

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Kerja

1. Definisi kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan pegawai merasa puas terhadap pekerjaannya. Orang yang mengungkapkan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri di bandingkan dengan pegawai yang merasakan kepuasan yang kurang

Menurut smith, et al (dalam can, 2016) terdapat beberapa faktor yang berhubungan kepuasan kerja, antara lain pekerjaan itu sendiri, atasan, dan rekan kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli sebagaimana di ungkapkan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki oleh seseorang mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari persepsi mereka dengan pekerjaannya. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya mendukung dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak mendukung, pegawai akan merasa tidak puas.

Kerja dapat di definisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku

(*direction of behavior*) seseorang dalam suatu organisasi, tingkat usaha (*level of effort*) dan tingkat kegigihan atau ketahanan dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*).

2. Teori Kepuasan Kerja

Teori Kepuasan Kerja Menurut Riyanto (2016) pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu:

a. *Discrepancy Theory*

Discrepancy theory yang di pelopori oleh Porter menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih apa yang seharusnya di inginkan dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian *Locke* menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang di inginkan dengan apa yang menurut persepsinya telah di peroleh melalui pekerjaannya. Orang akan puas apabila tidak ada perbedaan antara yang di inginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang di inginkan maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat "*discrepancy*" tetapi merupakan *discrepancy* positif. Sebaliknya, semakin jauh dari kenyataan yang dirasakan itu di bawah standar minimum sehingga menjadi *discrepancy negative*, maka makin besar pula ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

b. *Equity Theory*

Equity theory dikembangkan oleh Adams tahun 1963. Dalam *equity theory*, kepuasan kerja seseorang tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak atas situasi. Perasaan keadilan atau ketidakadilan atas suatu situasi di peroleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain, teori elemen elemen dari *equity* ada tiga yaitu:

- 1) *Input* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai sebagai sumbangan dengan pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan kecakapan.
- 2) *Out Comes* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai sebagai hasil dari pekerjaannya, seperti gaji, status, simbol, dan penghargaan.
- 3) *Comparison Person* adalah dengan *membandingkan input, out comes* dengan orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Akan tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan, akan menimbulkan ketidakpuasan. Kelemahan dari teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan kerja seseorang juga di tentukan oleh *individual differences* (misalnya pada waktu orang melamar kerja apabila di tanya tentang besarnya

upah/gaji yang diinginkan. Selain itu, menurut *Locke* tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan.

c. *Two Factor Theory*

Menurut *two factor theory*, kepuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel kontinyu. *Herzberg* membagi situasi yang berhubungan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau motivator yang terdiri dari prestasi pengakuan, tanggung jawab. Kedua yaitu kelompok sebagai sumber ketidakpuasan atau *dissatisfiers* yang terdiri dari prosedur kerja, upah atau gaji, hubungan antar pegawai.

Menurut *Herzberg*, perbaikan dengan kondisi dalam kelompok *satisfiers* ini akan mengurangi ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan kerja karena bukan merupakan sumber kepuasan kerja.

3. Factor-Faktor Kepuasan Kerja

Adapun faktor-faktor yang berhubungan kepuasan kerja Menurut *Smith, et al* (dalam *can, 2016*)

a. Pekerjaan itu sendiri.

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pekerjaan itu sendiri merupakan refleksi rasa karyawan tentang kondisi pekerjaan yang di tugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek, dan membutuhkan keterampilan, di bandingkan dengan pekerjaan yang pengulangannya tidak mengenakan

b. Atasan

Atasan merupakan suatu pemberian sumber-sumber penting kepada karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas agar sesuai dengan tujuan yang di terapkan.

c. Rekan kerja

Faktor yang terkait hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaanya. Rekan kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan pada anggota individu. Manusia merupakan makhluk social yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, sama halnya dengan pegawai yang membutuhkan interaksi dengan orang lain dalam aktivitas pekerjaannya.

Menurut Kusumaningsih (2014) ada dua faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja antara lain :

- a. Faktor Pegawai yaitu kecerdasan (IQ) kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- b. Faktor Pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

4. Aspek kepuasan kerja

Menurut Kusumaningsih (2014) ada lima aspek kepuasan kerja yaitu :

- a. Kerja yang secara mental menantang.

Pegawai cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut. Karakteristik ini membuat kerja secara mental sangat menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi

tantangan yang sedang, kebanyakan pegawai akan mengalami kesenangan dan kepuasan dalam bekerja.

b. Ganjaran yang pantas.

Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan adil dan sesuai dengan harapan mereka. Bila upah dilihat adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar upah karyawan, besar akan menghasilkan kepuasan. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Intinya bahwa besarnya upah bukanlah jaminan untuk mencapai kepuasan, namun yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Sama dengan pegawai yang berusaha mendapatkan kebijakan dan promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dengan cara yang adil kemungkinan besar akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa pegawai lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Seperti temperatur cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain harus di perhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.

d. Rekan kerja yang mendukung

Pegawai akan mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya pegawai mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan pegawai di tingkatkan bila atasan langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan lebih memungkinkan untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

B. Tinjauan Umum Tentang Motivasi

1. Definisi Motivasi

Menurut Ikhsan (2019) berpendapat bahwa, motivasi adalah kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna mencapai sasaran organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu. Sementara menurut Faysica (2016) motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan Apabila individu termotivasi, maka individu akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu karena dapat memuaskan keinginannya. Motivasi kerja pegawai dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan

memberikan apa yang menjadi keinginannya. Motivasi bisa timbul dari dua faktor yaitu : faktor intrinsik (faktor yang timbul dari dalam) yaitu faktor motivasi yang timbul dari dalam individu tersebut. Sebagai indikator dalam faktor tersebut adalah adanya keinginan untuk berprestasi dan mengembangkan kualitas kehidupan pribadinya sedangkan faktor ekstrinsik, yaitu faktor yang berasal dari luar individu tersebut yang akan berhubungan dalam bekerja. Sebagai indikator faktor ekstrinsik yaitu jenis pekerjaan itu sendiri, status kerja, tempat pekerjaan, keamanan pekerjaan, penghasilan yang layak, pengakuan dan penghargaan kepercayaan dalam melakukan pekerjaan, kepemimpinan yang baik, adil dan kebijaksanaan administrasi. (Marliani ,2016)

2. Faktor-faktor yang berhubungan motivasi kerja

Menurut Putri (2019) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang berhubungan motivasi dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

a. Faktor Intern (faktor dalam diri sendiri)

- 1) Keinginan untuk hidup, merupakan kebutuhan setiap individu yang hidup di dunia ini. Dalam mempertahankan hidup, manusia melakukan apa saja untuk hidup entah itu baik atau buruk, halal atau haram, dan sebagainya. Keinginan untuk hidup meliputi kebutuhan untuk memperoleh kompensasi yang sesuai dan memadai, pekerjaan tetap meskipun

penghasilan kurang, lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

- 2) Keinginan untuk dapat memiliki, dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan sebuah pekerjaan. Hal ini selalu kita alami sehari-hari. Keinginan yang keras untuk memiliki dapat mendorong seseorang untuk mau bekerja dengan baik.
- 3) Keinginan untuk mendapatkan penghargaan, seseorang melakukan sebuah pekerjaan yaitu dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah pengakuan maupun penghormatan dari orang lain. Tentunya hal tersebut juga diimbangi dengan kerja keras untuk Keinginan untuk memperbaiki nasib dalam mencari rezeki yang lebih besar.
- 4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan, dapat meliputi beberapa hal yaitu: adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, adanya pemimpin yang adil dan bijaksana, adanya pekerjaan yang dapat di hargai oleh orang masyarakat umum.
- 5) Keinginan untuk berkuasa, keinginan ini dapat mendorong seseorang untuk bekerja meskipun terkadang banyak yang melakukan dengan cara yang tidak terpuji. Kecuali seseorang yang benar-benar bekerja keras sehingga ia pantas untuk diberi kekuasaan dalam sebuah organisasi.

Pegawai akan merasa puas jika di dalam perusahaan terdapat hak otonomi, variasi dalam melakukan pekerjaan, kesempatan untuk memberikan ide.

b. Faktor Ekstern (faktor dari luar)

- 1) Kondisi lingkungan kerja, merupakan keseluruhan baik sarana maupun prasarana kerja disekitar pegawai yang dapat berhubungan pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini bisa berupa tempat kerja, fasilitas maupun alat bantu pekerjaan seperti alat kebersihan, lampu penerangan, kondisi yang tenang, termasuk juga hubungan kerja antar pegawai. Lingkungan kerja yang buruk dapat mengakibatkan cepat lelah dan menurunkan kreativitas, tetapi jika pemimpin dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik maka pegawai akan lebih nyaman ditempat kerja.
- 2) Kompensasi yang memadai, merupakan penghasilan yang utama bagi pegawai untuk menghidupi diri sendiri maupun keluarganya. Kompensasi yang sesuai dengan harapan pegawai pasti bisa mendorong motivasi kerja dengan baik. Jika kompensasinya tidak sesuai pasti akan membuat pegawai merasa kurang tertarik untuk bekerja keras, menjadi tidak tenang dan mempengaruhi motivasi kerja pegawai.

3) Supervisi yang baik, fungsinya adalah untuk memberikan pengarahan, bimbingan, agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik tanpa adanya kesalahan. Oleh karena itu, supervisi harus bisa dekat dengan pegawai agar suasana kerja

3. Efek Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan sikap mental atau kondisi seseorang dimana orang tersebut merasa tergerak untuk melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat berhubungan dengan kemampuan dan kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan (Riyanto, 2016) Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dalam diri pegawai diharapkan mereka akan lebih mencintai pekerjaannya, dan sanggup bekerja dengan baik. Adanya suatu pemenuhan kebutuhan yang timbul dari seorang pegawai dalam bekerja,

4. Indikator motivasi

Menurut Abraham Maslow (1943) dalam penelitian Sari (2018) dijabarkan indikator motivasi kerja terdiri dari:

- a. Kebutuhan fisiologis, kebutuhan pokok manusia sehari-hari, misalnya kebutuhan akan makan, minum, pakaian, tempat tinggal, dan kebutuhan fisik lainnya. Ini merupakan kebutuhan pokok untuk mempertahankan hidupnya. Manifestasi kebutuhan ini terlihat dalam tiga hal pokok yaitu

sandang, pangan, papan. Bagi karyawan yang dimaksud adalah kebutuhan akan gaji, uang lembur, hadiah-hadiah, dan fasilitas lainnya seperti rumah dinas, kendaraan, dan lain-lain. Hal ini tersebut menjadi motif dasar bagi seorang mau bekerja efektif dan dapat memberikan produktifitas yang tinggi untuk perusahaan.

- b. Kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan untuk memperoleh keselamatan, keamanan, jaminan atau perlindungan dari sesuatu yang membahayakan kelangsungan hidup dan kehidupan dengan segala aspeknya. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat kedua. seseorang mempunyai harapan untuk dapat memenuhi standar hidup yang dianggap wajar. Kebutuhan ini mengarah kepada rasa keamanan, ketentraman dan jaminan seseorang dalam kedudukannya, jabatannya, wewenangnya dan tanggung jawabnya sebagai pegawai.
- c. Kebutuhan social. Kebutuhan ini mencerminkan kebutuhan akan afiliasi dan memiliki teman. Acara-acara sosial perusahaan (seperti pesta liburan, tim-tim olahraga, menjadi sponsor kegiatan-kegiatan social masyarakat) menyediakan peluang-peluang sosialisasi

- d. Kebutuhan di hargai. Kebutuhan ini meliputi pemerolehan pengakuan dan status, yaitu dengan memberikan penghargaan seperti tropi dan sertifikat
- e. Kebutuhan aktualisasi diri. Aktualisasi diri adalah kebutuhan untuk mencapai potensi total yang bisa di penuhi melalui pengembangan kecakapan, seperti pertemuan sharring ilmu antar pegawai, atau seminar di luar perusahaan

C. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Menurut UU No 44 Tahun 2009, pengertian rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya dengan mengutamakan penyembuhan dan

pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Rumah Sakit Umum menyelenggarakan fungsinya yaitu:

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan

Menurut UU No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/Menkes/Per/III/2010, rumah sakit dapat diklasifikasikan berdasarkan kepemilikan, jenis pelayanan dan kelas :

1. Berdasarkan kepemilikan. Rumah sakit yang termasuk ke dalam jenis ini adalah rumah sakit pemerintah (pusat, provinsi dan kabupaten), rumah sakit BUMN (ABRI), dan rumah sakit yang modalnya dimiliki oleh swasta (BUMS) ataupun rumah sakit milik luar negeri (PMA)
2. Berdasarkan jenis pelayanan. Yang termasuk ke dalam jenis ini adalah rumah sakit umum, rumah sakit jiwa, dan rumah sakit khusus (misalnya rumah sakit jantung, ibu dan anak, rumah sakit mata dan lain-lain)
3. Berdasarkan kelas. Rumah sakit berdasarkan kelasnya dibedakan atas rumah sakit kelas A, B (pendidikan dan non pendidikan), kelas C, kelas D.
 - a. Rumah sakit umum kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan spesialisik luas dan subspecialistik luas.
 - b. Rumah sakit kelas B, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisik dan sub spesialisik terbatas.

- c. Rumah sakit umum kelas C, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik dasar.
- d. Rumah sakit umum kelas D, adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar

D. Kepuasan Kerja Dalam Islam

يُعْطُوا لَمْ وَإِنْ رَضُوا مِنْهَا أُعْطُوا فَإِنَّ الصَّدَقَاتِ فِي يَلْمِزِكَ مَنْ وَمِنْهُمْ
يَسَخَطُونَ هُمْ إِذَا مِنْهَا

Artinya: Dan di antara mereka ada orang yang mencelamu tentang (distribusi) zakat; jika mereka diberi sebahagian dari padanya, mereka bersenang hati, dan jika mereka tidak diberi sebahagian dari padanya, dengan serta merta mereka menjadi marah.

فَتَرَضَىٰ رَبُّكَ يُعْطِيكَ وَأَسْوَفَ

Artinya : Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas.

رَاضِيَةً عِيشَةً فِي فَهُوَ

Artinya : Maka dia berada dalam kehidupan yang memuaskan.

E. Kerangka Teori



