

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan satu badan usaha atau organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). Dengan mengelola SDM secara tepat di dalam suatu rumah sakit, akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi baik proses maupun finansial, karena melihat kebutuhan SDM yang semakin hari semakin meningkat, pembiayaan SDM yang cukup besar, serta regulasi pemerintah tentang pengelolaan SDM yang terkesan berubah-ubah disamping adanya tuntutan persaingan jasa. Menurut Nawawi sumber daya manusia adalah seseorang yang bekerja dalam suatu badan usaha atau organisasi, sering disebut tenaga kerja, karyawan, atau pegawai yang berpotensi menjadi penggerak suatu badan usaha atau organisasi, yang merupakan aset dari badan usaha atau organisasi tersebut dalam menampakkan eksistensinya (Sunyoto, 2012). Untuk mencapai keberhasilan, setiap organisasi atau badan usaha harus menetapkan sasaran dalam mengembangkan dan mengelola sumber daya manusianya. Dalam mencapai tujuannya, perencanaan sumber daya manusia yang baik sangat bermanfaat dalam memberikan jaminan kepada organisasi atau badan usaha melalui penyediaan tenaga kerja yang tepat untuk pekerjaan/ kedudukan yang tepat dan pada waktu yang tepat. Dalam merencanakan sumber daya manusia maka perlu dilakukan identifikasi masalah serta analisis tentang ancaman dan peluang yang bisa mempengaruhi sumber daya

manusia dalam suatu organisasi dan sebagai acuan untuk dilakukan tindak lanjut atas masalah tersebut (Ismail, 2010).

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai cara pandang atau perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah pekerjaan tersebut menyenangkan atau tidak, atau apakah seseorang menyukai pekerjaan tersebut atau tidak. Perasaan seseorang terhadap kepuasan kerjanya bisa nampak melalui bagaimana individu tersebut bersikap dan bertindak pada hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaannya (Sunnyoto, 2012). Kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap hasil usaha dalam hal ini pekerjaan dari seseorang dan tidak lain adalah *output* dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2013). Kepuasan kerja dari seseorang karyawan sangat bervariasi tergantung pada karakteristik, sikap, perilaku masing-masing individu, serta bergantung pada waktu dan lingkungan pekerjaannya (Hayes *et al*, 2010).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memerankan peranan penting dalam pelayanan kesehatan. Perawat bahkan dianggap wajah dari pelayanan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Perawat dituntut untuk berkomitmen dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kompetensi, namun hal tersebut tidak diimbangi oleh apa yang mereka dapatkan dari rumah sakit, dalam hal ini berupa insentif ataupun penghargaan. Beberapa hasil laporan penelitian, menerangkan bahwa perawat sangat menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Hal ini dibuktikan oleh laporan di Amerika Serikat, diprediksi pada tahun 2020 akan terjadi kekurangan tenaga perawat sebesar 20% (Hayes *et al*, 2010). Jumlah perawat yang kurang di suatu rumah sakit dapat mempengaruhi mutu dan keselamatan pasien. Terdapat studi kasus menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan

kerja yang rendah menyebabkan kurangnya tenaga perawat di rumah sakit (Gardulf *et al*, 2008).

Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut swasta tipe C, milik organisasi katolik yang dikelola oleh PT. Ratna Timur Tumarendem, dan terletak di Kota Tomohon, Sulawesi Utara. Berdiri sejak tahun 1930 menjadikan Gunung Maria menjadi salah satu Rumah Sakit tertua di provinsi Sulawesi Utara, dengan kapasitas 185 tempat tidur (RSGM, 2020). Jumlah karyawan per Mei 2021 sebanyak 366 orang dengan distribusi berdasarkan jenis ketenagaan dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Distribusi Ketenagaan di RS Gunung Maria

No	Kualifikasi	Jumlah
A	Medis	44
	1) <i>Spesialistik</i>	25
	2) <i>Umum</i>	17
	3) <i>Gigi dan mulut</i>	2
B	Keperawatan	164
	1) <i>Perawat</i>	147
	2) <i>Bidan</i>	17
C	Tenaga Kesehatan lain	33
D	Non Medis	125
	Total	366

Sumber: Laporan SDM RS Gunung Maria (Mei 2021)

Dari tabel 1.1 diuraikan bahwa Perawat merupakan kualifikasi karyawan terbanyak di RS Gunung Maria, yaitu berjumlah 147 orang, dengan proporsi tenaga perawat mencapai 40% dari total seluruh karyawan.

Faktanya, ternyata masih terdapat karyawan dalam hal ini perawat yang merasa kurang puas dengan apa yang mereka dapatkan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Hal tersebut dapat dilihat pada data survei kepuasan karyawan (perawat) Rumah Sakit Gunung Maria pada tabel 1.2.

Tabel. 1.2 Hasil Survei Kepuasan Karyawan (Perawat)

TAHUN	STANDAR	HASIL SURVEY
2018	≥ 90	81.25%
2019	≥ 90	89,05%
2020	≥ 90	85,65%

Sumber: Bagian SDM RS Gunung Maria Tomohon

Masalah kepuasan kerja khususnya perawat di RS Gunung Maria Tomohon dapat kita lihat dari tabel di atas hasil survei menunjukkan adanya *gap* dimana hasilnya berada dibawah nilai standar yang dipakai sebagai indikator selama tiga tahun terakhir. Tentu saja dengan melihat hal ini, sangat penting untuk dipertimbangkan pengelola perusahaan dalam hal ini rumah sakit dalam menangani masalah/ *gap* di atas, mengingat kinerja perawat dalam pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pekerjaannya (Mulyono *et al*, 2013). Jika rumah sakit memiliki tingkat kepuasan karyawan rendah, maka dapat memberikan dampak penurunan jumlah pengunjung (pasien) yang mempercayakan pengobatannya di RS Gunung Maria Tomohon.

Pentingnya penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menambah pemahaman tentang masalah-masalah dapat yang mempengaruhi kepuasan kerja dan menjadi catatan bagi suatu badan usaha atau rumah sakit, untuk dapat meningkatkan retensi karyawan, meningkatkan kinerja dan prestasi karyawan, serta mengurangi absensi (Kacel *et al*, 2005). Sedangkan O'Leary *et al* (2009) menegaskan bahwa ketidakpuasan kerja dari seseorang dapat meningkatkan peningkatan *turnover* karyawan, dan penurunan produktivitas karyawan sehingga dapat juga meningkatkan biaya kepegawaian maupun biaya medis. Hal ini secara

langsung akan mengakibatkan penurunan kesinambungan perawatan pasien, meningkatnya ketidakpuasan pasien sebagai konsumen (Yamashita *et al*, 2009).

Beberapa studi kepuasan kerja yang telah diteliti diberbagai lingkungan kerja termasuk di bidang pelayanan kesehatan menyimpulkan bahwa pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kualitas pekerjaan, efektifitas dan efisiensi sangatlah tinggi. Kualitas pekerjaan yang semakin baik akan ditunjukkan bila tingkat kepuasan terhadap pekerjaan seseorang semakin tinggi sehingga menghasilkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan (Pantouvakis dan Mpogiatzidis, 2013).

Kebutuhan akan tenaga perawat saat ini sangat tinggi dimana tidak sebanding dengan jumlah ketersediaan tenaga perawat. Kekurangan tenaga perawat dirumah sakit tentu saja dapat mempengaruhi mutu pelayanan serta keselamatan pasien. Eksplorasi karakteristik dan tingkat kepuasan perawat sebelumnya telah dilakukan oleh Wild *et al* (2006) di California. Penelitian dilakukan secara deskriptif untuk melihat karakteristik sosiodemografi dan kepuasan kerja perawat. Dalam analisis determinan kepuasan kerja didapatkan tingginya tingkat ketidakpuasan kerja pada dan berbagai faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja dengan menggunakan uji regresi berganda pada perawat di rumah sakit di Swedia (Gardulf *et al*, 2008).

Peningkatan *turnover* pada perawat dalam suatu rumah sakit juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Hal tersebut menyebabkan timbulnya keinginan perawat untuk meninggalkan pekerjaannya, disamping menurunkan niat perawat untuk tetap menekuni pekerjaannya. De Milt *et al* (2010) melakukan penelitian deskriptif *cross sectional* untuk menggambarkan kepuasan kerja perawat, serta mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja serta keinginan untuk keluar dari pekerjaannya. Raddaha *et al* (2012) dan Kacel *et al* (2005) telah melakukan penelitian terhadap faktor-

faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pekerjaan pada perawat dengan jenis penelitian potong lintang. Analisis deskriptif dan korelasi dilakukan pada kedua penelitian ini. Penelitian tentang kepuasan kerja yang dilakukan Raddaha *et al* (2012) terhadap perawat di Yordania menunjukkan bahwa beberapa hal yang meletarbelakangi niat perawat untuk meninggalkan pekerjaan mereka adalah ketidakpuasan yang tinggi terhadap supervisi, rekan kerja serta sifat pekerjaan dan kepuasan rendah terhadap imbalan serta tunjangan.

Bicara soal kepuasan kerja karyawan tentu saja tidak akan terlepas dari hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja itu sendiri. Insentif finansial menjadi salah satu faktor yang mempengaruhinya. Insentif diberikan dengan maksud sebagai motivasi bagi karyawan untuk dapat bekerja dengan baik dengan meningkatkan kinerja dan produktivitasnya dan dapat lebih meningkatkan kepuasan mereka terhadap pekerjaannya. Insentif finansial merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi dan penghargaan, yang diberikan secara langsung, bulanan, maupun di akhir masa kerjanya, yang bisa memberikan penghasilan tambahan bagi karyawan (Al-Nsour, 2012). Insentif finansial dapat berupa imbalan balas jasa yang diberikan atas prestasi atau kinerja dari karyawan yang melebihi standar atau target. Hasibuan (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa insentif finansial memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja yang diikuti oleh pengaruh positif insentif non finansial terhadap kepuasan kerja.

Selain insentif finansial, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah insentif non finansial. Menurut Petersen dan Luthans (2006) jenis insentif yang tidak berupa uang, namun lebih dalam bentuk penghargaan sosial yang diberikan atas prestasi kerja yang telah dilakukan disebut insentif non finansial.

Hal tersebut bertujuan untuk semakin memotivasi kinerja karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja (Rivai, 2005).

Penelitian Linz (2003) tentang kepuasan kerja didapatkan hasil bahwa pekerja dengan finansial/ pendapatan tambahan yang tinggi meningkatkan kepuasan kerja pekerja di Rusia. Selain itu, faktor non finansial dapat meningkatkan kepuasan kerja pekerja-pekerja tersebut adalah kesempatan untuk belajar dan meningkatkan ketrampilan, serta penghargaan berupa kesempatan mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan mereka. Selanjutnya, Gunawan dan Dewi (2020) juga dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan secara signifikan sangat dipengaruhi oleh pemberian insentif finansial dan insentif non finansial.

Selain insentif finansial dan insentif non finansial, ternyata salah satu faktor yang dipercaya mempengaruhi kepuasan kerja dari karyawan adalah motivasi kerja (Apsari dan Riana, 2017). Motivasi kerja diartikan sebagai daya dorong atau kesediaan dari dalam diri individu, yang membuat dia melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan sukarela sesuai keahlian dan ketrampilannya, untuk mencapai tujuan utama dari organisasi tempat orang tersebut bekerja (Robbins, 2010). Jehanzeb *et al* (2013) serta Saleem *et al* (2010) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Demikian pula Kolibu (2014) dan Nitasari *et al* (2012) menemukan hubungan yang signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan dengan melihat kepuasan kerja yang mengacu pada penelitian sebelumnya oleh Apsari dan Riana (2017) tentang hubungan kepuasan kerja dengan insentif finansial, insentif non finansial, dan motivasi kerja

karyawan PT. Freight Express Denpasar. Penelitian tersebut dilakukan dengan asosiasi uji regresi linear berganda. Objek penelitian yang digunakan yakni variabel-variabel bebas dan terikat yang akan dinilai antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama. Namun konsepnya sedikit dilakukan modifikasi untuk penambahan hipotesis. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah populasi dan sampel tempat pengambilan data. Pada penelitian Apsari dan Riana, populasi dan sampel adalah karyawan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman barang sedangkan pada penelitian ini populasi dan sampel adalah perawat yang merupakan pelayan di bidang jasa kesehatan. Selain itu juga terdapat perbedaan dalam penggunaan instrument pengukuran/ kuesioner untuk skala pengukuran variabel-variabel penelitiannya dan alat analisis data. Dengan adanya perbedaan instrumen pengukuran variabel, alat analisis data serta populasi dan sampel pada penelitian Apsari dan Riana (2017) tentang hubungan kepuasan kerja dengan insentif finansial, insentif nonfinansial, dan motivasi kerja, serta permasalahan pada latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menilai gambaran kepuasan kerja perawat di RS Gunung Maria Tomohon.

1.2 Rumusan masalah

Berangkat dari permasalahan yang ada, sehingga terdapat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. apakah insentif finansial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?
2. apakah insentif non finansial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?

3. apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?
4. apakah insentif finansial berpengaruh positif terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?
5. apakah insentif non finansial berpengaruh positif terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?

1.3 Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan kesenjangan yang telah dibuat dalam perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. menganalisis dan menguji pengaruh insentif finansial terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon
2. menganalisis dan menguji pengaruh insentif non finansial terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon
3. menganalisis dan menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon
4. menganalisis dan menguji pengaruh insentif finansial terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon
5. menganalisis dan menguji pengaruh insentif non finansial terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon

1.4 Manfaat penelitian

a. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dengan didapatkannya hasil dari analisis data pada penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam melihat hubungan kepuasan kerja dengan insentif finansial, insentif non finansial, dan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon, sehingga dapat dilakukan implementasi secara manajerial atau digunakan pengelola untuk menindaklanjuti dengan melakukan strategi-strategi atau program dalam meingkatkan kepuasan kerja dari perawat-perawat yang bekerja di RS Gunung Maria Tomohon demi meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja, yang secara langsung akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan di RS Gunung Maria Tomohon.

b. Manfaat akademis

Secara akademis, manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya kepuasan kerja perawat di rumah sakit, serta hasil analisis dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pembanding atau dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.