

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah seni atau suatu ilmu. Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan menurut Draft (2003). Menurut Siagian (2002) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur unsur manusia (cipta, rasa dan karsa) sebagai aset suatu organisasi demi terwujudnya tujuan organisasi dengan memperoleh, mengembangkan dan memelihara tenaga kerja secara efektif dan efisien.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Flippo (1994) dalam Handoko (1996), fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia ada dua, yakni :

a. Fungsi Manajemen

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan,

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

3) Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan terdiri dari fungsi *staffing* dan *leading*. Fungsi *staffing* adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan pengarahan SDM agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

b. Fungsi Operasional

1) Pengadaan

Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi, dan penempatan.

2) Pengembangan

Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan

akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

3) Kompensasi

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

4) Integrasi

Usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu, harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.

5) Pemeliharaan

Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan perusahaan.

6) Pemutusan Hubungan Kerja

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

2.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2005), manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.

MSDM mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, pelatihan, dan penilaian prestasi karyawan

2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit

Menurut Strauss (1997) dalam Hasibuan (2005), kegiatan manajemen sumber daya manusia di rumah sakit meliputi perencanaan, *maintenance*, kompensasi, dan mengatasi masalah hukum sehubungan dengan tenaga kerja. Kegiatan dalam perencanaan meliputi mengantisipasi jumlah dan jenis pekerjaan yang dibutuhkan, jadwal waktu untuk *recruitment*, *retraining*, dan pemutusan hubungan kerja bila dibutuhkan, gaji dan kompensasi yang akan diberikan dikaitkan dengan kondisi sosial ekonomi yang ada serta berbagai kemungkinan perubahan dalam kebijakan kesehatan. Tugas dalam *maintenance* meliputi *recruitment*, seleksi pelayanan kepada karyawan, keselamatan dan kesehatan kerja serta tugas-tugas administratif. Kegiatan di kompensasi meliputi administrasi penilai gaji dan imbalan lainnya, termasuk persiapan untuk pension. Penilaian keberhasilan manajemen sumber daya manusia di rumah sakit seharusnya dinilai berdasarkan keluaran data kepegawaiannya seperti habisnya biaya yang dibutuhkan untuk pengembangan SDM, hubungan biaya yang dikeluarkan dengan keuntungan yang diterima, efisiensi SDM, serta mutu SDM yang ada.

2.1.4.1 Peraturan Jam Kerja dan Lembur Karyawan

Menurut Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, menyatakan bahwa jam kerja di lingkungan perusahaan atau badan hukum lainnya ditentukan 3 (tiga) shift, pembagian setiap shift adalah maksimum 8 jam per hari, termasuk istirahat antar jam kerja. Jumlah jam kerja secara akumulatif masing-masing shift tidak boleh lebih dari 40 jam per minggu. Setiap pekerja yang bekerja melebihi ketentuan waktu kerja 8 jam per hari per shift atau melebihi

jumlah jam kerja akumulatif 40 jam per minggu, harus sepengetahuan dan dengan surat perintah (tertulis) dari pimpinan (*management*) perusahaan yang diperhitungkan sebagai waktu kerja lembur

waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling banyak 3 (tiga) jam dalam 1 (satu) hari dan 14 (empat belas) jam dalam 1 (satu) minggu. Pengusaha yang mempekerjakan pekerja/buruh melebihi waktu kerja wajib membayar upah kerja.

Menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (2004) tentang waktu kerja lembur dan upah lembur, menyatakan bahwa waktu kerja lembur adalah waktu kerja yang melebihi 7 (tujuh) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 6 (enam) hari kerja dalam 1 (satu) minggu atau 8 (delapan) jam sehari, dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu atau waktu kerja pada hari istirahat mingguan dan atau pada hari libur resmi yang ditetapkan pemerintah.

2.1.4.1 Peraturan Perluasan Kesempatan Kerja

Menurut Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, menyatakan bahwa perluasan kesempatan kerja yang dilakukan dengan pola pembentukan dan pembinaan tenaga kerja mandiri, penerapan sistem padat karya, penerapan teknologi tepat guna, dan pendayagunaan tenaga kerja sukarela atau pola lain yang dapat mendorong terciptanya perluasan kesempatan kerja.

2.1.4.2 Peraturan Pengupahan

Menurut Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, kebijakan pengupahan yang melindungi karyawan, sebagai berikut:

- a. Upah minimum
- b. Upah kerja lembur

- c. Upah tidak masuk kerja karena berhalangan
- d. Upah tidak masuk kerja karena melakukan kegiatan lain di luar pekerjaannya
- e. Upah karena menjalankan hak waktu istirahat kerjanya
- f. Bentuk dan cara pembayaran upah
- g. Denda dan potongan upah
- h. Hal-hal yang dapat diperhitungkan dengan upah
- i. Struktur dan skala pengupahan yang proporsional
- j. Upah untuk pembayaran pesangon
- k. Upah untuk perhitungan pajak penghasilan.

2.2 Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yaitu promotif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit sebagai institusi penyedia pelayanan harus dapat memberikan pelayanan secara paripurna agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang dimaksud dapat diwujudkan dengan sistem manajemen yang baik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

2.2.1 Instalasi Rawat Inap

Menurut Huffman (1994) dalam Nursalam (2001), rawat inap adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan

kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara diinapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

2.3 Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2005), kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) karyawan harus diciptakan dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Menurut Robbins (2003) dalam Darmawan (2013) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu pada pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya ganjaran yang seharusnya diterima.

Menurut Church (1995) dalam Indrasari (2017) bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (*attitude*) yang dimiliki oleh karyawan. Sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan atau supervise, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang adil dan tidak merugikan, hubungan sosial di dalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan, dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap karyawan.

Menurut Reksohadiprojo dan Handoko (2003) dalam Darmawan (2013), kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk hasil perilaku karyawan dalam organisasi. Selanjutnya kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti motivasi dan semangat kerja, produktivitas atau prestasi kerja, dan bentuk perilaku kerja lainnya. Siklus respon-stimulus-respon perilaku karyawan ini selalu terjadi berulang-ulang dan terus berkembang. Motivasi seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan kerja. Berdasarkan pendapat yang dinyatakan oleh beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja ialah perasaan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya dan juga karena faktor-faktor yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaannya, seperti supervise, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang adil dan tidak merugikan, hubungan sosial didalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan-keluhan, dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap karyawan.

2.3.1 Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator kepuasan kerja dikompilasi dari penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2014) akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1) Gaji

Gaji atau upah adalah suatu penerimaan sebagai imbalan dari pengusaha kepada karyawan untuk suatu pekerjaan atau jasa yang telah dilakukan, dan dinyatakan atau dinilai dalam bentuk uang yang ditetapkan atas dasar

persetujuan atau perundang-undangan, serta dibayarkan atas dasar suatu perjanjian kerja antara pengusaha dengan karyawan termasuk tunjangan, baik karyawan itu sendiri maupun keluarganya (Sonny, 2003). Jumlah gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan harus sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan karyawan.

2) Rekan Kerja

Kelompok kerja saling tergantung antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini membuat pekerjaan menjadi lebih efektif, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

3) Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang sesuai merupakan kepuasan karyawan, dimana pekerjaan sebagai kesempatan belajar, menerima tanggung jawab dan kemajuan karyawan.

4) Pengawasan

Gaya pengawasan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Pengawasan berpusat pada karyawan dan iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan.

5) Promosi

Promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki penghargaan, seperti promosi atas dasar senioritas atau kinerja dan promosi kenaikan gaji.

2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaan yang bermacam-macam. Menurut

Fred Luthans (1998) dalam Darmawan (2013) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, pembayaran, promosi, pengawasan, dan suasana kerja. Menurut Robbins (2001) dalam Darmawan (2013), ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pembentukan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja. Seseorang tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi juga berhubungan dengan setiap aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, kebijakan organisasi, dan lingkungan kerja tertentu yang memungkinkan untuk tidak sesuai atau sesuai dengan dirinya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Fred Luthans (1998) dalam Darmawan (2013) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

a. Pekerjaan itu sendiri

Sumber utama kepuasan dalam hal ini meliputi kemampuan pekerjaan, menyediakan tugas-tugas penting. Faktor aplikasi pekerjaan. Faktor ini mengarah kepada isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang dapat memuaskannya sehingga dapat menyebabkan kenyamanan bekerja.

b. Pembayaran

Karyawan melihat pembayaran tersebut sebagai cerminan bagaimana organisasi melihat kontribusi mereka terhadap organisasi. Faktor gaji ini berhubungan dengan jumlah imbalan untuk seseorang sebagai hasil

pelaksanaan kerja. Faktor ini akan ditinjau karyawan apakah sesuai pekerjaan yang telah dilakukannya.

c. Promosi

Kesempatan promosi mempunyai pengaruh luas terhadap kepuasan kerja. Faktor promosi atau pengembangan karier. Seseorang dapat mengembangkan kariernya melalui kenaikan jabatan. Pengembangan karier yang dapat membentuk kepuasan kerja didasarkan pada azas prestasi kerja dan harus bersifat terbuka dan jelas. Faktor ini jelas memengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Simamora (2004) menyatakan bahwa konsekuensi keberhasilan dan kegagalan karier terkait erat dengan konsepsi diri, identitas, dan kepuasan individu. Karier berkaitan dengan kepuasan individu, dalam organisasi maupun kehidupannya.

d. Pengawasan. Ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu *employee centeredness* dan partisipasi. *Employee centeredness* yang diukur dengan tingkat ketertarikan personal kepada karyawan yang ditunjukkan dengan memeriksa hasil kerja bawahan, memberikan nasehat kepada bawahan, dan melakukan komunikasi yang baik. Partisipasi yaitu mengizinkan bawahan berpartisipasi dalam membuat keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka. Menurut Gilmer (1996) dalam As'ad moh (2004), pengawasan sekaligus atasan, supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

e. Suasana kerja. Suasana kerja seperti rekan kerja, kerjasama erat atau kondisi kerja yang mendukung seperti keadaan yang bersih, teratur, dan nyaman. Pekerja mengharapkan lebih dari sekedar uang dan prestasi fisik lain didalam

bekerja. Bagi sebagian besar pekerja, mempunyai pekerjaan berarti juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Untuk memenuhi hal itu maka mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja. Atasan adalah salah satu rekan kerja, sehingga perilaku atasan adalah salah satu faktor yang dominan dalam menentukan kepuasan kerja. (Darsono, 2011).

2.3.1.1 Faktor Karakteristik Individu yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Baron & Byrne (1994) dalam Widya (2012), ada beberapa karakteristik individu yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

a. Kepuasan kerja dan umur

Umur seseorang yang bekerja ternyata berkaitan dengan kepuasan kerja. Karyawan yang masih muda, tuntutan kepuasannya tinggi, sedangkan karyawan yang sudah tua tuntutan kepuasannya relative rendah. Bagi karyawan profesional, umur meningkat maka kepuasan kerja juga meningkat. Sedangkan bagi karyawan non profesional, kepuasan merosot selama usia tengah baya dan kemudian naik lagi dalam tahun-tahun selanjutnya. Bila digambarkan dalam bentuk kurva, akan berbentuk kurva U (Hasibuan, 2005).

Rendahnya kepuasan kerja timbul pada saat karyawan berusia 25-30 tahun (Gilmer, 1996) dalam As'ad moh (2004). Pernyataan ini didukung oleh pendapat Atliselli dan Brown dalam As'ad moh (2004) yang memberikan batasan antara umur 25-30 tahun sebagai masa timbulnya rasa kurang puas seseorang terhadap pekerjaannya.

b. Kepuasan kerja dan pangkat (jabatan)

Menurut Atliselli dan Brown (1950) dalam As'ad moh (2004), pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan pangkat (jabatan) sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya, apabila ada kenaikan upah maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu dan akan merubah perilaku serta perasaannya. Semakin tinggi kedudukan seseorang dalam suatu organisasi pada umumnya tingkat kepuasannya pun cenderung lebih tinggi pula.

c. Kepuasan kerja dan lama kerja

Apabila masa kerja atau lama kerja tinggi maka kepuasan kerja akan tinggi dan sebaliknya apabila masa kerja rendah maka kepuasan kerja akan rendah pula. Hal ini berarti keduanya berkaitan positif. Menurut Robbins (2003), seseorang yang telah bekerja semakin lama akan mampu melakukan penyesuaian diri terhadap lingkungan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan Doering et al (1983) dalam Mariyana (2010) yang menyatakan bahwa karyawan yang sudah lama bekerja memiliki kecenderungan lebih puas dibandingkan dengan karyawan yang belum lama bekerja.

d. Kepuasan kerja dan pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu karakteristik demografis yang penting dipertimbangkan karena dapat mempengaruhi persepsi seseorang tentang sesuatu yang terjadi di dalam lingkungannya. Menurut Gillies (1996) dalam Widya (2012), perawat yang mempunyai pendidikan lebih

tinggi juga memiliki kemampuan kerja yang tinggi, dan hal ini berdampak pada kepuasan kerja.

Menurut Blum dalam As'ad (2004) adalah :

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerjaan, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial didalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Menurut Gilmer (1996), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah :

1. Kesempatan untuk maju, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja, faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Gaji, gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan jumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen, perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

5. Pengawasan, sekaligus atasan. Supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.
6. Faktor instrinsik dan pekerjaan, atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Ukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja, termasuk kondisi tempat, ventilasi penyiaran, kantin, dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
9. Komunikasi, komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya, dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas, fasilitas rumah sakit, cuti, dana pension, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.3.1.2 Dampak Kepuasan Kerja Karyawan

Tinggi atau rendahnya suatu kepuasan karyawan akan member dampak bagi perusahaan ataupun karyawan itu sendiri beberapa dampak yang disebabkan karena kepuasan kerja (Robbins, 2007), antara lain :

1. Dampak terhadap produktivitas

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Jika kepuasan dan produktivitas digabungkan untuk sebuah perusahaan secara keseluruhan, maka perusahaan yang banyak memiliki karyawan yang puas cenderung lebih efektif daripada yang memiliki sedikit karyawan yang tidak puas. Pekerja yang puas atas pekerjaannya akan menjadi lebih produktif.

2. Dampak terhadap kepuasan konsumen

Kepuasan kerja karyawan dapat membuat kepuasan konsumen meningkat. Karena pelayanan sangat bergantung pada bagaimana karyawan berurusan dengan konsumen. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan *responsive* dalam melayani konsumen.

3. Dampak terhadap kepuasan hidup

Kepuasan kerja memiliki korelasi positif yang cukup kuat dengan kepuasan hidup secara keseluruhan seseorang. Tampaknya bagaimana seseorang merasa dan atau berpikir tentang suatu pekerjaan seseorang cenderung untuk memengaruhi bagaimana kita merasa dan atau berpikir lebih luas.

4. Dampak terhadap absensi

Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya mengeluh, tidak disiplin, sering membolos, menjadi tidak patuh, mencuri property organisasi, atau menghindari sebagian tanggung jawab kerja mereka.

5. Dampak terhadap *turnover*

Dampak dari tingginya ketidakpuasan karyawan pada perusahaan bisa dengan cara keluar atau meninggalkan perusahaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Yang mendukung penelitian ini adalah penelitian terdahulu, berikut ini:

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Elprida Sirait, Endang Pertiwiwati, Herawati	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Di Rawat Inap RSUD Haji Boejasin Pelaihari	2016	Berdasarkan hasil analisis penelitian terdapat enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Boejasin Pelaihari yaitu pembayaran, promosi, supervisi, rekan kerja, kepemimpinan, dan komunikasi, sedangkan satu faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD haji Boejasin Pelaihari yaitu faktor pekerjaan.
2.	Widya Puspita	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	2012	Hasil analisis penelitian yang menunjukkan arah positif dilihat dari secara keseluruhan faktor sosial, fisik kerja, dan finansial hipotesis menyatakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja perawat di rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3.	Nurfrida Pratomo Putri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang	2018	Hasil penelitian menunjukkan responden memiliki pengakuan yang baik (55%), memiliki tanggung jawab yang baik (55%), memiliki pengembangan potensi yang baik (60%), memiliki kesempatan promosi yang baik (51,3%), memiliki penghasilan baik (66,3%), memiliki kondisi kerja baik (60%), mendapat kebijakan dan administrasi rumah

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
				sakit baik (82,5%), memiliki interaksi antar individu (90%), dan memiliki supervisi yang baik (93,86%).