

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kedudukan serta perkembangan di sektor jasa menjadi sangat penting dan berarti. Satu diantaranya yaitu jasa pelayanan dibidang kesehatan. Jasa pelayanan kesehatan, menjadi jasa unggulan atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat di kehidupan sehari-hari. Hal tersebut diakibatkan karena meningkatnya pengetahuan dan pendidikan pada masyarakat, menyebabkan masyarakat menjadi lebih menyadari arti pentingnya menjaga kesehatan. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dan berguna serta berupaya untuk mengembangkan taraf kesehatan masyarakat adalah rumah sakit (Munir, 2013).

Peran strategis atau peran penting ini ditemukan karena rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memiliki banyak pakar di bidangnya serta adanya teknologi yang mendukung. Semakin berkembangnya zaman, ditandai dengan adanya perubahan atau transformasi epidemiologi pada penyakit, adanya pergantian pada struktur atau bentuk demografis, meningkatnya perkembangan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), pergantian struktur yang ada di masyarakat meliputi bidang sosio dan ekonomi, jasa atau pelayanan yang lebih berkualitas membuat peranan rumah sakit menjadi semakin berpengaruh untuk masyarakat (Hariyono et al., 2009).

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang dianggap berperan penting untuk tiap-tiap perusahaan atau organisasi. Dan keberhasilan perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi atau bergantung dengan adanya sumber daya manusia yang terlibat pada perusahaan atau organisasi tersebut. Suatu perusahaan atau organisasi akan mendapatkan nilai tambah apabila dalam perusahaan atau organisasi tersebut memiliki karyawan yang berpotensi terutama saat karyawan tersebut sedang melakukan aktivitas atau bekerja (Devy Sofyanty, 2017).

Diantara semua sumber daya atau kekuatan yang ada pada suatu perusahaan atau organisasi, kontribusi yang paling dominan dimiliki oleh sumber daya manusia. Karena, sumber daya manusia selalu memiliki tugas dan peran aktif mendominasi pada tiap peristiwa atau aktivitas suatu perusahaan atau organisasi dibuktikan dengan manusia sebagai pemikir, penyelenggara, dan penentu pada suatu organisasi atau perusahaan yang tujuannya telah ditetapkan sebelumnya (Hasibuan, 2016).

Tidak adanya kesiapan yang ada pada diri manusia untuk menempuh tuntutan globalisasi, akan memunculkan asumsi bahwa pekerjaan akan diumpamakan sebagai beban kerja. Dalam menjalani atau menyelesaikan pekerjaannya, sumber daya tersebut menjadikan pekerjaannya sebagai sebuah tuntutan. Ketika sumber daya manusia tidak dapat menjaga keseimbangan dan melakukan pekerjaan yang terlalu banyak dalam pengaturan perusahaan atau organisasi maka akan mempengaruhi pikiran

dengan penuh beban, konsekuensi perilaku, serta jiwa yang nantinya akan mempengaruhi hasil produktivitas yang tidak maksimal (Sutrisno, 2009).

Menciptakan serta memelihara kepuasan kerja untuk para pegawai adalah salah satu usaha atau upaya yang penting untuk dilakukan demi kelangsungan suatu perusahaan. Sehingga, karyawan atau pegawai yang merasa senang atau puas akan melibatkan pengaruh yang positif untuk perusahaan seperti bertambahnya produktivitas serta kemampuan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya (Kanwar et al., 2009). Terdapat keyakinan bahwa pegawai dapat merasa senang atau puas akan lebih produktif daripada pegawai dengan perasaan tidak puas, dan hal tersebut sudah dibuktikan oleh berbagai riset (Robbins & Judge, 2015).

Kepuasan kerja adalah kondisi perasaan yang sifatnya positif maupun sebuah sikap yang lumrah terjadi yang dirasakan individu, dimana individu tersebut merasa dihormati atau dihargai atas diberikannya penghargaan yang diterima sesuai dengan hasil kerja (Robbins & Judge, 2015). Sehingga kepuasan kerja akan mempengaruhi kondisi psikis yang menyenangkan pada individu tersebut karena terpenuhinya kebutuhan saat sedang menyelesaikan pekerjaan (Nabawi, 2019). Kepuasan kerja berhubungan erat dengan penilaian yang diterima atas pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai, dan penilaian tersebut dapat berupa penilaian dari pengalaman kerja sehari-hari yang dirasakan oleh pegawai (Ho & Au, 2006).

Rumah Sakit Islam Purwokerto adalah rumah sakit yang berlokasi di Kelurahan Rejasari Purwokerto Barat. Dengan jumlah pegawai sebanyak 237 orang. Rumah Sakit Islam Purwokerto merupakan rumah sakit yang sudah ada sejak tahun 1986. Rumah Sakit Islam Purwokerto merupakan salah satu rumah sakit dengan akreditasi Lulus Paripurna (Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit, No. KARS-SERT/363/III/2019) (Widiyaningsih, 2016).

Didukung dengan adanya studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan kuesioner pada 20 pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto pada bagian tenaga kesehatan dan bagian non tenaga kesehatan, diperoleh hasil data awal menyebutkan bahwa dalam kepuasan kerja terkait dengan aspek gaji menunjukkan bahwa sebanyak 47,1% pegawai merasa gajinya tidak cukup sesuai dengan tanggung jawab yang dipikul. Keluhan lain ditemukan terkait dengan aspek promosi, karena minimnya promosi jabatan di tempat kerja, dan terdapat masalah lain yang ditemukan terkait aspek rekan kerja atau kelompok kerja, beberapa rekan kerja kurang dapat bergaul satu sama lain, serta kurang kooperatif dalam urusan pekerjaan.

Selanjutnya ditemukan juga masalah yang berhubungan dengan *work life balance* pada pegawai disana. Beberapa subjek merasa terdapat permasalahan yang berkaitan dengan aspek pekerjaan mengganggu kehidupan pribadi, dimana pekerjaan tidak mendukung aktivitas yang ada dalam kehidupan pribadi individu seperti sudah merasa lelah karena bekerja

menimbulkan kegiatan yang ada pada kehidupan pribadi tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal dan terdapat masalah dalam aspek kehidupan pribadi mengganggu pekerjaan, dimana kehidupan pribadi tidak mendukung atau memotivasi individu tersebut untuk bekerja, karena banyaknya pekerjaan rumah yang harus diselesaikan terlebih dahulu, membuat beberapa subjek tidak bersemangat untuk bekerja.

Ditemukan juga beberapa masalah terkait dengan kontrak psikologis pada pegawai rumah sakit terkait dengan aspek transaksional, yaitu adanya keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain yang disebabkan karena tidak terpenuhinya harapan-harapan para pegawai seperti kurangnya kesempatan untuk dipromosikan yang mana sebenarnya para pegawai sudah bekerja keras, kemudian terdapat keluhan terkait imbalan yang diberikan atau yang didapatkan tidak sebanding dengan usaha yang telah dilakukan para pegawai saat sedang bekerja.

Kepuasan kerja memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan kerja, yang dikutip berdasarkan dari beberapa literatur jurnal, seperti faktor *work life balance* (Yusnani & Prasetio, 2018), kontrak psikologis (Hardeba, 2017), *work engagement* (Hardeba, 2017), komitmen organisasi (Pratama, 2019), dan lingkungan kerja (Aruan & Fakhri, 2015).

Work life balance merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang (Yusnani & Prasetio, 2018). Tumbel (2017) telah melakukan penelitian yang telah membuktikan bahwa saat ini telah banyak

dilakukan berbagai macam cara oleh perusahaan untuk menumbuhkan kepuasan kerja karyawannya, salah satu metode yang dapat diterapkan yaitu *work life balance*. Strategi *work life balance* dipandang penting untuk dilakukan oleh perusahaan karena banyak dari perusahaan telah sadar dan memahami bahwa individu tidak hanya menempuh masalah dalam pekerjaan saja, tetapi individu tersebut juga memiliki masalah di luar pekerjaannya atau dalam kehidupan pribadinya. Dan hal tersebut memiliki keterkaitan yang kuat dengan pegawai atau karyawan, karena keseimbangan memiliki peran penting untuk individu demi kelancaran dan keberhasilan baik dalam pekerjaannya maupun kehidupannya (Tumbel, 2017).

Dalam penelitian Yusnani & Prasetyo (2018) disebutkan bahwa faktor pendukung dari kepuasan kerja para karyawan dalam melakukan pekerjaannya yaitu *work life balance*. Penelitian tersebut meneliti mengenai pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja, hasil dari penelitian tersebut adalah *work life balance* memiliki pengaruh positif atas kepuasan kerja sebesar 57,9% yang berarti kepuasan kerja pada seseorang akan meningkat jika *work life balance* pada pegawai meningkat (Yusnani & Prasetyo, 2018).

Singh & Kanna dalam Tumbel (2017) mengemukakan bahwa *work life balance* mempunyai persepsi yang umum dan luas dengan mengikutsertakan pembatasan preferensi yang tepat antara “pekerjaan” yang meliputi ambisi serta karir dengan “kehidupan” seperti waktu senggang yang dimiliki, kebahagiaan, pengembangan spiritual dan

keluarga. Seorang pegawai akan memperoleh sebuah keberhasilan pada aktivitasnya dalam bekerja ataupun dalam kehidupan pribadinya jika terdapat kontribusi antara waktu dengan peran yang berjalan beriringan dengan baik (Tumbel, 2017).

Work life balance merupakan salah satu tantangan terciptanya kebiasaan yang mendukung suatu perusahaan dimana individu mendapatkan fokus untuk melakukan pekerjaannya dan menjalani kehidupan pribadinya (Lockwood, 2003). *Work life balance* juga disebut sebagai kesepadanan yang sifatnya mengikat pada seseorang dalam upaya pemenuhan tanggung jawab seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, tanggung jawab atas keluarga serta kehidupan personalnya (Greenhaus et al., 2003). Selain itu, *work life balance* dijadikan sebagai suatu tanda sejauh mana individu dapat merasakan suatu anggapan dimana keperluan yang berkaitan dengan pekerjaan ataupun dalam kehidupan pribadinya dapat terwujud melalui *work life balance* (Shabrina & Dewi, 2019).

Lewison dalam Shabrina & Dewi (2019) mengemukakan bahwa keuntungan yang diperoleh perusahaan apabila dapat menjalankan dan memperhatikan *work life balance* untuk para pegawainya, akan dapat memangkas tingkat absensi para pegawai. Ketika *work life balance* diterapkan dan terbentuk dalam sebuah perusahaan atau organisasi, maka perusahaan atau organisasi akan memperoleh hal positif atau benefit seperti menurunnya absensi, meningkatnya produktivitas kerja, dan mengurangi keterlambatan saat bekerja (Lazar et al., 2010).

Selain *work life balance*, faktor lain yang ditemukan pada penelitian sebelumnya bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kontrak psikologis. Diperkuat dengan riset studi yang telah dikerjakan oleh Hardeba (2017) memperoleh hasil berupa tingkat kepuasan kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh kontrak psikologis. Karena terciptanya kepuasan kerja tidak terlepas dari adanya kontrak psikologis. Hal tersebut membuktikan bahwa kontrak psikologis yang tinggi pada seseorang, maka kepuasan kerja pada seseorang juga meningkat. Begitu pula sebaliknya, rendahnya kontrak psikologis pada seseorang, maka tingkat kepuasan kerja juga akan rendah (Hardeba, 2017).

Seorang pegawai yang merasa puas saat sedang bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti atasan yang baik dengan pegawai tersebut, atau kesempatan promosi yang terbatas karena tempat bekerjanya kecil sehingga peluang untuk mendapatkan jabatan tidak terlalu besar, hal tersebut membuat pegawai yang bersangkutan tidak memiliki kesempatan untuk berprestasi, tetapi kepuasannya selama bekerja diperoleh dari aspek lain yaitu perilaku yang konstruktif dari atasannya (Siagian, 2008). Menurut Kreitner & Kinicki (2002) kepuasan merupakan salah satu hasil dari adanya pemenuhan harapan.

Sejalan dengan pengertian kontrak psikologis yang dinyatakan oleh Griffin dalam Darmawan (2013) yang berpendapat bahwa kontrak psikologis merupakan serangkaian dari harapan yang individu miliki dan

berhubungan dengan kontribusi yang dilakukan oleh individu tersebut untuk perusahaan serta apa yang akan dipersembahkan oleh perusahaan sebagai bentuk balas jasa (Fujiasih, 2017).

Kontrak psikologis menentukan pada harapan bersama yang dimiliki oleh kedua belah pihak, serta bagaimana harapan ini berubah dan berpengaruh pada tingkah laku seseorang seiring berjalannya waktu (Wellin, 2007). Kontrak psikologis merupakan konstruksi yang dipelajari secara luas dalam literatur psikologi organisasi yang merujuk pada keyakinan serta harapan yang dipakai oleh para pegawai juga atasan mengenai kewajiban bersama di perusahaan atau di tempat kerja (Collins & Beauregard, 2020).

Dalam kajian kontrak psikologis, lebih memfokuskan pada hasil kognitif para pegawai dan perusahaan. Sikap ataupun tingkah laku pada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dipengaruhi karena terpenuhinya kontrak psikologis. Terpenuhinya kontrak psikologis yang didasarkan dengan persetujuan antara pegawai dengan organisasi atau perusahaan akan memberikan perasaan yang wajar dan adil, sehingga antara pegawai dengan perusahaan akan merasa puas dan kemungkinan besar dapat mempertahankan hubungan mereka dengan baik (Darmawan, 2013). Apabila perusahaan atau atasan ingkar dengan kontrak psikologis, maka karyawan pada perusahaan itu dapat memunculkan beberapa sikap seperti kepuasan kerja yang menurun, dan menurunnya tingkat komitmen pada para pegawai. Tetapi, jika suatu organisasi atau

perusahaan dapat memberikan dukungan pada kontrak psikologis maka para pegawai atau karyawan akan menunjukkan sikap yang sebaliknya seperti tingginya kepuasan kerja dan komitmen yang dialami oleh para karyawan (Stoner dalam Dwiyanti et al., 2019).

Berdasarkan pendapat Amstrong dalam Hardiyanto (2011) kontrak psikologis merupakan persetujuan yang sifatnya tersirat atau informal berisi dari keinginan pegawai juga atasan yang berkaitan dengan hubungan pekerjaan yang memiliki sifat timbal balik (Hardeba, 2017). Perusahaan atau organisasi akan memberikan jaminan pada karyawannya seperti, pengembangan karir maupun adanya promosi jabatan, adanya job konten atau penawaran pekerjaan, lingkungan pekerjaan yang nyaman, keuangan, serta adanya keseimbangan dengan kehidupan pribadi pegawai (De Vos dalam Rousseau, 1995). Jadi, kontrak psikologis lingkupnya sangat luas dan mencakup semua harapan maupun ekspektasi individu terhadap perusahaan atau tempatnya bekerjanya (Anggarini Briliani, 2018).

Kontrak psikologis merupakan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan kedua belah pihak yaitu antara pegawai dengan atasan satu sama lain (Hiltrop, 1995). Kontrak psikologis yang kuat merupakan salah satu alasan atau faktor dari suksesnya sebuah perusahaan. Dan jika kontrak psikologis diterapkan secara tidak sesuai maka akan menimbulkan masalah untuk perusahaan tersebut. Jika perusahaan menerapkan kontrak psikologis dengan baik sesuai dengan yang ditentukan, setidaknya karyawan akan mendapatkan motivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan

penuh semangat karena kebutuhannya seperti jaminan-jaminan (jaminan keamanan di tempat kerja, jaminan untuk hari tua) yang dibutuhkan atau diharapkan oleh karyawan dapat terpenuhi dengan baik (Anggarini Briliani, 2018).

Berdasarkan uraian diatas, pentingnya *work life balance* dan kontrak psikologis bagi para pegawai rumah sakit akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut, tentang pengaruh antara *work life balance* dan kontrak psikologis terhadap kepuasan kerja pada pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dirumuskan masalah penelitian pada pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Kontrak Psikologis terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kontrak Psikologis terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dalam pembelajaran di bidang Psikologi terkait pengaruh *work life balance* dan kontrak psikologis terhadap kepuasan kerja.

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Pegawai Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran kepada para pegawai rumah sakit terkait *Work Life Balance*, Kontrak Psikologis dan Kepuasan Kerja.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait *Work Life Balance*, Kontrak Psikologis dan Kepuasan Kerja pada pegawai rumah sakit.

E. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti penelitian sebelumnya yaitu, faktor *work life balance* (Yusnani & Prasetio, 2018), kontrak psikologis (Hardeba, 2017), *work engagement* (Hardeba, 2017), komitmen organisasi (Pratama, 2019), dan lingkungan kerja (Aruan & Fakhri, 2015).

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *work life balance* dan kontrak psikologis.

Pada beberapa penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa *work life balance* dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang secara positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Junaidin et al., (2019) pada karyawan Perusahaan Listrik Negara (PLN), kemudian penelitian pada karyawan PT Bio Farma Persero yang diteliti oleh Ganapathi (2016), serta penelitian pada karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado yang diteliti oleh Rondonuwu et al., (2018).

Selain itu, kontrak psikologis terbukti dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang secara positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian oleh Garnintya et al., (2008) pada karyawan, kemudian penelitian pada karyawan PT Adhikarya yang diteliti oleh Hardeba (2017) dengan menambahkan variabel *work engagement* untuk meningkatkan kepuasan kerja, serta penelitian pada karyawan tetap dan karyawan *outsourcing* PT. Sucofindo (Persero) di Kalimantan Timur yang diteliti oleh Fujiasih (2017)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai *work life balance* maupun kontrak psikologis terhadap kepuasan kerja dapat diketahui jika subjek penelitian banyak dilakukan pada karyawan organisasi maupun perusahaan. Sedangkan pada penelitian ini, subjek yang diteliti merupakan pegawai rumah sakit islam. Selain itu, terdapat dua variabel yang akan

diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel *work life balance* dan variabel kontrak psikologis terhadap variabel terikat yaitu variabel kepuasan kerja.

