

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, seperti yang didefinisikan oleh Kreitner & Kinicki (2005), bahwa kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya.

Blum (As'ad, 2000) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok di luar pekerjaan itu sendiri. Handoko (2001) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya. Optimalisasi tanggung jawab perusahaan dalam menghadapi tuntutan perkembangan zaman mendorong perusahaan untuk mempertimbangkan secara matang kualitas sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, maka perlu adanya keterlibatan pegawai atau karyawan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan.

Karyawan merupakan suatu asset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Salah satu hal yang menjadi perhatian perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawan. Karyawan yang dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat focus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaan yang dilakukan. Keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer dan manajemen perusahaan, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan terhadap aktivitas dan mencapai tujuan perusahaan. Sumberdaya manusia yang potensial dan berkualitas merupakan modal dasar organisasi yang mampu mengantarkan organisasi dalam mencapai tujuannya dengan sukses.

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Apabila ia membutuhkan serta menginginkan sesuatu, maka ia

mendorong untuk melakukan aktivitas tertentu untuk memperoleh apa yang dibutuhkannya.

Persoalan kepuasan kerja akan dapat terlaksana dan terpenuhi apabila beberapa variabel yang mempengaruhi mendukung, salah satunya adalah budaya organisasi. Brahmasari dalam Suprayetno (2008) mengemukakan bahwa budaya organisasi sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu saran untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan. Tanpa ukuran yang valid dan reliable dari aspek kritis budaya organisasi, maka pernyataan tentang dampak budaya pada kepuasan kerja karyawan akan terus berdasarkan spekulasi, observasi personal dan studi kasus.

Setiap perusahaan atau organisasi melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu berusaha untuk mendapatkan keuntungan, tapi tidak terlepas dari tujuan utamanya yaitu untuk mensejahterakan dan memajukan kemampuan karyawannya karena karyawan adalah asset perusahaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Karakteristik pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karakteristik pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan yang dirancang untuk memainkan peranan penting

dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan. karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, berbagai macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri Winarno (2005).

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah pengembangan karir. Menurut Salidi Samsudin (2006, dalam Isyanto dkk, 2013) mendefinisikan pengembangan karir adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Dengan anggapan bahwa sumber daya manusia adalah asset yang berharga bagi perusahaan, maka perusahaan wajib mengembangkan potensi karyawan dan bertanggung jawab terhadap peningkatan kesejahteraan karyawan melalui pengembangan karir sehingga bias meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. Berdasarkan uraian di atas kepuasan kerja merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan oleh setiap perusahaan. Pada kenyataannya kepuasan kerja sering kali diabaikan oleh perusahaan. Salah satunya adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Arafah Anwar Medika Sukodono.

RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono adalah salah satu dari sekian rumah sakit milik perusahaan Sidoarjo yang bermodel RSAB (Rumah Sakit Anak dan Bersalin), dan diurus oleh PT ARAFAH ANWAR MEDIKA yang termuat

kedalam Rumah Sakit tipe C. RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono telah berusaha memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Tetapi sejauh mana keberhasilan yang dilakukan manajemen RSIA Arafah Anwar Medika dalam memberikan kepuasan kerja pada karyawannya sehingga terciptanya karyawan loyal maupun produktif pada pekerjaannya. Adapun faktor yang akan menjadi tolak ukur dari berhasil atau tidaknya dalam memberikan kepuasan kerja pada karyawannya adalah dilihat dari tingkat absensi karena urusan pribadi, macet, kesiangan, dan lainnya. Tenaga kerja yang merasa tidak mendapatkan kepuasan kerja cenderung lebih sering absen. Adapun yang menjadi tolak ukur keberhasilan adalah dengan cara mengukur Tingkat absensi dan tingkat Labour Turn Over.

Labour Turn Over merupakan keinginan pekerja untuk berhenti dari perusahaan karena pindah ke lain perusahaan. Begitu banyaknya permasalahan yang menyangkut sumber daya manusia sebagai karyawan dalam perusahaan yang disebabkan karena sebagai seorang individu yang memiliki perbedaan skill, emosi, motivasi, mental dan spiritual. Dalam perusahaan, factor-faktor manusiawi pada diri karyawan tersebut akan berkembang menjadi permasalahan yang kompleks, seperti rendahnya prestasi kerja, rendahnya prestasi kerja, rendahnya motivasi kerja, tingginya turnover karyawan, tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan dan lain sebagainya yang dapat menghambat perkembangan dan pencapaian tujuan perusahaan.

**Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk Dan Keluar Serta Tingkat Labour Turn Over Di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono.**

<b>Jumlah keluar masuk karyawan 2015-2017 serta tingkat labour turn over</b>					
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah karyawan awal tahun</b>	<b>Keluar</b>	<b>Masuk</b>	<b>Jumlah karyawan akhir tahun</b>	<b>LTO (%)</b>
2015	64 orang	2 orang	6 orang	68 orang	3%
2016	68 orang	6 orang	10 orang	72 orang	8%
2017	72 orang	7 orang	17 orang	82 orang	9%

*Sumber: Bagian SDM RSIA Arafah Anwar Medika Sukodon*

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa perputaran karyawan pada RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono mengalami peningkatan, pada tahun 2015 Tingkat LTO sebesar 3%, pada tahun 2016 tingkat LTO meningkat menjadi 8%, sedangkan pada tahun 2017 tingkat LTO meningkat lagi menjadi 9%. Jadi dapat ditarik kesimpulan, tingkat karyawan yang keluar di RSIA Arafah Anwar Medika semakin meningkat pada tahun 2016 sampai dengan 2017. Hal ini kemungkinan menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan RSIA Anwar Medika Sukodono. Seperti yang disampaikan oleh Manthis dan Jackson (2002 : 100) menyatakan, “seorang yang tidak puas pada organisasinya akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidak hadiran atau keluar atau masuk keluarnya kerja”.

Hal lain yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono dalam memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya adalah

dilihat dari tingkat absensi karyawan itu sendiri, kepuasan kerja kepada karyawannya adalah dilihat dari tingkat absensi karyawan itu sendiri, tenaga kerja yang merasa tidak mendapat kepuasan kerja cenderung untuk lebih sering absen. Berikut ini adalah data tingkat absensi ketidakhadiran ( $\alpha$ ) RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono Tahun 2017.

**Tabel 1.2 Tingkat absensi di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono Tahun 2017**

No	Tahun/Bulan	Absensi (orang)			Jumlah Absensi
		sakit	izin	Alpa	
1	Januari	16	3	0	19
2	Februari	9	5	0	14
3	Maret	6	2	0	8
4	April	5	1	0	6
5	Mei	9	0	2	11
6	Juni	2	0	0	2
7	Juli	7	3	4	14
8	Agustus	2	7	0	9
9	September	0	5	0	5
10	Oktober	4	2	1	7
11	November	4	0	1	5
12	Desember	7	6	3	16
Jumlah		71	34	11	116
Jumlah Karyawan		82 Karyawan			

*Sumber: Bagian SDM RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat tingkat absensi pada tahun 2017 di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono. Dapat dilihat dari tabel absensi

karyawan di atas juga mengalami fluktuasi atau ketidak tetapan, pada bulan januari total absensi ada 19 orang sedangkan pada bulan Juni menurun menjadi 2 orang dan pada Akhir tahun yaitu bulan Desember meningkat menjadi 16 orang. semakin tinggi tingkat absensi karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan karyawan, tenaga kerja yang merasa tidak mendapatkan kepuasan kerja cenderung untuk lebih sering absen, ataupun lalai pada tugasnya.

Kedisiplinan karyawan sangat penting bagi perusahaan, sehingga pimpinan perlu memperhatikan dan meminimalisir karyawan yang tidak masuk kerja. oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan dan memperbaiki tingkat kepuasan karyawan. Kepuasan kerja dirasa sangat penting dan perlu diperhatikan oleh setiap organisasi, karena manusia merupakan factor dan pemeran utama dalam proses kerja, terlepas dari apakah pekerjaan itu syarat teknologi atau tidak, namun pada akhirnya manusialah yang akan menjadikan pekerjaan itu efektif atau tidak (Allen dalam As,ad, 1998). Jika perputaran karyawan dan tingkat absensi karyawan ini terus menerus berlangsung maka hal ini yang harus dicari penyebabnya guna mendapatkan penyelesaian, karena apabila tingkat absensi dan tingkat perputaran terus terjadi ini akan mengganggu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono.

Berdasarkan observasi sementara dan wawancara pada karyawan RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono, Budaya organisasi dalam peraturan yang diberlakukan untuk karyawan dirasa belum seragam. Terkadang ada karyawan yang kebal terhadap peraturan yang ada seperti menggunakan jam istirahat yang



berlebihan tanpa ijin yang jelas, akibatnya banyak yang kebingungan untuk mencari karyawan tersebut dengan cara menelfon, Tanya dengan karyawan yang lain dan lain sebagainya.

Motivasi dalam kebutuhan untuk berprestasi dirasa kurang diperhatikan dikarenakan masih ada pegawai yang terlambat datang ke tempat kerja ataupun meninggalkan kantor sebelum waktunya.

Karakteristik pekerjaan dalam identitas tugas yang diberikan kepada karyawan tersebut dirasa kurang jelas. Dalam hal ini karyawan tidak mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan tugas pokoknya. Terkadang karyawan diperbantukan yang dikira membutuhkan bantuan tenaga kerjasehingga karyawan merasa kurang jelas dengan tugas pokok yang diberikan.

Sedangkan dengan pengembangan karir dengan pengembangan karir pada RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono, persepsi karyawan terhadap pengembangan karir seakan-akan tidak ada perkebangan, karena pengembangan karir seorang karyawan lebih diprioritaskan diukur dari faktr senioritas. Sehingga para karyawan yng berusia muda dan berprestasi harus sabar menunggu para senior terlebih dahulu dan menghabiskan waktunya lebih lama untuk mencapai karir yang lebih mapan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa jika suatu perusahaan memperhatikan Budaya organisasi, Motivasi, karakteristik pekerjaan dan pengembangan karir akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

Tingkat kepuasan karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci agar terwujudnya Visi dan Misi perusahaan. Berdasarkan data tingkat absensi dan tingkat keterlambatan karyawan di atas timbul keinginan penulis untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan karyawan di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono. Untuk itu penulis perlu mengadakan penelitian tentang **“Analisis kepuasan kerja karyawan di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO ?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO ?
3. Apakah Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO ?
4. Apakah Pengembangan Karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO.
2. Untuk menganalisis pengaruh Budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO.

3. Untuk menganalisis pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO.
4. Untuk menganalisis pengaruh Pengembangan Karir terhadap kepuasan kerja karyawan RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya

Penelitian ini untuk menambah daftar pustaka dan kajian mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.