

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan jasa yang semakin pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang semakin ketat dalam bidang pelayanan terhadap pelanggan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan-keunggulan kompetitif respons yang cepat dan tanggap agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis. Keunggulan-keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kepuasan tinggi terhadap perusahaan sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif, efisien dan produktif.

Perusahaan harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan yang semakin lama semakin bertambah dan kompleks, oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan motivasi karyawannya baik berupa pemberian material maupun non material, hal tersebut diharapkan dapat menimbulkan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan tergantung dari dalam diri karyawan itu sendiri, namun pihak perusahaan juga perlu melakukan usaha-usaha yang dapat memotivasi karyawannya. Upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar karyawannya tetap puas adalah dengan mengurangi tingkat stres dan memotivasi. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan membutuhkan

karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi secara tidak langsung menentukan kelangsungan perusahaan dan dapat menentukan maju mundurnya perusahaan dimasa yang akan datang. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi karyawan untuk menjadi puas, diantaranya loyalitas kerja, motivasi yang diberikan, komunikasi yang efektif, tempat kerja yang nyaman dan aman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja, serta hubungan dengan karyawan lain.

Rumah Sakit Melinda 1 Bandung merupakan tempat pelayanan kesehatan swasta yang melayani pemberian kesehatan khususnya untuk ibu dan anak, yang dimana menurut **Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010**, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut **Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009**, Rumah Sakit khusus yaitu memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Oleh karena itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis, untuk itu pihak perusahaan berupaya untuk mendapatkan kepuasan karyawan melalui mengurangi tingkat stress dan motivasi yang maksimal. Sehingga kebutuhan material dan non material karyawan terpenuhi. Menurut Luthfi (2011), kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja

yang optimal. Selain itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya loyalitas kerja, lingkungan kerja atau iklim kerja yang diberikan oleh perusahaan.

Pandangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aset bukan sebagai biaya, memberikan pandangan bahwa SDM sangatlah penting dalam operasionalisasi dan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor terpenting dalam kelangsungan perusahaan. Terlebih SDM yang berada di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung yang secara relasi memiliki pengaruh besar dalam perencanaan dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit, dan pencapaian tujuan perusahaan. Perkembangan bisnis jasa yang mengacu pada pelayanan membuat perusahaan harus menyesuaikan dan memberikan inovasi untuk bertahan di persaingan bisnis jasa.

Inovasi-inovasi bisnis perusahaan jasa tersebut berasal dari karyawan, ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang relatif tinggi dan merasa terpuaskan maka inovasi bisnis akan muncul dari karyawan. Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja, tingkatan kepuasan kerja juga mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, bila semakin tinggi semakin baik dia menyelesaikan pekerjaannya, yang secara tidak langsung berdampak pula pada pencapaian tujuan perusahaan. Dalam organisasi, kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Pada dasarnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, setiap individu itu memiliki tingkatan kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan nilai yang ada pada dirinya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh Rumah Sakit Melinda 1 Bandung. Terbukti dalam tiga tahun terakhir telah diadakan riset. Berikut adalah data sekunder hasil riset kepuasan kerja yang penulis dapatkan

Tabel 1.1
Kepuasan Kerja

No	Dimensi	Capaian			Standar
		2013	2014	2015	
1	Gaji	17%	16%	12%	50%
2	Pekerjaan	35%	46%	35%	50%
3	Fasilitas	38%	48%	38%	50%
4	Pelakuan manajemen	23%	27%	23%	50%
5	Teamwork	50%	58%	50%	50%
6	Pengembangan Karir	23%	24%	23%	50%
Rata-rata		30.17%	36.50%	32.17%	50%

Sumber : Bagian SDMRumah Sakit Melinda 1 Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 hasil tersebut jelas terdapat masalah dalam kepuasan kerja pada Rumah Sakit Melinda 1 Bandung, karena dalam tiga tahun terakhir belum mencapai standar yang ditetapkan oleh manajemen yang menargetkan hasilnya minimal 50 %. Dari data sekunder diatas, terlihat bahwa kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung, pada tahun 2013 hanya 30.17 %, lalu pada tahun 2014 naik menjadi 36,50 % dan terakhir turun kembali menjadi 2015 32.17 %.

Kepuasan kerja dihitung dari dimensi yang membentuknya, dimensi tersebut terdiri dari: gaji, pekerjaan, fasilitas, perlakuan manajemen, *teamwork* dan pengembangan karir. Kemudian dari dimensi diturunkan hingga menjadi indikator, jawaban dari tiap indikator dipisahkan berdasarkan kategori dua kategori, yaitu puas dan tidak puas. Untuk kategori tidak puas yang terdiri dari

jawaban sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas, sedangkan untuk kategori puas terdiri dari puas dan sangat puas. Kemudian nilai dari tiap jawaban pada tiap kategori diakumulasikan lalu dibagi dengan jumlah responden sehingga muncul nilai persentasenya.

Kepuasan yang fluktuatif tersebut memang dirasa benar, sebab dalam data sekunder hasil penelitian, dalam kolom harapan dan perbaikan yang disediakan untuk responden terdapat keluhan keluhan dalam tentang beban pekerjaan yang berat dengan batas waktu yang disediakan sempit, keinginan untuk diadakan gathering atau rekreasi, lalu seringnya terjadi konflik peran dalam pekerjaan, dimana pekerjaan yang melekat dengan karyawan, walaupun jabatan/level pekerjaan karyawan sudah berubah dan tidak berada pada bagian yang sebelumnya tapi pekerjaan tersebut masih menempel di level pekerjaan yang baru.

Fenomena stress kerja dan motivasi kerja yang terjadi di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung akan berpengaruh kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu penting memperhatikan tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja dengan memberi motivasi kerja dan memperhatikan stress kerja yang dialami karyawan.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja, penulis melakukan studi pendahuluan dengan pembagian kusioner pendahuluan mengenai faktor-faktor yang dominan menyebabkan kepuasan kerja mengalami fluktuasi.

Untuk itu telah dipilih secara acak, 10 orang responden dari populasi karyawan Rumah Sakit Melinda 1 Bandung Sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2
Faktor Penyebab Kepuasan Kerja

No	Faktor	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jml Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Lingkungan Kerja	5	5	-	-	4	12	1	4	-	-	21	50	42
2	Stres Kerja	1	1	2	4	-	-	4	16	3	15	36	50	72
3	K3 Kesehatan, keselamatan keamanan dan kerja	3	3	3	6	2	6	2	8	-	-	23	50	46
4	Komunikasi	3	3	5	10	1	3	2	8	-	-	22	50	44
5	Aspek Sosial dalam pekerjaan	2	2	4	8	3	9	1	4	-	-	23	50	46
6	Motivasi Kerja	1	1	1	2	2	6	1	4	-	-	18	50	36
7	Budaya Organisasi	4	4	2	4	4	12	-	-	-	-	20	50	40
8	Komitmen Organisasi	3	3	4	8	2	6	1	4	-	-	21	50	42
Total												184	400	46%
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 8														
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden														

Sumber : Kuisisioner pendahuluan yang diolah

Berdasarkan tabel 1.2, hasilnya menunjukkan dua faktor yang menyebabkan kepuasan kerja berfluktuasi adalah stres kerja dan motivasi kerja. Stres Kerja memperoleh jumlah skor 36 dengan persentase 72% dan motivasi kerja memperoleh jumlah skor 18 dengan persentase 36%. Menindak lanjuti hasil tersebut, dan untuk mendalami masalah tersebut dilakukan kembali studi pendahuluan terhadap stres kerja dan motivasi kerja.

Kuisisioner pendahuluan untuk stres kerja disebarkan kepada 10 orang responden secara acak, berikut adalah hasilnya :

Tabel 1.3
Hasil Kuisisioner Pendahuluan Stres Kerja Karyawan RS Melinda 1 Bandung

No	Faktor	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jml Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Beban kerja yang sulit dan berlebihan			1	2	4	12	4	16	1	5	35	50	70
2	Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar	1	1	2	4	4	12	3	12			29	50	58
3	Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.			2	4	4	12	3	12	1	5	33	50	66
4	Konflik dengan pimpinan atau kelompok kerja	3	3	3	6	2	6	2	8			23	50	44
5	Balas jasa yang terlalu rendah			1	2	2	6	3	12	4	20	40	50	55
6	Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan sebagainya	1	1	2	4	2	4	5	20			29	50	36
Total												212	300	70,6%
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 6														
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden														

Sumber :Olah data kuisisioner (2016)

Berdasarkan tabel 1.3, hasilnya menunjukkan stres kerja yang dialami karyawan Rumah Sakit Melinda 1 Bandung dapat dikatakan tinggi, karena skornya sebesar 212 dari skor ideal 300 atau dengan persentase 70,6%. Hasil tersebut berdasarkan pada indikator stres menurut Hasibuan (2003;2004) dalam Tukimin (2014).

.Masalah stres kerja bila dikelola dengan baik bisa menjadi sebuah stimulus ataupun *trigger* untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Namun bila tidak dikelola dengan baik stres membuat karyawan depresi sehingga pada akhirnya membuat kinerjanya buruk. Penanganan stres yang telah dilakukan oleh perusahaan adalah: memberikan cuti, mengadakan *family gathering*/rekreasi, mengadakan forum diskusi yang diadakan setiap dua minggu sekali yang diikuti top manajemen, memberikan jadwal olahraga bersama untuk karyawan di hari tertentu. Namun dari apa yang sudah dilakukan tindakan tersebut dirasa masih kurang efektif dalam menangani stres kerja

Dalam perannya mencapai tujuan perusahaan, karyawan selayaknya manusia memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dari sikapnya terhadap pekerjaan, karyawan akan menunjukkan motivasi, prestasi, kepuasan kerja serta kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya.

Disamping stres kerja, motivasi kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja. Motivasi kerja adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan untuk bekerja, demi tujuan pribadinya dan organisasi dimana tempatnya bekerja. Motivasi merupakan hal yang penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dimana motivasi harus diperhatikan oleh manajemen, bila kurang diperhatikan akan muncul efek negatif pada karyawan dan pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan itu sendiri. Motivasi adalah hal yang menjadi fondasi bagi seseorang untuk memasuki organisasi, alasannya tidak lain adalah untuk

memenuhi kebutuhannya. Jadi untuk mencapai tujuan perusahaan maka pihak manajemen lah yang menjadi faktor kunci dalam memberikan motivasi, agar bisa menjadi daya dorong yang efektif dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja.

Untuk mengetahui lebih tentang motivasi kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Melinda 1 Bandung maka dilakukan penyebaran kuisisioner pendahuluan untuk stres kerja, yang disebarkan kepada 10 orang responden secara acak, berikut adalah hasilnya :

Tabel 1.4
Hasil Kuisisioner Pendahuluan Motivasi Kerja Karyawan RS Melinda 1

No	Indikator	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Jml Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Pekerjaan itu sendiri	4	4	3	6	2	6	1	4			20	50	40
2	Kemajuan	1	1	2	4	4	12	2	4	1	5	26	50	52
3	Tanggung jawab	3	3	3	6	3	9	1	4			22	50	44
4	Pengakuan	4	4	2	4	2	6	2	8			22	50	44
5	Pencapaian	1	1	3	6	3	9	3	12			28	50	56
6	Administrasi dan Kebijakan Perusahaan	5	3	4	8	1	3					14	50	28
7	Penyeliaan	4	2	2	6	2	15	2	8			31	50	62
8	Gaji	5	4	4	8	1	3					15	50	30.0
9	Hubungan	1		3	6	3	9	3	12			27	50	54
10	Kondisi kerja	2	1	4	6	4	9					16	50	32
Total												221	500	44.2
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 10														
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden														

Bandung

Sumber : Olah data kuisisioner (2016)

Berdasarkan tabel 1.3, hasil diatas menunjukkan motivasi kerja yang dialami karyawan Rumah sakit Melinda 1 Bandung dapat dikatakan rendah karena skornya sebesar 221 dari skor ideal 500 atau dengan persentase 44,2%.

Insentif merupakan bentuk rangsangan atau dorongan yang baik dalam melakukan pekerjaan, insentif diberikan untuk memberikan tambahan motivasi kerja. Pemberian insentif adalah cara yang paling efektif dalam meningkatkan motivasi kerja. Berikut pemberian insentif sebagai bentuk motivasi yang diberikan Rumah Sakit Melinda 1 Bandung kepada karyawan:

Tabel 1.5
Insentif untuk karyawan Rumah Sakit Melinda 1 Bandung

No.	Jenis Insentif	Frekuensi
1	Tunjangan Jabatan	Setiap Bulan
2	Tunjangan Cuti Tahunan	Setiap Bulan
3.	Tunjangan Transportasi	Setiap Bulan
4.	Tunjangan Kesehatan	Setiap Bulan
5.	Tunjangan Kinerja Unit	Setiap 3 Bulan
5.	Tunjangan Hari Raya	Setiap Tahun
6.	Tunjangan Pensiun	Setelah Masa Kerja
7.	Bonus Jasa Produksi	Setiap Tahun

(Sumber: Rumah Sakit Melinda 1 Bandung)

Namun dari bentuk motivasi berupa insentif yang diberikan, tidak serta merta meningkatkan motivasi kerja yang lebih dari karyawan. Hal tersebut terlihat dari data sekunder hasil penelitian tentang kepuasan kerja dimana ada bagian pertanyaan tentang insentif, hasilnya selama tiga tahun menunjukkan bahwa karyawan Rumah Sakit Melinda 1 Bandung semuanya mengharapkan insentif lebih dari perusahaan, bentuk insentif yang diharapkan berupa uang. Hal tersebut dirasa perlu dipenuhi supaya motivasi kerja karyawan meningkat.

Kondisi motivasi kerja yang rendah seperti itu dirasa tidak boleh dibiarkan, karena akan berdampak pada kinerja perusahaan dan tujuan perusahaan. Karyawan akan lebih memberikan totalitas dalam bekerja bila dimotivasi dengan baik oleh atasannya, memotivasi karyawan tidak hanya dengan memberikan insentif, butuh pendekatan motivasi lain yang lebih menyentuh rasa

sentimentalnya sebagai manusia. Penerapan teori motivasi lain niscaya perlu diterapkan, karena perkembangan perilaku karyawan yang berubah selaras akan kebutuhan perkembangan zaman. Pemberian motivasi kerja dengan pendekatan lain yang tepat perlu dilakukan agar motivasi kerja karyawan tinggi, sehingga dampaknya akan meningkatkan kepuasan kerja.

Penanganan stres kerja dan pemberian motivasi kerja yang tepat diharapkan sekali agar meningkatkan kepuasan kerja. Peningkatan kepuasan kerja dapat memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan, dengan meningkatnya kepuasan kerja inovasi bisnis dapat muncul diiringi dengan peningkatan produktivitas yang diharapkan top manajemen.

Permasalahan dari kepuasan kerja yang belum memenuhi harapan manajemen itu membuat peneliti untuk menelaah lebih jauh, bagaimana pengaruh dari stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu Penulis akan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Melinda 1 Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dibuat rangkuman identifikasi masalah dan rumusan masalah yang akan diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dilihat dari permasalahan stres kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung, dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut :

1.2.1.1 Stres Kerja :

- a. Stres kerja karyawan yang relatif tinggi
- b. Beban pekerjaan yang berat.

1.2.1.2 Motivasi Kerja :

- a. Motivasi kerja karyawan relatif rendah.
- b. Mengharapkan insentif tambahan.

1.2.1.3 Kepuasan Kerja :

- a. Tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan yang fluktuatif .
- b. Tingkat kepuasan kerja tidak sesuai dari standar yang ditetapkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang dipaparkan atas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana stres kerja karyawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung.
- 2 Bagaimana motivasi kerja karyawan di Rumah sakit Melinda 1 Bandung.
- 3 Bagaimana kepuasan kerja karyawan Rumah sakit Melinda 1 Bandung.

4. Seberapa besar pengaruh stres kerja dan motivasi kerja baik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Stres kerjakaryawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung.
2. Motivasi kerjakaryawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung.
3. Kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung.
4. Besarnya pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian memiliki kegunaan, Penulis membagi menjadinya menjadi dua jenis yaitu : secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi, referensi dan khasanah keilmuan dalam penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian tentang Stres kerja, Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat menambah keilmuan penulis, bagi Pak Saidi selaku Manajer SDM seperti penelitian yang sebelumnya dilakukan, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam memberikan kebijakan bagi karyawan yang berada di Rumah Sakit Melinda 1 Bandung, dan bagi pihak lain semoga dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat.