

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Sedangkan menurut PerMenKes RI Nomor 1596/Men.Kes/Per/iI/1998 dituliskan bahwa rumah sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan berfungsi melakukan upaya kesehatan dasar, kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan

kesehatan (rehabilitatif) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Siregar,2004).

Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

2. Tugas Rumah Sakit

Pada umumnya tugas Rumah Sakit adalah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No: 983/Menkes/SK/XI/1992, tugas Rumah Sakit Umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan (Siregar, 2004).

3. Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit mempunyai beberapa fungsi, yaitu menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan non medik, pelayanan dan asuhan keperawatan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, pelayanan rujukan upaya kesehatan, administrasi umum dan keuangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI no 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, maka fungsi Rumah Sakit adalah :

- a. Menyelenggarakan pelayanan medis.
- b. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis.
- c. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan.
- d. Menyelenggarakan pelayanan rujukan.
- e. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
- f. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan.

Maksud dasar keberadaan Rumah Sakit adalah mengobati dan perawatan penderita sakit dan terluka. Sehubungan dengan fungsi dasar ini, Rumah Sakit memberikan pendidikan bagi mahasiswa dan penelitian yang juga merupakan fungsi yang penting. Fungsi keempat yaitu pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan juga telah menjadi fungsi rumah sakit. Jadi empat fungsi dasar rumah sakit adalah pelayanan penderita, pendidikan, penelitian dan kesehatan masyarakat.

B. KEPUASAN

1. Pengertian Kepuasan Kerja.

Peningkatan kinerja organisasi yang seoptimal mungkin tidak terlepas pula dari kepuasan kerja karyawan, yang mana dewasa ini merupakan salah satu topik yang senantiasa menarik dan dianggap

penting, baik oleh ilmuwan maupun praktisi, justru karena kepuasan kerja dipandang dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan.

Seperti dikemukakan oleh Tiffin (dalam As'ad, 2003) kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Menurut As'ad, (2003). dikutip pengertian kepuasan kerja menurut Blum yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum dari beberapa sikap khusus dari beberapa faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan individu diluar kerja. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Susanto, 2001).

Smith, Kendall, dan Hullin, 1969 (dalam Gibson, dkk, 2000) menyebutkan lima komponen kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Pertama, pekerjaan yaitu sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab. Kedua, kesempatan untuk promosi yaitu adanya kesempatan untuk maju. Ketiga, supervisor atau atasan yaitu kemampuan atasan untuk membantu dan mendukung pekerja atau bawahannya. Keempat, gaji atau upah yaitu suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari pembayaran. Kelima, rekan kerja yaitu sejauh mana rekan kerja bersahabat, kompeten dan saling mendukung.

Sedangkan menurut Sutrisno hadi (2001) kepuasan kerja pada dasarnya adalah rasa aman (security feeling) dan mempunyai segi-segi yaitu segi sosial dan ekonomi (gaji dan jaminan sosial) dan segi sosial psikologi yaitu kesempatan untuk maju, kesempatan mendapatkan pekerjaan, berhubungan dengan masalah pengawasan, berhubungan dengan pergaulan antara karyawan dengan atasannya.

Robbins (2003) menyebutkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, kondisi kerja, keamanan kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, dan kesempatan karyawan untuk maju. Sedangkan faktor individual yang berpengaruh adalah sikap kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut, sifat kepribadian, dan pengalaman pada masa lalu.

Dari berbagai pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif yang menyangkut penyesuaian karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Teori Kepuasan Menurut Para Ahli

Teori Kepuasan (content theory) memusatkan perhatian pada faktor-faktor internal didalam diri seseorang, yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku. Teori ini berusaha untuk menentukan faktor-faktor tersebut, atau menentukan kebutuhan khusus yang memotivasi seseorang.

Empat teori kepuasan yang sangat penting yaitu teori hierarki kebutuhan oleh Maslow, teori ERG oleh Alderfer, teori dua faktor dari Herzberg, dan teori kebutuhan yang dipelajari oleh McClelland dikutip dalam buku (Manajemen Keperawatan : dengan pendekatan praktis oleh Suarli dan Yanyan Bahtiar, 2010).

a. Hierarki Kebutuhan

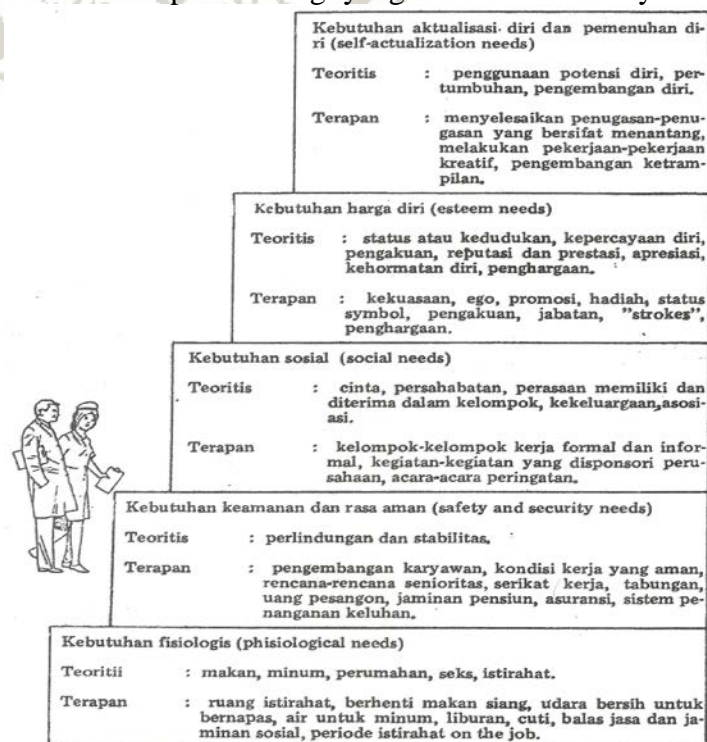
Hierarki Kebutuhan (need hierarchy) dikembangkan oleh Abraham Maslow. Ia memandang bahwa kebutuhan manusia tersusun atas suatu hierarki atau urutan kebutuhan, mulai dari kebutuhan yang paling mendasar (kebutuhan fisiologis) sampai yang paling tinggi (aktualisasi diri). Selengkapnya adalah seperti dibawah ini :

- 1) Fisiologis : Kebutuhan yang berkaitan langsung dengan fisik manusia seperti makan, minum, tempat tinggal, kesehatan badan, dan lain-lain.
- 2) Keamanan dan Keselamatan (safety & security) : Kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, baik berupa ancaman kejadian atau ancaman dari lingkungan. Misalnya adalah gaji tetap sehingga bisa melakukan perencanaan reguler.
- 3) Rasa Memiliki (belongingness), sosial, dan cinta : Kebutuhan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain, seperti pertemanan, afiliasi, interaksi, pernikahan, kerja sama, dalam tim, dan lain-lain.

- 4) Harga Diri (esteem) : Kebutuhan untuk menghargai diri sendiri maupun mendapatkan penghargaan dari orang lain. Misalnya adalah pencapaian posisi atau jabatan tertentu.
- 5) Aktualisasi diri (self actualization) : kebutuhan untuk bisa memaksimalkan kemampuan, keahlian, dan potensi diri. Misalnya dalam menghadapi tantangan kerja.

Menurut Maslow, orang akan berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih pokok dulu (fisiologis) sebelum beralih pada kebutuhan yang lebih tinggi. Atau dengan kata lain, seseorang akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang paling menonjol atau paling kuat dirasakannya pada saat ini. Jadi, yang harus menjadi perhatian manajemen adalah sampai ditingkat mana kebutuhan yang telah terpenuhi dalam diri masing-masing karyawan sehingga bisa menetapkan strategi yang bisa memotivasinya.

Gambar 2.1



Gambar 12.1. Hirarki kebutuhan dari Maslow, dalam teori dan penerapannya sebagai motivasi manajerial.

Sumber : Leon C. Megginson, Donald C. Masley & Paul H. Pietri, Jr., *Management: Concepts and Applications*, Harper & Row, Publishers, New York, 1983, halaman 255.

b. Teori ERG

Teori ERG adalah teori kepuasan dalam motivasi yang mengatakan bahwa individu mempunyai kebutuhan-kebutuhan berupa (eksistensi,E), keterkaitan (relatedness,R), dan pertumbuhan (growth,G).

Teori ERG oleh Clayton Alderfer serupa dengan hierarki kebutuhan Maslow, karena juga mengandung kebutuhan manusia sebagai suatu hierarki, namun dalam teori ERG hanya ada tiga hierarki di bawah ini.

- 1) Eksistensi (Existence, E) : kebutuhan yang bisa dipuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, minuman, udara, upah, dan kondisi kerja, kebutuhan eksistensi ini sama dengan kebutuhan fisiologis dan keamanan dalam hierarki kebutuhan Maslow.
- 2) Keterkaitan (Relatedness, R) : kebutuhan yang bisa dipuaskan oleh hubungan social, hubungan antar pribadi, kebutuhan ini sama dengan kebutuhan tingkat tiga dalam Hierarki Maslow, yaitu rasa memiliki, social, dan cinta.
- 3) Pertumbuhan (Growth, G) : kebutuhan yang bisa dipuaskan bila seseorang memberikan kontribusi yang kreatif dan produktif. Kebutuhan ini sama dengan kebutuhan tingkat empat dan lima dalam Hierarki Maslow, yaitu harga diri dan aktualisasi diri.

Teori ERG juga menyatakan bahwa jika kebutuhan yang lebih tinggi mengalami kekecewaan, maka kebutuhan yang lebih rendah akan kembali walaupun sudah pernah terpuaskan.

c. Teori Dua Faktor

Herzberg menyatakan bahwa ketidakpuasan dan kepuasan dalam bekerja muncul dalam dua dimensi (kelompok faktor yang terpisah. Kondisi ekstrinsik pekerjaan yang bagus akan menghilangkan ketidakpuasan, tapi tidak sampai menimbulkan kepuasan. Faktor-faktor ini disebut faktor hygiene. Sedangkan kondisi intrinsik pekerjaan yang bagus akan memunculkan, kepuasan dan bisa menjadi motivasi bekerja, sehingga disebut faktor motivator.

Teori dua faktor (two-factors theory) dikemukakan oleh Frederick Herzberg, yang meyakini karyawan dapat dimotivasi oleh pekerjaannya sendiri dan didalamnya terdapat kepentingan yang bisa disesuaikan dengan tujuan organisasi. Dari penelitiannya, Herzberg menyimpulkan bahwa ketidakpuasan dan kepuasan dalam bekerja muncul dalam dua dimensi (kelompok faktor) yang terpisah.

Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berasal dari kondisi ekstrinsik (diluar) pekerjaan, atau konteks pekerjaan (job context), seperti gaji, kondisi kerja, jaminan pekerjaan, prosedur perusahaan, kebijakan perusahaan, mutu supervise, hubungan dengan supervisor, hubungan dengan rekan sejawat, hubungan dengan bawahan, serta

status. Faktor yang paling penting adalah kebijakan perusahaan yang dinilai oleh banyak orang sebagai penyebab utama ketidakefisienan dalam bekerja. Jika faktor-faktor tersebut tidak bagus, akan memunculkan ketidakpuasan. Namun jika faktor-faktor tersebut dinilai positif, akan menggerakkan motivasi secara kuat, sehingga bisa menghasilkan prestasi kerja yang baik. Faktor tersebut disebut juga faktor pemuas (satisfier) atau faktor motivasi.

d. Teori kebutuhan yang dipelajari

Teori kebutuhan yang dipelajari (learned needs theory) yang dikemukakan oleh McClelland adalah teori motivasi yang berkaitan erat dengan konsep belajar. Teori ini mengatakan bahwa melalui kehidupan dalam suatu budaya, seseorang belajar tentang kebutuhannya. Tiga dari kebutuhan yang dipelajari ini adalah :

- 1) Kebutuhan berprestasi (need for achievement), misalnya menyelesaikan pekerjaan yang menantang, memenangkan kompetisi, bisa menyelesaikan masalah dengan baik.
- 2) Kebutuhan menjalin hubungan atau berafiliasi (need for affiliation), misalnya menjalin pertemanan atau persahabatan.
- 3) Kebutuhan berkuasa (need for power), misalnya kekuasaan untuk memerintahkan orang lain, atau kekuasaan untuk menentukan kebijakan.

McClelland mengatakan bahwa jika kebutuhan seseorang sangat kuat maka itu akan memotivasinya untuk menggunakan perilaku yang mengarah pada pemuasan kebutuhan tersebut.

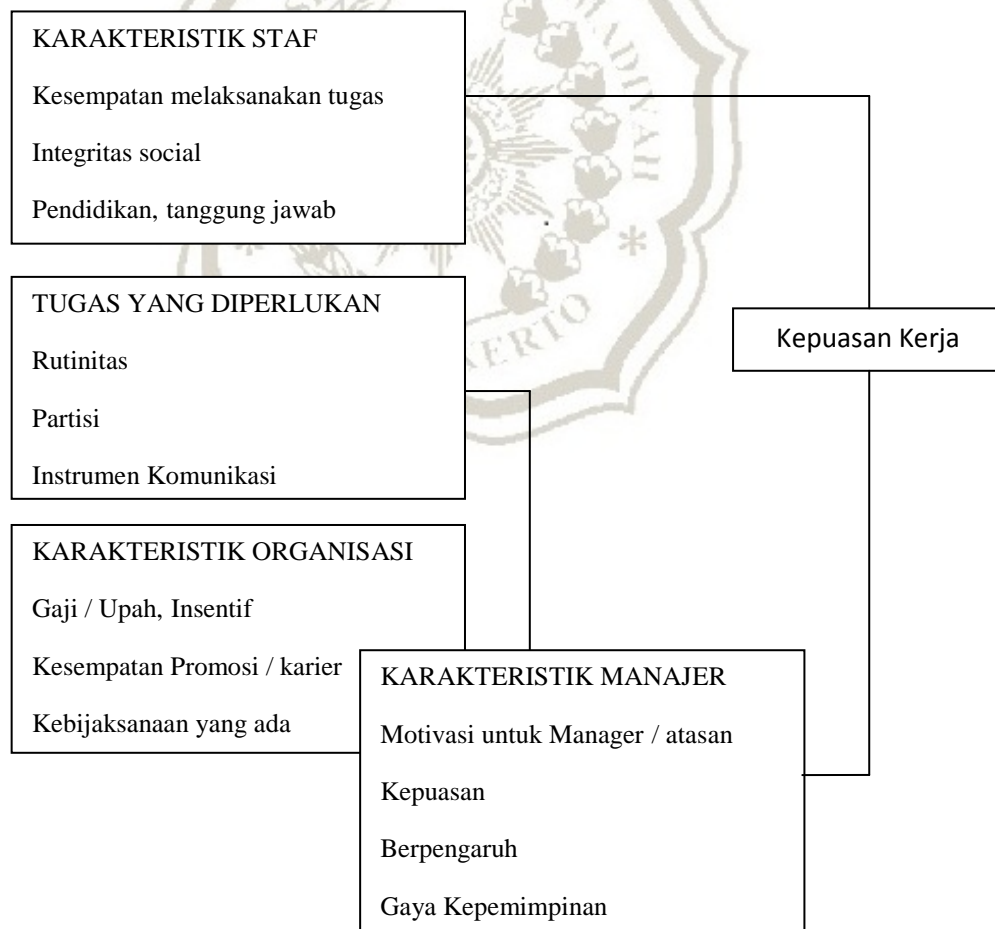
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi :

- a. Faktor Kepuasan Finansial, yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja bagi karyawan dapat terpenuhi. Hal ini meliputi; system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan serta promosi (Moh. As'ad,1987:118).
- b. Faktor Kepuasan Fisik, yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Hal ini meliputi; jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur (Moh. As'ad,1987:117).
- c. Faktor Kepuasan Sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi; rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar (Drs.Heidjrachman dan Drs. Suad Husnan.1986: 194- 195).

- d. Faktor Kepuasan Psikologi, yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. Hal ini meliputi; minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan (Moh.As'ad,1987: 11.7).

Dari definisi faktor-faktor diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan kerja yang memiliki peran yang penting bagi perusahaan dalam memilih dan menempatkan karyawan dalam pekerjaannya dan sebagai partner usahanya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau sepiantasnya dilakuka.



Gambar 2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja

4. Fungsi-fungsi kepuasan kerja

Menurut George Strauss dan Leonard R. Sayles “Personnel: The Human Problems of Management” (1980: 5-6), kepuasan kerja penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah untuk mencapai kematangan psikologis dan akan menjadi frustrasi yang menyebabkan karyawan akan senang melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah atau bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan mengakibatkan turunnya kinerja karyawan dan sebaliknya. Oleh karena itu kepuasan kerja mempunyai arti yang penting, baik bagi karyawan maupun perusahaan terutama karena menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja (Hani Handoko, 2004).

5. Pengukuran kepuasan kerja

Pengukuran kepuasan kerja sangat bervariasi. Informasi yang didapat dari kepuasan kerja ini bisa melalui tanya jawab secara perorangan, dengan angket ataupun dengan pertemuan suatu kelompok kerja. Kalau menggunakan tanya jawab sebagai alatnya, maka karyawan diminta untuk merumuskan tentang perasaannya terhadap aspek-aspek pekerjaan. Cara lain adalah dengan mengamati sikap dan tingkah laku orang tersebut (Moh. As'ad, 1987: 111).

Didalam pengukuran kepuasan kerja, metode yang digunakan adalah dengan membuat kuesioner yang berhubungan dengan masalah kepuasan kerja yang meliputi faktor Gaji dan Insentif, kondisi kerja,

Rekan kerja, Pengembangan diri, Atasan, promosi yang kemudian disebar pada responden untuk dijawab atau diisi sesuai keadaan yang sebenarnya.

C. LOYALITAS

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas merupakan konsep multidimensi yang kompleks. Salah satu penyebabnya adalah beragamnya definisi operasional konsep ini.

1. Pengertian dan Proses Loyalitas

Loyalitas menurut Kertajaya dalam buku Hurriyanti (2005) merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, men-support, mendapatkan rasa aman, dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*. Sedangkan loyalitas dalam *the oxford negativ dictionary* adalah : *a strong feeling of support, and allegiance; aperson showing firm and constant support* dari definisi tersebut terdapat kata *strong feeling* artinya kedalaman perasaan manusia terhadap suatu hal, apakah keluarga, teman, organisasi, atau merek. Perasaan inilah yang menjadi sangat utama dan menentukan keeratan serta loyalitas pelanggan.

Gilbert (Kusumo, 2006) menyatakan bahwa loyalitas adalah saling mengenal antar anggota dalam kelompoknya yang besar, perasaan memiliki yang kuat, memiliki teman yang banyak dalam perusahaan, dan

lebih luas lagi diluar perusahaan terdapatnya hubungan pribadi selama mereka menjalani pekerjaan.

Dari berbagai pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud loyalitas kerja adalah suatu keadaan dan aktivitas yang menyangkut fisik, psikis dan sosial yang menyebabkan individu mempunyai perasaan memiliki yang kuat, dan tanggung jawab serta kesediaan untuk memberikan sumbangan terhadap upaya pencapaian tujuan organisasi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja

Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari hasil pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam satu perusahaan. Yuliandri (Trianasari, 2005) menegaskan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan adalah adanya fasilitas fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan. Selanjutnya Steers dan Porter (Kusumo, 2006) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- a. Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan, berupa tantangan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

- c. Karakteristik desain perusahaan, menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi negatif perusahaan.
- d. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

White (Steers and Porter, 1983) berpendapat bahwa loyalitas untuk tujuan investigasi sebagai kekuatan relatif dan identifikasi individu serta keterlibatannya pada perusahaan tertentu sehingga loyalitas dapat dibagi menjadi tiga karakteristik yaitu :

- a. Kepercayaan yang kuat serta penerimaan tujuan dan nilai perusahaan.
- b. Kemauan untuk mengarahkan usaha yang luar biasa atas nama perusahaan.
- c. Keinginan yang kuat untuk mengabdikan pada perusahaan sebagai anggota.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi

loyalitas karyawan dapat berupa faktor intrinsik yaitu: karakteristik pribadi seperti ras, usia, jenis kelamin, serta pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan. Sedangkan faktor ekstrinsik yaitu: karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan serta adanya upah yang diterima, fasilitas-fasilitas kerja, dan tunjangan kesejahteraan.

3. Faktor Yang Menyebabkan Turunnya Loyalitas Karyawan

Ada banyak hal yang biasanya dapat menurunkan kinerja seorang karyawan dan loyalitas mereka pada perusahaan. Contoh yang paling mudah adalah masalah upah atau gaji, karyawan akan merasa tidak senang jika upah yang mereka terima tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Menurut Nitisemito (2004), sumber ketidakpuasan bisa bersifat material dan non material. Yang bersifat material antara lain: rendahnya upah yang diterima, fasilitas minimum. Sedangkan yang non material antara lain: penghargaan sebagai manusia, kebutuhan – kebutuhan yang berpartisipasi dan sebagainya

Menurut Mariko A. Yashihara di kutip oleh Djodi (2007), Managing Director, PT. JAC Indonesia, ada berapa hal yang menyebabkan karyawan tidak loyal pada perusahaan. Dan berikut ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan turunnya loyalitas karyawan :

a. Ketidaksanggupan perusahaan menjaga kenyamanan kerja

Ketidaksanggupan perusahaan menjaga kenyamanan kerja. Ketidakmampuan perusahaan menjaga kenyamanan bekerja bisa berdampak buruk terhadap kinerja karyawan dan pada tahap lebih fatal karyawan akan pindah kerja ke perusahaan lain. Hal ini bisa terjadi bila perusahaan tidak mempunyai prospek yang bagus terhadap kelangsungan hidup karyawan, di mana karyawan jarang atau tidak mengalami peningkatan gaji, bonus dan tunjangan. Pada perusahaan tertentu, sangat sulit memperhatikan permasalahan ini karena berhubungan dengan keuangan perusahaan, apa lagi era krisis sekarang banyak sekali perusahaan yang mengabaikan kesejahteraan karyawan. Contoh : ketidakperdulian perusahaan pada karyawan atas kesejahteraan karyawan, hal ini disebabkan karena perusahaan mengalami kesulitan dalam keuangan yang sering terjadi di era krisis saat ini.

b. Senior sukses

Kesuksesan seorang senior dalam meniti karier dan membangun perekonomian akan mempengaruhi semangat junior untuk tetap setia pada perusahaan. Secara umum setiap karyawan baru mempunyai harapan masa depan terhadap perusahaan. Bila harapan itu tidak terpenuhi maka mereka akan mereview harapan tersebut, termasuk

kelangsungan bekerja. Tidak sedikit karyawan yang kecewa karena perusahaan kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan.

Contoh : kesuksesan para senior yang mempengaruhi para karyawan baru yang memiliki harapan masa depan pada perusahaan.

c. Keluarga

Faktor ketiga ini biasanya dialami oleh kaum perempuan. Tidak sedikit perempuan pindah dan berhenti kerja karena suami mendapat tugas kerja ke luar daerah atau luar negeri. “Bukan menentang gender, tapi kenyataannya memang seperti itu. Fenomena seperti ini tidak saja terjadi di Indonesia tetapi juga terjadi di negara lain, termasuk negara maju. Dalam menata kelangsungan rumah tangga, kebanyakan istri mengikuti suami, bukan suami yang mengikuti istri, akibatnya karier perempuan terhalang karena terbentur pola kerja suami,” tutur konsultan tenaga kerja asal negeri Matahari Terbit ini. Mengacu pada kasus di atas. Tidak sedikit perusahaan yang enggan menerima karyawan perempuan sudah menikah. Mereka lebih suka menerima karyawan perempuan belum menikah karena ritme kerja mereka lebih tinggi dan tidak punya resiko untuk pindah kerja, termasuk hamil. Walau menerima karyawan perempuan sudah menikah tapi tidak akan ditempatkan di posisi penting.

Contoh : biasanya dialami oleh para wanita yang bila suami mereka pindah tugas atau keluar negeri yang membuat mereka terpaksa keluar dari perusahaan.

d. Kondisi Negara

Contoh : kondisi ekonomi dan politik yang sulit membuat Tenaga Kerja Indonesia yang memilih bekerja diluar negeri.

e. Transparan

Perusahaan yang tidak pernah mengsosialisasikan provit pada karyawan akan menimbulkan rasa cemas karyawan. Karyawan akan bertanya-tanya apakah perusahaan ini masih stabil atau sudah rapuh? Apalagi perusahaan hanya menyatakan kerugian saja. Namun, bila karyawan tahu bahwa ekonomi perusahaan dalam keadaan kuat, maka karyawan akan bertahan, menjaga pola kerja dan enggan pindah kerja. Selain itu, tidak ada salahnya memberikan bonus bila perusahaan memperoleh untung besar.

Contoh : perusahaan tidak pernah mensosialisasikan keuntungan atau pendapatan perusahaan pada karyawan yang menyebabkan karyawan merasa tidak dihargai.

4. Aspek-aspek loyalitas kerja

Loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan tidak terbentuk begitu saja namun memerlukan proses dalam membentuknya. Dalam proses loyalitas karyawan tersebut ada aspek-aspek didalamnya, karena dalam aspek-aspek loyalitas karyawan tersebut merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang sesuai dengan faktor manajemen yang ditetapkan pada perusahaan tersebut.

Aspek-aspek loyalitas karyawan lainnya seperti dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari, 2005) yang menitik beratkan terhadap apa yang dilakukan karyawan untuk perusahaan antara lain:

- a. Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.
- b. Tanggung jawab pada perusahaan. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekwensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
- c. Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
- d. Rasa memiliki, adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

- e. Hubungan antar pribadi, karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel kearah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.
- f. Suka terhadap pekerjaan, Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

Aspek-aspek loyalitas di atas, baik yang merupakan proses psikologis individu maupun dalam proses bekerja tersebut di atas akan sering mempengaruhi untuk membentuk loyalitas, yaitu dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, kepercayaan yang pasti, penerimaan penuh atas nilai-nilai perusahaan, taat pada peraturan yang berlaku, rasa tanggung jawab yang tinggi dan sikap kerja yang positif.

5. Cara Untuk Meningkatkan Loyalitas Karyawan

Loyalitas seorang karyawan tidak hanya diukur dari kesetiaannya terhadap perusahaan. Yang lebih penting, karyawan dapat memberikan kontribusi berarti bagi perusahaan. Gilbert (Trianasari, 2005) berpendapat agar karyawan mempunyai loyalitas kerja yang tinggi pada perusahaan dilakukan dengan jalan mengambil perhatian, memuji kemajuan,

pemindahan, kenaikan upah, promosi jabatan, memberitahukan kepada karyawan tentang apa yang terjadi pada perusahaan, membiarkannya mengerti bagaimana bekerja dengan baik serta mau mendengarkan keluhan para karyawan.

Salah satu sumber daya yang terdapat dalam perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya ini dirasakan semakin penting karena pengendali dan pengelola perusahaan adalah manusia. Tanpa faktor manusia seluruh sumber daya perusahaan tidak dapat dimanfaatkan dan dikelola dengan baik. Pekerja merupakan aset perusahaan yang selalu dimonitor kebutuhan dan keinginannya sehingga diharapkan mampu menghasilkan prestasi kerja yang baik dan akhirnya dapat mencapai tujuan perusahaan secara efisien dan efektif. Hal ini penting karena berkembang atau tidaknya perusahaan tergantung pada kemampuan dan kerjasama antara pemimpin dan karyawannya. Kompensasi merupakan aspek penting dalam menentukan kinerja karyawan dalam perusahaan. Faktor penting yang mendorong karyawan loyal pada perusahaan adalah kompensasi maupun pengupahan.

Menurut Mariko ada 4 cara dalam meningkatkan loyalitas karyawan :

a. Pertama

Perhatian khusus kepada karyawan khusus. Ini bisa diimplementasikan dengan cara menaikkan jabatan dan meningkatkan gaji. Untuk mengetahui perkembangan karyawan, perusahaan harus memantau kerja karyawan. Tugas ini biasanya dilakukan HRD dan

harus dikerjakan dengan teliti dan tidak asal-asalan. Karyawan berkualitas harus diberikan kompensasi positif, salah satunya bonus. Cara ini akan mengikat karyawan untuk enggan pindah kerja karena semua kebutuhan sudah dipenuhi perusahaan.

b. Kedua

Membangun nilai kekeluargaan. Nilai ini bisa dibangun dengan cara makan siang bersama karyawan terpilih. Tidak perlu setiap hari, makan siang bersama bisa dilakukan dalam satu bulan atau minggu sekali. Dari sini akan terbangun keakraban antara karyawan dengan pemimpin. Dalam kondisi akan terlontar pembicara-pembicara non formal yang membuat suasana menjadi santai dan akrab. “Cara seperti banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan besar, para CEO meluangkan waktu untuk makan siang bersama karyawan terpilih,” kata Mariko.

c. Ketiga

Meningkatkan karier. Menaikan jabatan karyawan berprestasi sangat perlu dilakukan, karena itu merupakan satu kebanggaan. Karyawan paling senang bila mereka menduduki jabatan yang lebih tinggi. Ini merupakan satu prestasi kerja, dengan imbalan ini mereka akan meningkatkan semangat kerja. Jangan biarkan karyawan berprestasi pindah kerja, karena mereka adalah aset perusahaan yang nilainya tidak kalah dengan keuntungan.

d. Keempat

Analisa. Dengan menganalisa keadaan karyawan pemimpin akan tahu kondisi dan tingkat kebutuhan karyawan. Setiap karyawan mempunyai tingkat kebutuhan berbeda-beda. Dalam memenuhi kebutuhan karyawan tidak bisa disama ratakan, setiap karyawan mempunyai tingkat kebutuhan berbeda-beda. Tingkat kebutuhan karyawan berusia 22-25 tahun, di mana mereka baru lulus kuliah dan belum menikah berbeda dengan karyawan berusia 30-35 tahun. Karyawan berusia 22-25 tahun mempunyai sifat ingin belajar dan tingkat kebutuhan terhadap materi masih kecil. Karyawan pada level ini lebih cocok jika diberikan learning center atau pendidikan tambahan. Pendidikan tambahan akan menjadi bekal pengembangan karier. Berbeda dengan karyawan berusia 30-35 tahun.

Diusia ini mereka sudah mempunyai rencana untuk menikah. Untuk kelangsungan pernikahan, mereka membutuhkan dana pernikahan. Karyawan seperti ini lebih senang bila gajinya dinaikan. Begitu juga dengan karyawan, berusia 40 tahun ke atas. Karyawan berusia diatas 40 tahun sudah mulai sakit-sakitan dan anak sudah mulai sekolah. Karyawan ini lebih senang, bila uang kesejahteraan keluarga dinaikan. “Selain ditentukan oleh kepribadian, loyalitas karyawan juga ditentukan oleh keadaan perusahaan. Perusahaan yang tidak sehat akan mengurangi loyalitas karyawan, kondisi seperti ini tidak saja terjadi di Indonesia tapi juga di negara maju.”. Nitisemito (2000 : 90) “dimana kompensasi

mencakup pembayaran uang secara langsung atau direct financial payment dalam bentuk upah, gaji, intensif, komisi dan bonus sedangkan indirect payment dalam bentuk tunjangan”

Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat diketahui bahwa cara meningkatkan loyalitas kerja pada karyawan adalah sesuatu yang sangat penting, karena diharapkan dengan adanya rasa loyalitas yang tinggi, maka efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan perusahaan akan berhasil dengan baik. Cara meningkatkan loyalitas kerja dapat dilakukan oleh perusahaan ataupun organisasi yang merupakan tempat para karyawan melakukan berbagai kegiatannya yaitu dengan cara memperlakukan para karyawannya sebagai rekan kerja, memberikan kejelasan tentang karir, upah, dan segala kebijakan yang berlaku pada perusahaan. Agar loyalitas dapat ditingkatkan, atasan diharapkan lebih menyelami pribadi para karyawannya dengan cara saling keterbukaan, memberikan pujian, serta mendengarkan keluhan para karyawan. Sedangkan di pihak karyawan untuk meningkatkan loyalitas kerja adalah dengan cara, membina hubungan kerja yang baik dengan atasan ataupun dengan sesama rekan kerja.

6. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Perawat

Hubungan kepuasan Kerja dengan loyalitas berbanding lurus dan sederhana saja. Apabila kepuasan meningkat maka loyalitas akan meningkat pula. Pandangan ini berdasarkan pandangan lama.

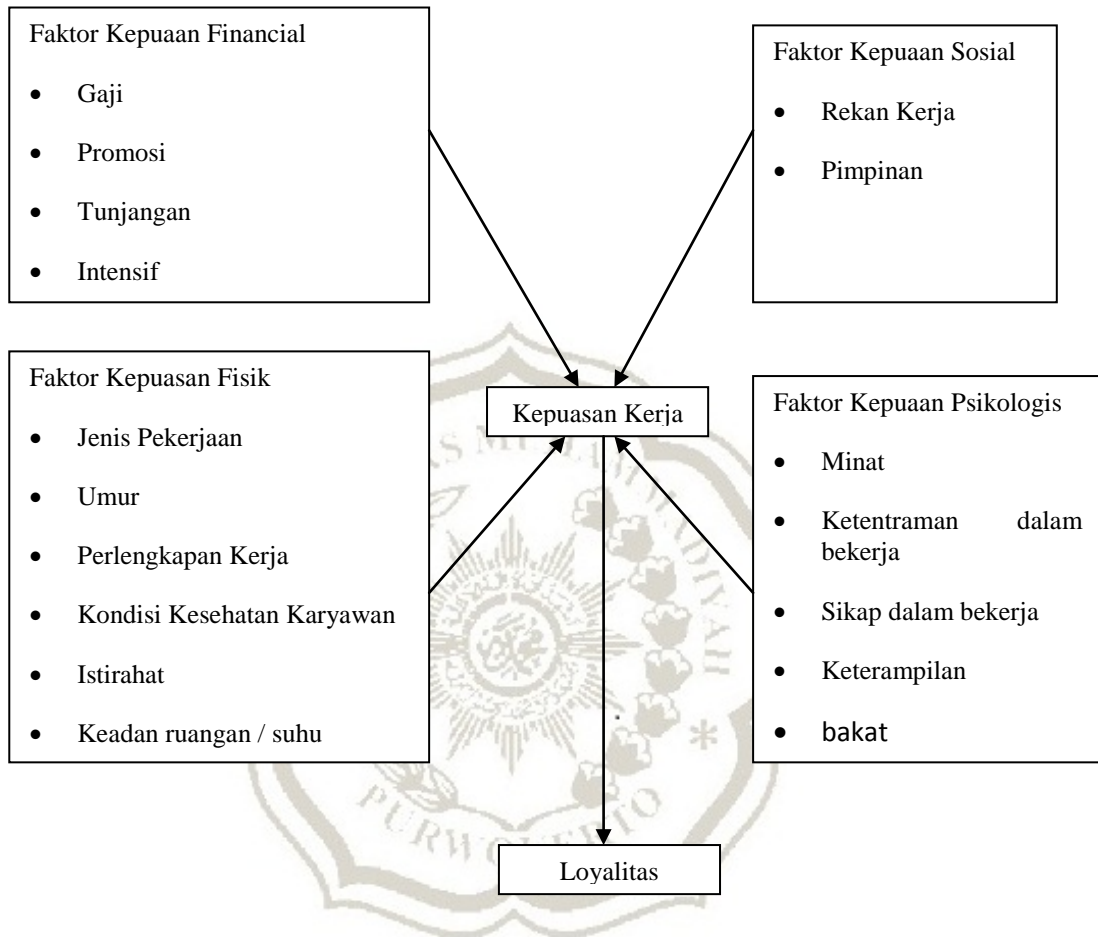
No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Gambar 2.3 Skala Likert

Dalam melakukan penilaian terhadap loyalitas ini, dapat dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata yang sudah dimodifikasi oleh peneliti antara lain:

Karyawan yang sangat puas akan memiliki loyalitas yang tinggi, karyawan yang tidak puas akan mudah beralih ke perusahaan lain dan karyawan yang tidak puas akan sangat tidak loyal.

D. Kerangka Teori penelitian



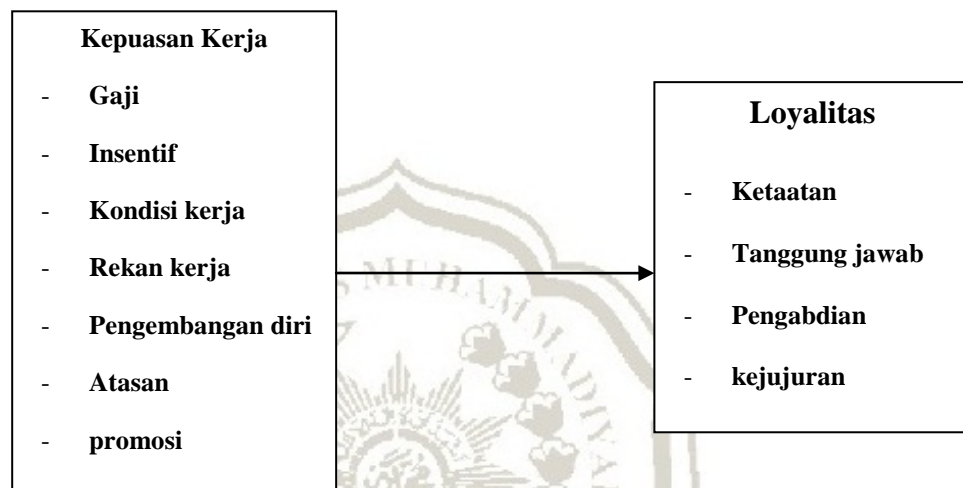
Gambar 2.4. Moh. As'ad,1987:118, Steers and Porter, 1983

E. Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variabel Independen (X)

Variabel dependen (Y)



Gambar 2.5. Kerangka konsep penelitian.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu di uji kebenarannya (Husain Umar & Purnomo Setiady, 2003). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha : “ Ada hubungan antara Kepuasan kerja dengan loyalitas perawat terhadap Rumah Sakit Islam Purwokerto ”.

