepuasan

## 2. Teori ERG Adelfer

Alderfer sepakat dengan Maslow bahwa kebutuhan individu diatur dalam suatu hierarki (Ivancevich, John M., dkk; 2005). Namun, teori Alderfer ini hanya melibatkan tiga rangkaian kebutuhan, diantaranya adalah:

- a. Eksistensi (*existence*), Kebutuhan yang dipuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, udara, imbalan, dan kondisi kerja
- b. Hubungan (*relatedness*) Kebutuhan yang dipuaskan oleh hubungan sosial dan interpersonal yang berarti
- c. Pertumbuhan (*growth*). Kebutuhan yang terpuaskan jika individu membuat kontribusi yang produktif atau kreatif.

## 3. Teori Kebutuhan McClelland

Teori kebutuhan McClelland memfokuskan diri pada ketiga kebutuhan, diantaranya adalah (Robbins, Stephen P.;1996):

- a. Kebutuhan akan prestasi, yaitu dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, berjuang untuk meraih kesuksesan.
- b. Kebutuhan akan kekuasaan, adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang tersebut dengan rela dan tanpa paksaan tidak akan berperilaku demikian.
- c. Kebutuhan akan afiliasi, yaitu hasrat untuk menjalin hubungan dengan orang lain dengan baik.

McClelland (dalam Ivancevich, John M.,dkk; 2005) menyatakan bahwa ketika timbul suatu kebutuhan yang kuat dalam diri manusia, kebutuhan tersebut akan memotivasi dirinya untuk berperilaku yang bertujuan untuk mendatangkan kepuasannya. Sebagai contoh seorang karyawan yang memiliki target individu yang tinggi dalam pekerjaannya, akan bekerja keras dengan harapan target yang diinginkan dapat tercapai dengan menggunakan segenap kemampuan dan keterampilannya.

Tema utama dari teori McClelland adalah bahwa kebutuhan ini dipelajari melalui penyesuaian dengan lingkungan seseorang (Ivancevich, John M.,dkk; 2005). Karena yang menjadi fokus adalah kebutuhan, maka perilaku yang mendapatkan penghargaan yang cenderung lebih sering muncul. Manajer yang dihargai atas perilaku pencapaiannya mengambil risiko yang moderat dan belajar untuk mencapai tujuan. Beberapa orang memiliki dorongan kuat untuk berprestasi dan berhasil. Mereka berjuang untuk prestasi pribadi bukan hanya untuk hasil sukses semata. Mereka mempunyai kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien daripada yang dilakukan sebelumnya, dorongan semacam ini disebut dengan kebutuhan akan prestasi.

Kebutuhan akan kekuasaan adalah hasrat untuk mempunyai dampak, berpengaruh, dan mengendalikan orang-orang lain. Individu-individu dengan kebutuhan akan kekuasaan yang tinggi menikmati untuk dibebani, bergulat untuk dapat mempengaruhi orang lain, lebih menyukai diposisikan ke dalam lingkungan yang kompetitif dan berorientasi-status, serta cenderung lebih peduli dengan gengsi dan memperoleh pengaruh terhadap orang-orang lain daripada melakukan kinerja yang efektif.

Kebutuhan ketiga yang dijabarkan oleh McClelland adalah pertalian atau afiliasi. Kebutuhan ini menerima perhatian paling kecil dari para peneliti. Afiliasi dapat didefinisikan sebagai hasrat untuk dapat diterima oleh orang lain. Seseorang dengan motif afiliasi yang tinggi berjuang keras untuk persahabatan, lebih menyukai lingkungan dengan kondisi yang kooperatif daripada situasi yang kompetitif, serta sangat mengharapkan hubungan yang melibatkan derajat pemahaman timbal-balik yang tinggi (Haryanto, 2014).

#### 4. *Two-Factor Theory* (Frederick Herzberg)

##### 1. *Motivators*

*Motivators* adalah pendorong seseorang untuk mendapatkan kebutuhannya.

Sebagai *motivators* adalah :

- a. *Achievment* (prestasi)
- b. *Recognition* (pengakuan)
- c. *Job interest* (minat pada pekerjaan)
- d. *Responsibility* (Tanggung jawab)
- e. *Advancement* (kemajuan)

##### 2. *Hygiene Factor*

*Hygiene factors* merupakan kebutuhan dasar manusia, tidak bersifat memotivasi, tetapi kegagalan akan menyebabkan ketidakpuasan. Sebagai *hygiene factors* adalah :

- a. *Salary and benefits* (gaji dan tunjangan)
- b. *Working conditions* (kondisi kerja)
- c. *Company policy* (kebijakan organisasi)

- d. *Status* (kedudukan)
- e. *Job security* (kemanan kerja)
- f. *Supervision and authonomy* (pengawasan dan otonomi)
- g. *Office life* (kehidupa ditempat kerja)
- h. *Personal life* (kehidupan pribadi) (Wibowo, 2016).