

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan karyawan merupakan salah satu elemen penting untuk membangun kinerja suatu organisasi (Yodhia Antariksa, 2008). Karyawan yang loyal dan produktif tentu tidak otomatis terjadi tanpa terbangunnya terlebih dahulu rasa kepuasan dari dalam diri sang karyawan terhadap pekerjaannya, atasannya, peralatan dan fasilitas, serta aspek-aspek lainnya (dalam Kepuasan Kerja, 2008).

Institusi kesehatan seperti rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memiliki keunikan karena rumah sakit adalah salah satu sektor kesehatan yang multi profesi, industri yang padat karya dan teknologi, stratifikasi sosial luas, dan bersifat *consumer ignorance* (Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Indonesia dalam Manajemen Rumah Sakit). Begitu juga dengan Rumah Sakit Tugu Ibu yang telah berdiri sejak tahun 1985, dengan banyaknya tantangan yang dihadapi harus mampu memberikan kepuasan bagi karyawannya agar dapat tetap eksis di sektor pelayanan kesehatan.

Berdasarkan laporan tahun 2008 di Bagian SDM RS Tugu Ibu, angka *turnover* karyawan mencapai 50% pada tahun 2007 dimana jumlah karyawan yang masuk sebanyak 64 orang dengan jumlah karyawan keluar sebanyak 32 orang. Kreitner dan Kinicki (2001: 226) dalam Valmband (2008) menyatakan bahwa hubungan antara perputaran (*turnover*) dengan kepuasan adalah negatif, dimana *turnover* dapat mengganggu kontinuitas organisasi dan mahal sehingga diharapkan atasan/manajer dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan mengurangi *turnover*. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu rendah yang mengakibatkan penurunan motivasi kerja karyawan.

Kepuasan kerja yang rendah dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, salah satunya dengan melakukan pemenuhan kebutuhan para pekerja (Milton dalam www.scribd.com, 2009), seperti pemenuhan kebutuhan terhadap pekerjaannya (kejelasan tanggung jawab, beban kerja yang sesuai, dan

sebagainya), pemenuhan kebutuhan terhadap lingkungan kerja mereka (pencahayaan yang cukup, temperatur yang sesuai, kebersihan, fasilitas kerja yang memadai, dan sebagainya), pemenuhan kebutuhan terhadap remunerasi dan benefit yang sesuai, dan lain sebagainya.

Kontra produktif dan inefisiensi yang timbul bila karyawan tidak mempunyai motivasi yang tinggi dan kepedulian terhadap visi dan misi rumah sakit. Dalam jangka pendek, jelas menurunkan tingkat kepuasan konsumen dan dalam waktu jangka panjang tidak hanya menurunkan daya saing, bahkan mengakibatkan terpuruknya rumah sakit (Bahankuliah, 2009). Dalam hal ini, di RS Tugu Ibu sendiri belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan secara umum sehingga belum diketahuinya tingkat kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu. Oleh karena itu, untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu maka penulis menganggap perlu mengangkat bahasan ini.

1.2. Rumusan Masalah

Kepuasan karyawan merupakan salah satu elemen penting untuk membangun kinerja organisasi (Yodhia Antariksa, 2008). RS Tugu Ibu merupakan salah satu institusi kesehatan yang telah berdiri sejak tahun 1985. Menurut laporan tahun 2008 di Bagian SDM RS Tugu Ibu, angka *turnover* karyawan pada tahun 2007 mencapai 50%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu rendah yang mengakibatkan penurunan motivasi kerja karyawan. Dalam hal ini, di RS Tugu Ibu sendiri belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan secara umum sehingga belum diketahuinya tingkat kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin melakukan penelitian mengenai "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009".

1.3. Pertanyaan Penelitian

I. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?

- II. Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu umur dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?
- III. Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu jenis kelamin dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?
- IV. Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu status pernikahan dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?
- V. Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu pendidikan terakhir dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?
- VI. Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu status kepegawaian dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?
- VII. Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu masa kerja dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.

1.4.2. Tujuan Khusus

- I. Mengetahui hubungan faktor karakteristik individu umur dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.
- II. Mengetahui hubungan faktor karakteristik individu jenis kelamin dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.
- III. Mengetahui hubungan faktor karakteristik individu status pernikahan dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.
- IV. Mengetahui hubungan faktor karakteristik individu pendidikan terakhir dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.
- V. Mengetahui hubungan faktor karakteristik individu status kepegawaian dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.
- VI. Mengetahui hubungan faktor karakteristik individu masa kerja dengan kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu tahun 2009.

1.5. Manfaat Penelitian

Bagi RS Tugu Ibu:

- A. Dapat digunakan sebagai informasi dan evaluasi mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan.
- B. Dapat digunakan sebagai acuan pengambilan keputusan dalam perancangan kebijakan dan program peningkatan kepuasan kerja karyawan yang tepat sasaran.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Tugu Ibu pada tahun 2009. Penelitian ini dilakukan karena pada laporan tahun 2008 di Bagian SDM RS Tugu Ibu menunjukkan angka *turnover* karyawan pada tahun 2007 mencapai 50%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu rendah yang mengakibatkan penurunan motivasi kerja karyawan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja karyawannya. Dalam hal ini, di RS Tugu Ibu sendiri belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan secara umum sehingga belum diketahuinya tingkat kepuasan kerja karyawan RS Tugu Ibu. Data diperoleh dari pengisian kuesioner dan studi kepustakaan.