

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan serta kenyamanan dalam melakukan tindakan. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan orang terhadap berbagai aspek dari tugasnya, kondisi atau perancangan lingkungan kerjanya, juga hubungannya dengan rekan kerjanya.

Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka (Handoko, 1996). Kepuasan kerja merupakan sebuah cara untuk mengaktualisasikan diri, sehingga akan tercapai sebuah kematangan psikologis pada diri karyawan. Jika kepuasan tidak tercapai, maka dapat terjadi kemungkinan karyawan akan frustrasi (Strauss dan Sayles dalam Handoko, 1996).

Robbins (2001), mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kreitner (2005), mengatakan kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai sebuah efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Robbins (2001), berpendapat bahwa organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan

di tempat kerja maka cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja.

Locke dalam Luthans (2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang". Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Menurut Davis dan Newstrom (1997) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

B. Teori Kepuasan Kerja

Banyak ahli yang mengemukakan teori yang berhubungan dengan kepuasan kerja antara lain. Menurut Gilles (1996), isi pekerjaan merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan isi/content dari pekerjaan atau tugas, yang disebut sebagai *motivating factors*; bila hal ini dipenuhi akan menimbulkan kepuasan kerja (*jobsatisfaction*). Oleh karenanya dikatakan bahwa faktor yang memotivasi seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan berada dalam pekerjaan itu sendiri, dan apabila hal tersebut tidak dipenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan kerja (*nojobsatisfaction*). *Motivating factors* tersebut diantaranya yaitu : wewenang/otonomi,

pengakuan, kesempatan berkarir, penghargaan, beban kerja. Lingkungan pekerjaan (*hygiene factor*) merupakan faktor yang diperlukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan secukupnya dalam diri karyawan. Faktor-faktor tersebut bisa menjadi sumber ketidakpuasan pada seseorang dan berkaitan erat dengan suasana lingkungan pekerjaan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah : kebijakan organisasi, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, kondisi tempat kerja.

Kepuasan kerja didukung oleh lima faktor,yaitu : (1) pekerjaan, (2) rekan kerja, (3) gaji dan kesejahteraan karyawan, (4) promosi dan (5) pemimpin (Marsellius dan Rita, 2004) Dengan demikian kepuasan kerja dapat dipisahkan menjadi kepuasan terhadap (1) pekerjaan itu sendiri, (2) atasan, (3) kondisi kerja, (4) upah atau gaji, dan (5) rekan sekerja (Luthans, 1989).

Maslow dalam Sigit (2003) mengatakan bahwa semua kebutuhan manusia yang banyak sekali itu dikelompokkan ke dalam lima kategori yang tersusun secara hirarki dari bawah ke atas yaitu kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), kebutuhan keselamatan dan keamanan (*safety and security needs*), kebutuhan social (*social needs*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*) dan kebutuhan aktualisasi diri (realisasi diri). Maslow menempatkan kebutuhan kebutuhan tersebut dalam suatu kerangka yang disebut hirarki kebutuhan. Apabila kebutuhan-kebutuhan tersebut didapat maka orang-orang akan merasa bahwa pekerjaan mereka menantang dan

memperoleh kepuasan batin dari pekerjaan itu (Maslow dalam Davis et.al,1997).

1. Kebutuhan Fisiologis (*physiological needs*)

Kebutuhan ini timbul berdasarkan kondisi tubuh, seperti kebutuhan untuk makan dan minum, kebutuhan akan udara (oksigen). Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan primer atau kebutuhan dasar, yang harus dipenuhi. Jika kebutuhan ini tidak dipenuhi, maka individu berhenti eksistensinya.

2. Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*safety and security needs*)

Kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk dilindungi dari bahaya dan ancaman fisik. Dalam pekerjaan, kita jumpai kebutuhan ini dalam bentuk “rasa asing” sewaktu menjadi tenaga kerja baru, atau sewaktu pindah ke kota baru.

3. Kebutuhan Sosial (*social needs*)

Kebutuhan ini mencakup memberi dan menerima persahabatan, cinta kasih, rasa memiliki (*belonging*).

4. Kebutuhan Harga Diri (*esteem needs*)

Kebutuhan harga diri meliputi dua jenis :

- a. Mencakup faktor-faktor internal, seperti kebutuhan harga diri, kepercayaan diri, otonomi dan kompetensi.
- b. Mencakup faktor-faktor eksternal kebutuhan yang menyangkut reputasi seperti mencakup kebutuhan untuk dikenali dan diakui (*recognition*), dan status.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Merupakan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dirasakan dimiliki. Kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk menjadi kreatif, kebutuhan untuk dapat merealisasikan potensinya secara penuh. Kebutuhan ini menekankan kebebasan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya

Herzberg menyatakan suatu teori yang berhubungan langsung dengan kepuasan kerja, yang didasarkan pada penelitian bersama di Pittsburg dan sekitarnya. Dari hasil penelitian ini Herzberg dalam Stoner (1987) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja berasal dari dua faktor yang terpisah yang disebut faktor pemberi kepuasan (faktor motivator) dan faktor pemberi ketidakpuasan. Herzberg dalam Sigit (2003) menyatakan bahwa karyawan memiliki rasa kepuasan kerja dan rasa ketidakpuasan kerja dalam pekerjaannya, tetapi faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja berbeda jika dibandingkan dengan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja. Selanjutnya Herzberg menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja yang disebut sebagai faktor intrinsik adalah :

- Keberhasilan pelaksanaan (*achievement*)
- Pengakuan (*recognition*)
- Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)
- Tanggung jawab (*responsibilitis*)

- Pengembangan (*advancement*)

Sedangkan faktor-faktor yang membuat ketidakpuasan kerja yang disebut faktor ekstrinsik adalah :

- Kebijakan dan administrasi perusahaan (*company polici and administration*)
- Supervisi (*tehnical supervision*)
- Hubungan antar pribadi dengan atasan (*interpersonal supervision*)
- Kondisi tempat kerja (*working condition*)
- Gaji (*wages*).

Menurut Milton dalam Sigit (2003) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

- a. Kerja (work) : kesempatan untuk belajar banyaknya kegiatan, kesempatan untuk sukses, penguasaan langkah dan metode.
- b. Bayaran (pay) : banyaknya bayaran, kelayakan atau adil dan cara pembayaran.
- c. Promosi (promotion) : kesempatan untuk promosi, kejujuran dan dasar untuk promosi.
- d. Pengakuan (recognition) : pujian atas pelaksanaan, penghargaan atas seleseinya pekerjaan dan kritik.
- e. Kondisi kerja (workcondition) : jam kerja, istirahat, peralatan, temperatur, ventilasi, kelembaban, lokasi dan layout fisik.

- f. Supervision : gaya penyeliaan dan pengaruh perhubungan kemanusiaan dan keahlian administrasi.
- g. Teman pekerja (co-worker) : kemampuan, kesukaan menolong dan keramahan.
- h. Perusahaan dan manajemen (company and management) : perhatiannya terhadap karyawan, bayaran dan kebijakan.

Ada lima faktor penentu kepuasan kerja yang disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI) (Luthans dan Spector dalam Robins, 2006), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini mejadi sumber mayoritas kepuasan kerja. Menurut Locke, ciri-ciri intrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

2. Gaji

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Kesempatan atau promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

4. Supervisor

Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. Menurut Locke, hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.

5. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

C. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

1. Beban kerja

Beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan (Keputusan Menteri Kesehatan no 81 tahun 2004).

Analisa beban kerja adalah upaya menghitung beban kerja pada satuan kerja dengan cara menjumlah semua beban kerja dan selanjutnya mem bagi dengan kapasitas kerja perorangan persatuan waktu.

Standar Beban Kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang dapat dilaksanakan oleh seseorang tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun kerja sesuai dengan standar profesional dan telah memperhitungkan waktu libur, sakit, dll.

2. Imbalan

Merupakan imbalan jasa yang diterima oleh karyawan sesuai dengan jenis, dan beban pekerjaan yang dilaksanakan, menurut Luthans (dalam Husein, 1998).

Hasil penelitian Latief D. (2010) tentang kepuasan kerja perawat, dari hasil uji statistik menunjukkan variabel insentif berhubungan dengan kepuasan kerja. Johan R (2002), penelitian tentang kepuasan kerja di institusi pendidikan membuktikan, kekuatan antara pemenuhan harapan penggajian dengan kepuasan kerja karyawan, kekuatan hubungan antara tipe perilaku dengan kepuasan kerja karyawan. Andini. R, (2006), berdasarkan hasil analisis disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, kepuasan gaji berpengaruh negative terhadap turnover. Kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap turnover serta komitmen organisasi berpengaruh negative terhadap turnover .

3. Pengembangan Karir

Rivai & Sagala (2009), mengemukakan bahwa pengembangan karir adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan, aspek-aspek yang terdapat dalam pengembangan karir individu adalah:

a. Prestasi kerja (*Job Performance*)

Merupakan komponen yang paling penting untuk pengembangan karir yang paling penting untuk meningkatkan dan mengembangkan karir seorang karyawan.

b. Pengenalan oleh pihak lain (*Exposure*)

Tanpa pengenalan oleh pihak lain maka karyawan yang baik tidak akan mendapatkan peluang yang diperlukan guna mencapai tujuan mereka.

c. Jaringan kerja (*Net working*)

Mencakup kontak pribadi dan profesional

d. Pengunduran diri (*resignation*)

Kesempatan berkarier yang banyak dalam sebuah perusahaan memberikan kesempatan untuk pengembangan karir karyawan

e. Kesetiaan terhadap organisasi (*Organization loyalty*)

f. Pembimbing dan sponsor (*Mentors and sponsors*)

Adanya pembimbing dan sponsor akan membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya.

g. Bawahan yang mempunyai peran kunci (*Key subordinate*)

Atasan yang berhasil memiliki bawahan yang membantu kinerja mereka.

h. Peluang untuk tumbuh (*Growth opportunities*)

Karyawan hendaknya diberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuannya, misalnya melalui pelatihan-pelatihan, kursus, dan melanjutkan pendidikannya.

i. Pengalaman internasional (*International experience*)

Untuk orang-orang yang mendekati posisi operasional atau staf senior, maka pengalaman internasional menjadi peluang pertumbuhan yang sangat penting.

Hartini T., (2007), dalam penelitiannya membuktikan bahwa sistem pengembangan karir berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan kerja adalah sistem promosi dan pengakuan status jabatan setelah dikontrol oleh lama kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Basmala D.G. dan Wiku A. (2004), ditemukan hasil bahwa faktor

dominan dari isi pekerjaan yang menyebabkan kepuasan kerja perawat yaitu faktor penghargaan dan otonomi, sedangkan faktor dominan dari lingkungan pekerjaan berkaitan dengan faktor hubungan dengan rekan, hubungan dengan atasan langsung dan kondisi tempat kerja. Faktor yang paling berpengaruh dari karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat adalah faktor kesempatan pengembangan karier dan hubungan dengan atasan langsung.

4. Rekan Kerja

Merupakan komponen yang mengukur apakah rekan-rekan kerja dapat diajak bekerja sama, apakah mereka memiliki kompetensi yang saling mendukung, persahabatan, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja. Penelitian kepuasan kerja perawat dilakukan oleh Muslimin M., (2010), hasil penelitian diobservasi dengan menggunakan dimensi kepuasan kerja sesuai teori Maslow. Level tertinggi dari kepuasan kerja adalah kebutuhan sosialisasI.

5. Kondisi tempat Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang menyenangkan akan menimbulkan kepuasan kerja, sebab kondisi lingkungan yang baik akan mendukung penyelesaian pekerjaan. Lingkungan kerja yang terlalu ekstrim seperti : temperatur udara, pencahayaan, ventilasi, dan kebisingan akan

mempengaruhi kepuasan kerja karena dapat memunculkan gangguan fisik.

D. Pengertian Perawat

Menurut ICN (*International Council of Nursing*) tahun 1985 perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan keperawatan yang memenuhi syarat serta berwenang di negeri bersangkutan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan, pencegahan penyakit dan pelayanan penderita sakit.

Undang – Undang Kesehatan no 36 ayat 63 tahun 2009 menyatakan bahwa perawat adalah seseorang yang memiliki keahlian dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (PERMENKES) No.148 tahun 2010, bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kegiatan yang dilakukan perawat dalam PERMENKES tersebut yaitu :

- a. Pelaksanaan asuhan keperawatan yang meliputi : pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi keperawatan.
- b. Pelaksanaan upaya promotif, preventif, pemulihan dan pemberdayaan masyarakat

c. Pelaksanaan tindakan keperawatan komplementer.

Kewajiban perawat :

- a. Menghormati hak pasien
- b. Melakukan rujukan
- c. Menyimpan rahasia sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Memberikan informasi tentang masalah kesehatan pasien atau klien dan pelayanan yang dibutuhkan
- e. Meminta persetujuan tindakan keperawatan yang akan dilakukan
- f. Melakukan pencatatan asuhan keperawatan secara sistematis
- g. Mematuhi standar

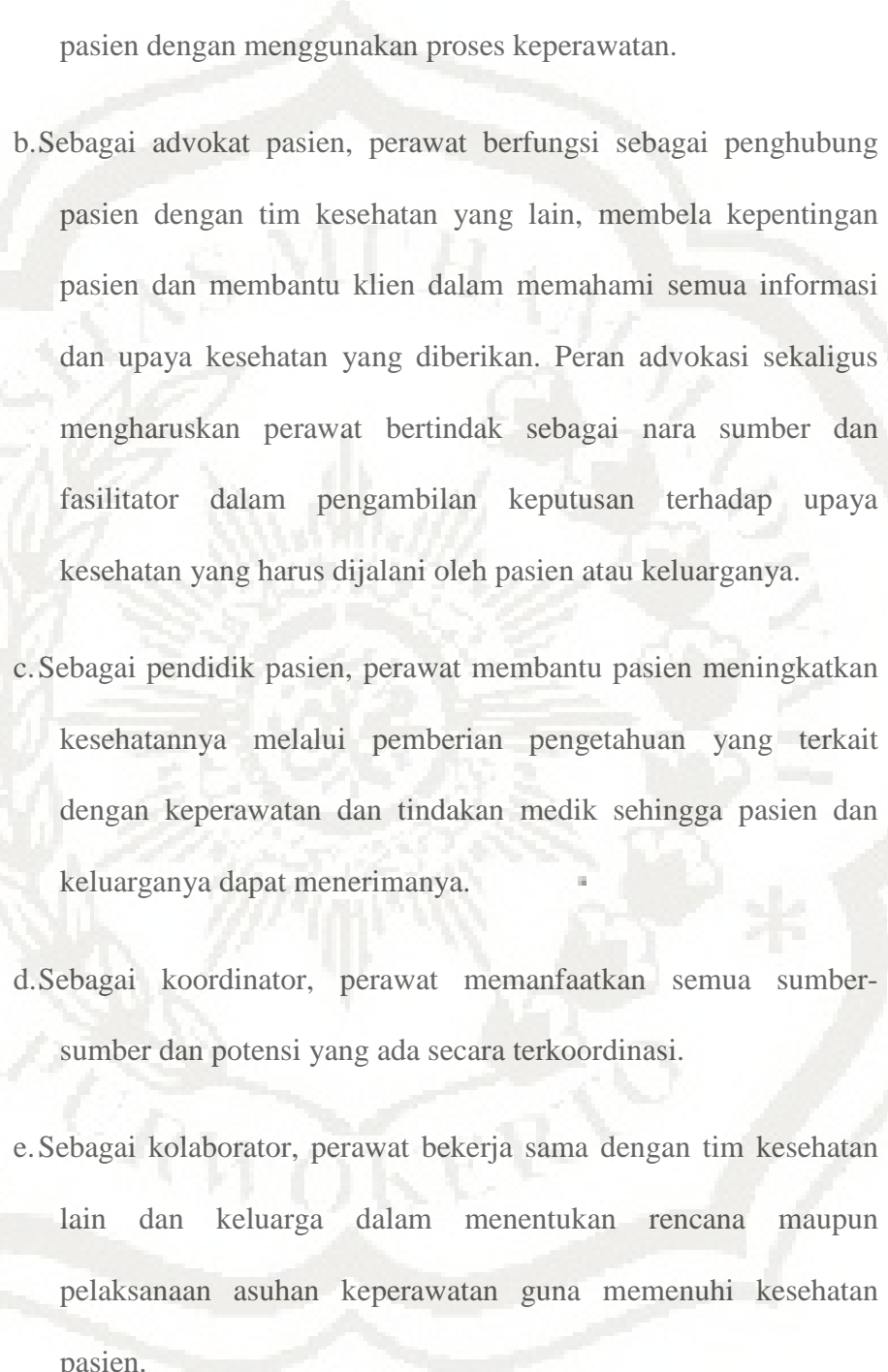
Dalam melaksanakan praktik keperawatan, perawat mempunyai hak:

- a. Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan praktik keperawatan sesuai standar.
- b. Memperoleh informasi yang lengkap dan jujur dari klien dan atau keluarganya
- c. Melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensi
- d. Menerima imbalan jasa profesi
- e. Memperoleh jaminan perlindungan terhadap resiko kerja yang berkaitan dengan tugasnya.

Peran dan fungsi perawat

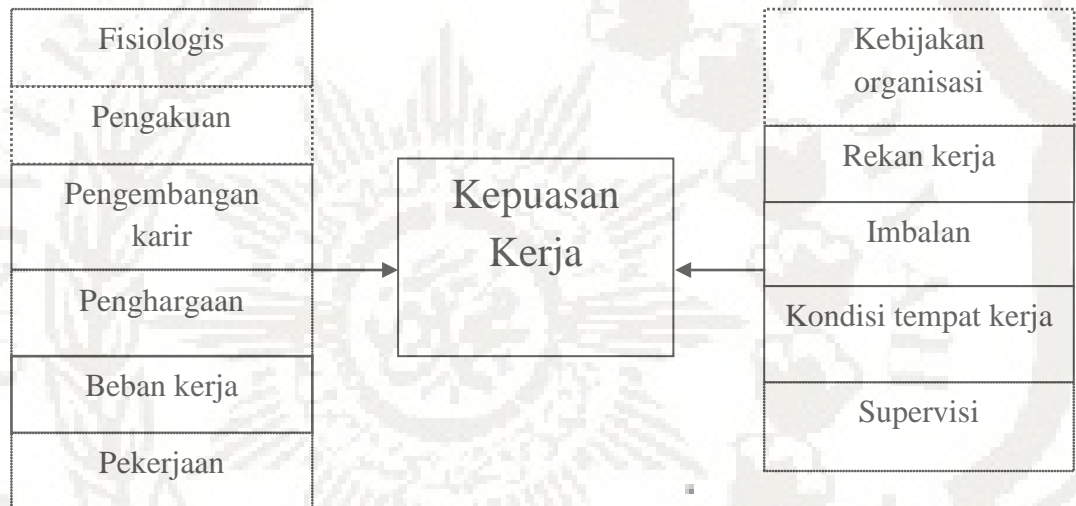
Gartinah,dkk (1999) mengemukakan bahwa dalam praktek

keperawatan, perawat melakukan peran dan fungsi sebagai berikut :

- 
- a. Sebagai pelaku atau pemberi asuhan keperawatan langsung kepada pasien dengan menggunakan proses keperawatan.
- b. Sebagai advokat pasien, perawat berfungsi sebagai penghubung pasien dengan tim kesehatan yang lain, membela kepentingan pasien dan membantu klien dalam memahami semua informasi dan upaya kesehatan yang diberikan. Peran advokasi sekaligus mengharuskan perawat bertindak sebagai nara sumber dan fasilitator dalam pengambilan keputusan terhadap upaya kesehatan yang harus dijalani oleh pasien atau keluarganya.
- c. Sebagai pendidik pasien, perawat membantu pasien meningkatkan kesehatannya melalui pemberian pengetahuan yang terkait dengan keperawatan dan tindakan medik sehingga pasien dan keluarganya dapat menerimanya.
- d. Sebagai koordinator, perawat memanfaatkan semua sumber-sumber dan potensi yang ada secara terkoordinasi.
- e. Sebagai kolaborator, perawat bekerja sama dengan tim kesehatan lain dan keluarga dalam menentukan rencana maupun pelaksanaan asuhan keperawatan guna memenuhi kesehatan pasien.
- f. Sebagai pembaharu, perawat mengadakan inovasi dalam cara berpikir, bersikap, bertingkah laku dan meningkatkan keterampilan pasien atau keluarga agar menjadi sehat.

g. Sebagai pengelola, perawat menata kegiatan dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan yaitu terpenuhinya kepuasan dasar dan kepuasan perawat melakukan tugasnya.

E. KERANGKA TEORI



Gambar 2.1

Kerangka Teori Penelitian

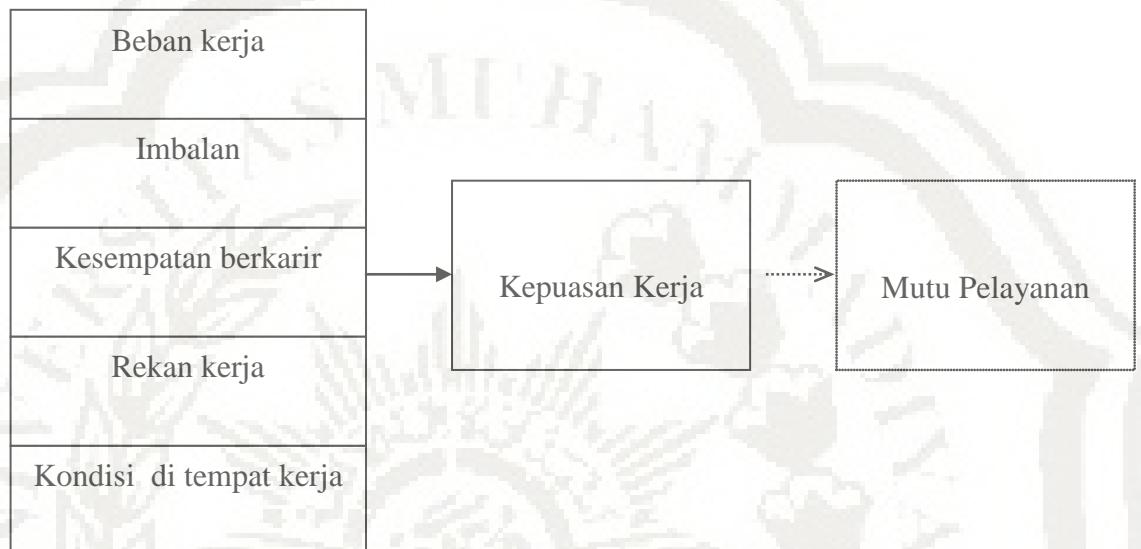
Modifikasi dari Teori Hirarki Maslow, teori Hygiene-Motivasi Herzberg, teori Motivating factors and Hygiene factors Gillies

F. Kerangka Konsep

Kerangka konsep :

Variabel bebas

Variabel terikat



Keterangan:

_____ : hubungan yang diteliti

----- : hubungan yang tidak diteliti

□ : variable yang diteliti

□ : variable yang tidak diteliti

Gambar 2.2

Kerangka konsep penelitian faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ada hubungan antara beban kerja, imbalan, pengembangan karir, rekan kerja dan kondisi tempat kerja dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Ajibarang.

