

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen SDM

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Dengan kata lain, aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi di dalam organisasi. Kegiatan atau aktivitas manajemen sumber daya manusia secara umum dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu :

1. Persiapan dan pengadaan :

Kegiatan persiapan dan pengadaan meliputi banyak kegiatan, di antaranya adalah kegiatan analisis jabatan, yaitu kegiatan untuk mengetahui jabatan – jabatan yang ada dalam organisasi beserta tugas – tugas yang dilakukan dan persyaratan yang harus dimiliki oleh pemegang jabatan.

2. Pengembangan dan Penilaian :

Setelah mereka bekerja secara berkala harus dilakukan pelatihan – pelatihan. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan menjaga terjadinya keusangan kemampuan pegawai akibat perubahan – perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja.

3. Pengkompensasian dan perlindungan :

Untuk mempertahankan dan memelihara semangat kerja dan motivasi, para pegawai diberi kompensasi dan beberapa kenikmatan atau keuntungan lainnya dalam bentuk program kesejahteraan.

#### 4. Hubungan – Hubungan Kepegawaian :

Meliputi usaha untuk memotivasi pegawai, memberdayakan pegawai yang dilakukan melalui penataan pekerjaan yang baik, meningkatkan disiplin pegawai agar mematuhi aturab, kebijakan – kebijakan yang ada, dan melakukan bimbingan.

### 2.2 Rumah sakit

Rumah Sakit Islam Jakarta yang berlokasi di Jalan Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta Pusat 10510. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juni 2009, merupakan Rumah Sakit dengan tipe B+ dimana rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit pendidikan, Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan rumah sakit yayasan Muhamaddiyah, dan merupakan rumah sakit yang menjadi acuan praktek kerja lapangan oleh Universitas dengan yayasan yang sama.

Defenisi tentang jenis sanksi yang didapatkan pegawai RSIJ CP :

Berdasarkan Bab VI dengan judul Sanksi dalam Pasal 19 ( Buku pedoman PKB RSIJ CP)

#### 1. Teguran Lisan berdasarkan absensi :

a.1 Tidak masuk kerja tanpa alasan (mangkir) 1 (satu) kali dalam 1 bulan

a.2 Terlambat masuk kerja atau pulang lebih awal atau meninggalkan tugas dalam jam kerja tanpa izin atasan sebanyak 4 (empat) kali dalam 1 bulan

#### 2. Teguran Tertulis berdasarkan Absensi ;

b.1 Tidak masuk kerja tanpa alasan (mangkir) 2 (dua) kali dalam 1 bulan

b.2 Terlambat masuk kerja dan pulang lebih awal atau meninggalkan tugas dalam jam kerja tanpa izin atasan sebanyak 5 sampai dengan 12 kali dalam 1 bulan

b.3 Peningkatan sanksi pelanggaran dari teguran lisan

b.4 Mengabiskan dan diabsenkan orang lain

3. Surat peringatan pertama berdasarkan absensi :

c.1 Tidak masuk kerja tanpa alasan (mangkir) 3 (tiga) kali dalam 1 bulan

4. Surat peringatan kedua berdasarkan absensi :

d.1 Tidak masuk kerja tanpa alasan (mangkir) 4 (empat) kali dalam 1 bulan

5. Surat peringatan ketiga berdasarkan absensi :

Terlambat masuk kerja atau pulang lebih awal 21 kali ke atas dalam 1 bulan tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan

## **2.3 Persepsi**

### **2.3.1 Defenisi persepsi**

Persepsi adalah proses diterimanya rangsangan (obyek,kualitas, hubungan antar gejala maupun peristiwa) sampai rangsang yang disadari dan dimengerti. Proses tersebut dikatakan sebagai proses penginderaan, dimana proses penginderaan ini terjadi dalam suatu konteks yang disebut sebagai dunia persepsi (Irwanto, 1994).

Persepsi merupakan suatu dasar penting dalam proses psikologi. Persepsi berkaitan dengan bagaimana seseorang merasakan, melihat, mengalami gejala yang ada di dunia ini (Morgan, 1979).

Persepsi juga merupakan suatu proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan dan memberi arti pada rangsangan baik bersifat internal maupun eksternal (Ross, 1980).

Menurut Jalaludin Rahmat (1992), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Sedangkan menurut David Krech yang dikutip dari Jalaludin Rahmat (1992), Persepsi adalah suatu proses yang kongkrit, yang menghasilkan suatu gambaran unik tentang sesuatu yang barangkali sangat berbeda dengan kenyataan.

Persepsi menurut Oskamp (1972) adalah sebagai proses psikologi berlangsung sebagai erpaduan antara apa yang ditentukan oleh factor – factor eksternal (macam, jenis, sifat stimulus) dan factor internal (konsep, motivasi, emosi, sikap, kebutuhan dll).

Sedangkan menurut W.R Nord (1976) mengatakan persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Oleh karena itu tiap memberikan arti kepada stimulus, maka individu – individu yang berbeda – beda akan “melihat” objek yang sama dengan cara berbeda – beda. Karena persepsi itu bertautan dengan mendapatkan pengetahuan tentang objek atau konsep tertentu maka persepsi terjadi kapan saja stimulus menggerakkan indera. Persepsi meliputi juga kognisi (pengetahuan). Jadi persepsi mencakup penafsiran objek, konsep dan orang lain dari sudut pengalaman yang bersangkutan. Dengan kata lain persepsi mencakup penerimaan stimulus (input), pengorganisasian stimulus/ penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.

Persepsi menurut Robbins (2001) adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan – kesan inderanya agar memberikan makna bagi lingkungan mereka.

Selanjutnya dikatakan bahwa apa yang menjadi persepsi seseorang bisa saja berbeda sehingga sangat dimungkinkan untuk suatu objek yang sama. Satu orang akan memiliki persepsi yang berbeda dengan yang lainnya.

Proses pengorganisasian dan penafsiran ini sangat – sangat subjektif, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu :

1. Latar belakang *perceifer*

Mencakup pengalaman, latar belakang pendidikan, sosial dll.

2. Situasi

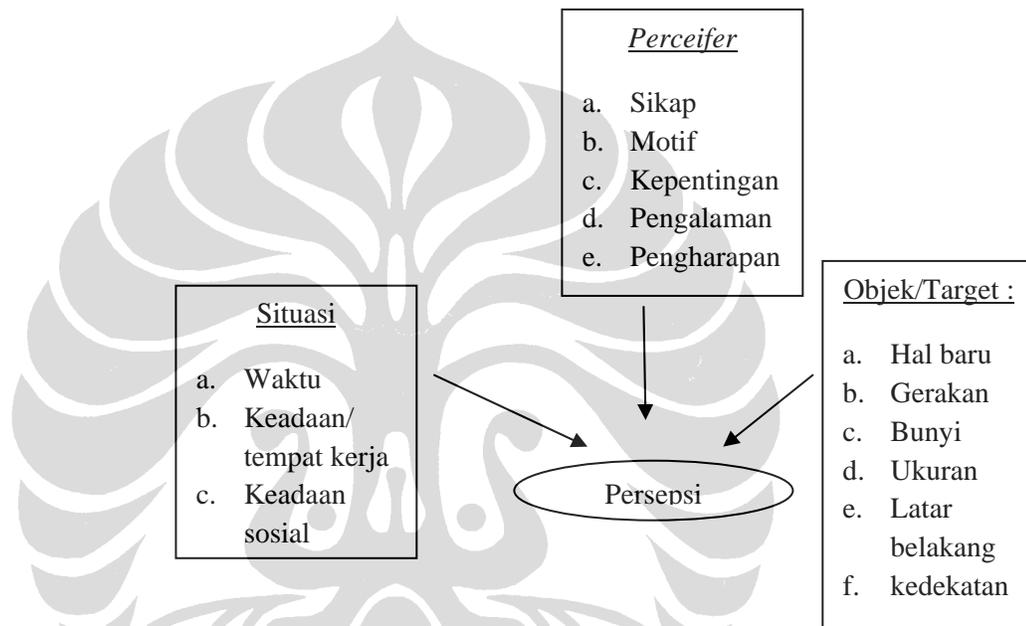
Mencakup waktu, keadaan tempat kerja serta keadaan sosial.

3. Objek/Target

Mencakup bentuk objek, gerakan, bunyi dll.

Secara skematis, pengaruh ini dapat dilihat dalam gambar dibawah ini :

Gambar 2.1. Pengaruh persepsi (Robbins ; 2001)



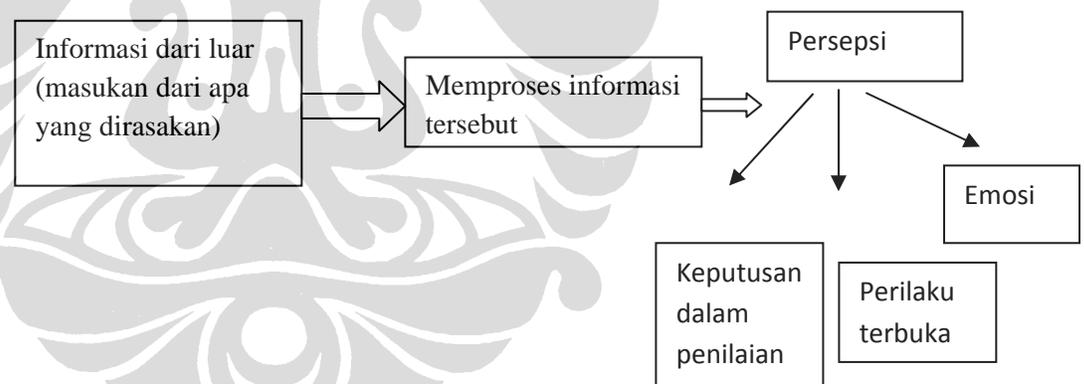
Sedangkan menurut Sarlito W (1983), Persepsi adalah kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan individu, kemampuan untuk membeda – bedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, kemampuan untuk memfokuskan. Dan sebagai beberapa hal yang dapat menyebabkan perbedaan dalam persepsi antara lain adalah perhatian, harapan seseorang akan rangsangan yang timbul, kebutuhan, system nilai dan cirri kepribadian.

Menurut Gibson (1996) dalam penafsiran suatu objek seseorang dapat mempunyai persepsi yang sama dengan orang lain dan dapat pula berbeda.

Perbedaan persepsi dapat disebabkan oleh :

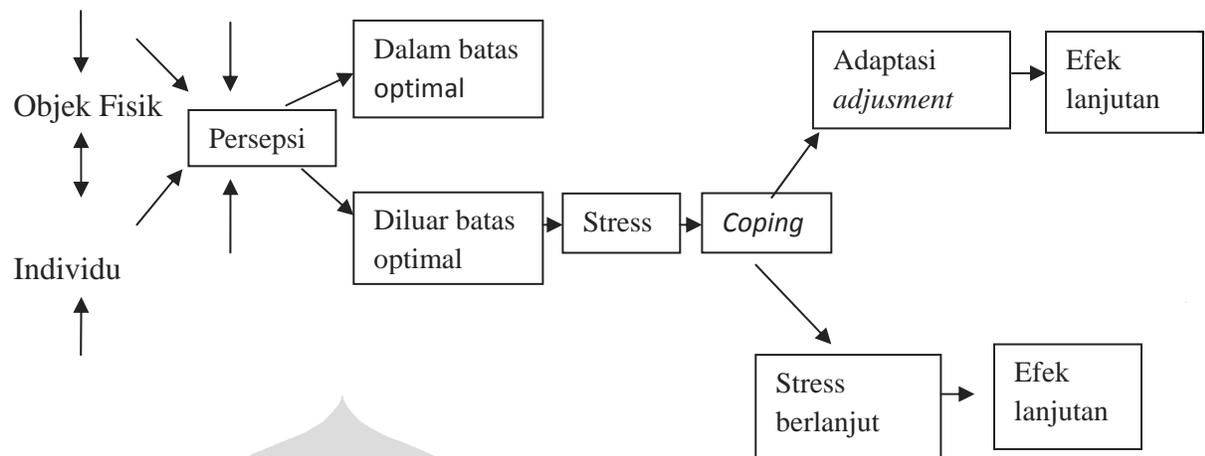
1. Perhatian, biasanya seseorang tidak dapat menangkap seluruh rangsangan yang ada di sekitarnya sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja.
2. Set, set adalah harapan seseorang akan rangsangan yang timbul.
3. Kebutuhan, kebutuhan sesaat atau yang melekat pada seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan – kebutuhan yang berbeda tersebut akan menyebabkan perbedaan persepsi.
4. Sistem nilai, system nilai yang berlaku di masyarakat berpengaruh terhadap persepsi.
5. Ciri kepribadian, ciri kepribadian mempengaruhi persepsi

Hal yang sama juga diungkapkan Baron (1990), namun Baron menambahkan persepsi ini selanjutnya menimbulkan reaksi yang secara kuat dapat membentuk keputusan, penilaian, perilaku dan peranan manusia, seperti pada gambar 1.2



### 2.3.3 Skema Persepsi

Untuk bias lebih memahami proses persepsi yang terjadi sejak individu bersentuhan melalui inderanya dengan objek di lingkungannya sampai terjadinya reaksi, Paul A bell et al (1978) dalam Sarwono (1992) telah membuat skema sebagai berikut :



Dalam skema ini terlihat bahwa tahap paling awal dari hubungan manusia dengan lingkungannya ada kontak fisik antara individu dengan objek – objek di lingkungannya. Kontak fisik ini disebut dengan perhatian , dimana objek tampil dengan kemanfatannya masing – masing, sedangkan individu datang dengan sifat – sifat individualnya, pengalaman masa lalunya, bakat, minat, sikap dan berbagai cirri kepribadiannya masing – masing pula.

Hasil interaksi individu dengan objek menghasilkan persepsi individu tentang objek itu. Jika persepsi itu berada dalam batas – batas optimal maka individu dikatakan dalam *homeostatis* yaitu keadaan yang serba seimbang. Keadaan ini biasanya ingin dipertahankan oleh individu karena menimbulkan perasaan – perasaan yang paling menyenangkan . Sebaliknya, jika objek dipersepsikan sebagai diluar batas – batas optimal (terlalu kuat, terlalu besar, kurang dingin, terlalu aneh, dan sebagainya ) maka individu itu akan mengalami stress dalam dirinya. Selanjutnya , mereka harus melakukan penyesuaian diri (*coping behaviour* ).

Sebagaimana hasil dari *coping behaviour* ada 2 kemungkinan yang bias terjadi. Pertama, tingkah laku *coping* itu tidak membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Gagalnya tingkah laku *coping* ini menyebabkan stress berlanjut dan dampaknya bisa berpengaruh pada kondisi individu maupun persepsi individu. Kemungkinan kedua, tingkah laku *coping* yang berhasil. Dalam hal ini terjadi penyesuaian antara individu dengan lingkungannya

(adaptasi) atau penyesuaian keadaan pada diri individu (*adjustment*). Dampak dari keberhasilan ini juga bisa mengenai individu maupun keberhasilan ini juga bisa mengenai individu maupun persepsinya. Jika dampak dari tingkah laku coping yang berhasil terjadi berulang – ulang maka kemungkinan terjadi penurunan tingkat toleransi terhadap kegagalan / kejenuhan.

### 2.3.3 Persepsi Selektif

Sebagai suatu rangkaian proses, tahap pertama yang harus kita lalui dalam mempersepsikan suatu objek adalah perhatian (Notoadmodjo, 2005). Perhatian sangat mempengaruhi persepsi kita terhadap suatu objek (Quinn, 1995). Perhatian adalah suatu usaha dari manusia untuk menyeleksi atau membatasi segala stimulus yang ada untuk masuk dalam pengalaman kesadaran kita dalam rentang waktu tertentu (Notoadmodjo, 2005). Oleh karena itu, perlu memahami faktor – faktor yang mempengaruhi focus perhatian (Baron, 1990) menjelaskan focus perhatian dipengaruhi oleh dua kategori utama yaitu, pengaruh pribadi individu dan pengaruh eksternal.

Perhatian seringkali dipengaruhi oleh faktor pribadi individu yang dapat berhubungan dengan motif dan sikap saat ini. Hal yang mendasar yang harus dipahami yaitu disituasi apapun, perhatian kita harus diarahkan pada objek atau peristiwa secara menyeluruh. Salah satu yang benar – benar menjadi fokusnya yaitu biasanya berhubungan diberbagai sifat pada motif dan sikap yang kita miliki.

Untuk memfokuskan perhatian juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu variasi ciri – ciri dari objek atau peristiwa itu sendiri. Faktor eksternal ini terdiri atas : Kontras (mencolok mata/menonjol), ukuran, intensitas gerakan, dan sesuatu yang baru dari objek / peristiwa tersebut. karakteristik suatu objek / peristiwa yang mencolok dapat meningkatkan kemungkinan untuk mempersepsikannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan manusia untuk tidak dapat mencerna semua yang dilihat. Jadi hanya rangsangan tertentu yang

dapat dicerna. Setiap orang secara selektif menafsirkan apa yang mereka lihat atas dasar kepentingan, latar belakang, pengalaman dan sikap mereka.

Hal inilah yang disebut persepsi selektif. Persepsi selektif memungkinkan kita menilai sesuatu, tetapi bukan tanpa resiko menilai sesuatu secara tidak tepat atau berbeda dari kenyataan objektif (Robbin, 2002). Hal ini tidak terjadi begitu saja tetapi ada faktor – faktor yang mempengaruhinya.

### **2.3.4 Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi**

Dalam aktivitas sehari – hari, kita seringkali memandang suatu benda atau memperoleh informasi yang sama, tetapi interpretasi terhadap benda atau informasi tersebut atau mempersepsikannya secara berbeda. Ada beberapa faktor yang berperan dalam membentuk persepsi. Faktor – faktor ini dapat berada dalam pihak pelaku persepsi, dalam objek atau target yang dipersepsikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi itu dibuat (Robbins, 2002).

#### **I. Faktor pada pemersepsi**

Ketika individu memandang ke obyek tertentu dan mencoba menadfsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi leh karakteristik pribadi individu pelaku persepsi itu. Robbins (2002) mengungkapkan di antara karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, kepribadian, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan harapan.

Lain halnya dengan Potter dan Perry (2001), mereka mengemukakan faktor pada pemersepsi yang mempengaruhi persepsi berasal dari variabel interpersonal yang meliputi tingkat pendidikan, tingkat perkembangan, latar belakang sosiokultural, dan pengalaman pribadi. Sedangkan menurut Kozier (1995) perbedaan persepsi yang berasal dari faktor pemersepsi dipengaruhi oleh variabel pemersepsi yang meliputi : umur, jenis kelamin, ras, dan suku bangsa.

## A. Umur

Umur manusia pada dasarnya terus bertambah. Pertambahan umur manusia ini akan selalu diikuti oleh perkembangan fisik, kognitif maupun psikososial. Dalam ilmu psikologi, untuk memahami pertambahan umur dan perkembangannya, umur dikategorikan berdasarkan periode umur yaitu : periode prenatal (sebelum lahir), balita (6 – 11 tahun), remaja (11 – 20 tahun), dewasa muda (20 – 40 tahun), dewasa muda (40 – 65 tahun), dan dewasa tua (>65 tahun) (Papalia, 2001).

Dari berbagai periode umur tersebut, umur yang produktif dalam bekerja dan yang merupakan angkatan kerja ditunjukkan oleh periode dewasa muda (20 – 40 tahun) dan dewasa muda (40 – 65 tahun). Dua kategori (periode) ini memiliki perbedaan yang dapat diketahui berdasarkan perkembangan fisik, kognitif, dan psikososial.

Untuk melihat apa yang mempengaruhi perbedaan persepsi, umur merupakan salah satu faktornya. Koziar (1995) mengungkapkan bahwa umur merupakan variabel demografi yang berasal dari karakteristik individu yang dapat mempengaruhi persepsi. Pada periode perkembangan akan menentukan perbedaan dalam mempersepsikan sesuatu.

## B. Pendidikan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990), pendidikan adalah “proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang atau usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Menurut UU Sistem Pendidikan Nasional tahun 1989 pendidikan terdiri atas tiga jenjang yaitu pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan dasar merupakan wajib belajar 9 tahun (SD – SMP), pendidikan menengah terdiri atas pendidikan umum (SMA), kejuruan, kedinasan, dan keagamaan, sedangkan pendidikan tinggi terdiri atas pendidikan yang sifatnya akademik dan profesional yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi seperti universitas, sekolah tinggi, dan institute. Pendidikan ini menurut Potter dan Perry (2001) merupakan salah satu faktor

yang dapat mempengaruhi persepsi. Hal ini karena masing – masing jenjang pendidikan memiliki perbedaan pengetahuan dan cara pandang.

### **C. Masa kerja**

Masa kerja seseorang menunjukkan pengalaman kerjanya di institusi tertentu. Dalam pengalamannya individu memperoleh banyak informasi mengenai situasi dan kondisi lingkungan kerjanya. Potter dan Perry (2001) mengemukakan bahwa pengalaman seseorang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap suatu informasi tertentu, karena dari banyaknya pengalaman atau masa kerja yang sudah lama mereka lebih banyak mengetahui situasi dan kondisi yang terjadi, sehingga memungkinkan mereka menilai atau menginterpretasikan stimulus sesuai kenyataan.

### **II. Faktor dalam situasi**

Konteks di mana kita melihat obyek atau peristiwa tertentu juga penting. Waktu ketika obyek atau peristiwa terlihat dapat mempengaruhi perhatian, seperti lokasi, cahaya, suhu udara, atau sejumlah faktor situasi lainnya (Robbins, 2002).

### **III. Faktor pada target**

Karakteristik – karakteristik target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Orang yang banyak berbicara kemungkinan mendapatkan perhatian lebih dikelompok tertentu dari pada mereka yang diam. Demikian pula dengan individu – individu yang luar biasa menarik atau luar biasa tidak menarik. Karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan target tertentu dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita mengelompokkan benda – benda yang berdekatan atau mirip (Robbins, 2002).

## **2.4 Quality of Work Life**

### **2.4.1 Pengertian Quality of Work Life (Kualitas Kehidupan Kerja)**

Menurut Werther dan Davis (1989), Kualitas Kehidupan Kerja berarti memiliki supervisi yang baik, kondisi pekerjaan yang baik, pembayaran dan

imbalan yang baik, serta pekerjaan yang menarik, menantang, dan memberikan *reward* yang memadai.

De Cenzo dan Robbins (1994) mengatakan kualitas kehidupan kerja sebagai konsep dimana lingkungan kerja menjadi sangat berarti bagi karyawan, yang komponen – komponennya mencakup otonomi, *recognition*, *belonging*, pertumbuhan dan perkembangan, dan penghargaan. Kedua peneliti ini berpendapat ; kehidupan kerja dikatakan berkualitas jika lingkungan pekerjaan dirasakan berarti, jika organisasi dapat menyediakan iklim pekerjaan yang mendukung perkembangan diri karyawan, seperti pemberian tanggung jawab, otonomi dalam pelaksanaan tugasnya, dan disertai dengan reward yang adil sesuai dengan kemampuan dirinya.

Arnold dan Feldman (1986) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja bertujuan menciptakan kondisi organisasi yang dapat membantu pengembangan karyawan dalam belajar dan berkembang. Kondisi ini terlihat dengan peran organisasi untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengontrol apa yang mereka kerjakan dan bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, menyediakan pekerjaan yang menarik dan bermakna bagi karyawan yang menjadi sumber kepuasan pribadi dan *personal reward* yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi.

Terdapat dua cara dalam memandang arti kualitas kehidupan kerja yang dikemukakan Cascio (2006), yaitu :

1. Sejalan dengan usaha organisasi mewujudkan tujuan organisasi (meliputi kebijakan, promosi, supervise yang demokratis, keterlibatan karyawan, dan kondisi pekerjaan yang aman)
2. Persepsi pegawai mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan, keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, serta kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia.

Cascio menyatukan kedua cara pandang ini, sehingga ia berpendapat bahwa pekerja yang menyukai organisasi dan sruktur pekerjaannya, akan merasa

bahwa pekerjaan telah memenuhi kebutuhannya. Selanjutnya Cascio mendefinisikan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja adalah persepsi pegawai mengenai keadaan fisik dan mental dalam bekerja.

Kualitas Kehidupan Kerja dikatakan oleh Greenberg dan Baron (2003) dapat memberikan tiga manfaat bagi organisasi, yaitu :

1. Meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan memperkecil tingkat *turnover*
2. Meningkatkan produktivitas
3. Berhubungan dengan kedua manfaat sebelumnya, yaitu meningkatkan efektivitas organisasi (keuntungan dan pencapaian tujuan)

#### 2.4.2 Faktor – faktornya pada *Quality of Work Life*

Menurut Walton (dalam Mat Zin, 2004), faktor – faktor kualitas kehidupan kerja terdiri dari delapan aspek, yaitu kompensasi yang adil, kondisi kerja yang aman dan sehat, menggunakan dan mengembangkan kapabilitas manusia, rasa aman, integrasi sosial, hak – hak karyawan, interaksi yang baik dengan kehidupan di luar pekerjaan, dan relevansi sosial dari pekerjaan

Schultz dan Schultz (dalam Soedarnoto, 2004) menyebutkan empat faktor kualitas kehidupan kerja, antara lain :

1. *Security* (rasa aman), yakni terlepas dari kekhawatiran mengenai penghasilan dan jabatan pada masa depan. Karyawan dapat merasa yakin bahwa organisasi akan memberikan peningkatan penghasilan dan promosi jabatan, jika ia mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
2. *Equity* (keadilan), perasaan mengenai adanya keseimbangan atau kesesuaian kompensasi yang diterima dengan hasil kerja atau nilai pelayanan yang dilakukan.
3. *Individuation* (pengakuan dirinya), yakni perasaan bahwa pekerjaan seseorang menantang dan menstimulasi perkembangan kemampuan

dirinya, pelaksanaan kemandirian dan keterampilan, serta kesempatan berkembang lebih lanjut.

4. *Demokrasi*, yaitu taraf sejauh mana individu dapat berkontribusi atau berpartisipasi pada pembuatan keputusan, melaksanakan kemampuan dan bertanggung jawab pada pekerjaannya sendiri.

Pendapat lain dikemukakan oleh Dessler ( dalam Soedarnoto, 2005), yang menyebutkan empat faktor kualitas kehidupan kerja, antara lain :

1. Perlakuan yang adil dan sportif antara karyawan/ anggota organisasi.
2. Kesempatan yang diberikan organisasi untuk berperan aktif dalam pengambilan keputusan penting.
3. Kompensasi yang cukup adil sesuai dengan kontribusi jasa yang dilakukan, tidak hanya berupa pembayaran gaji yang sesuai, tapi juga promosi jabatan.
4. Lingkungan yang aman dan sehat ketika bekerja

Sedangkan menurut Cascio (2006), faktor – faktor kualitas kehidupan kerja adalah sebagai berikut :

### **1. Partisipasi karyawan/Keterlibatan Pegawai (*Employee participation*)**

Para karyawan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung terhadap pekerjaan mereka. Kualitas kehidupan kerja tidak dapat didelegasikan secara sepihak oleh manajemen, namun melalui antara atasan dan bawahan. Menurut Davis & Newstrom (2004), partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang – orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab pencapaian tujuan itu. Ada 3 gagasan penting dalam definisi di atas yaitu keterlibatan mental dan emosional, motivasi kontribusi dan tunjangan terima tanggung jawab.

## 2. Perkembangan Karir (*Career development*)

Suatu rangkaian (urutan) posisi atau jabatan yang ditempati seseorang selama masa kehidupan dalam bekerja, yang pada gilirannya mampu merubah nilai – nilai, sikap dan motivasi yang terjadi pada seseorang karena dengan penambahan dan peningkatan usianya menjadi semakin matang.

Setiap organisasi dituntut dinamis sesuai dengan perkembangan zaman yang begitu kompleks dan kompetitif. Eksistensi pengembangan sumber daya manusia semakin penting dan mempunyai peranan yang sangat strategis, bahkan menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam setiap proses pelaksanaan kegiatannya. Pengembangan kompetensi disini mempunyai arti pengembangan tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas yang ditekankan kepadanya dalam organisasi, contohnya dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, evaluasi kinerja, dan promosi jabatan.

Menurut Hani Handoko (2003), menyebutkan bahwa suatu karier atau career adalah “semua pekerjaan (atau jabatan) yang dipunyai (atau dipegang) selama kehidupan kerja seseorang”. Karier menunjukkan perkembangan para karyawan secara individual dalam jenjang jabatan/kepankangan yang dapat dicapai selama masa kerja dalam suatu organisasi.

Persyaratan karier adalah suatu perencanaan tentang kemungkinan – kemungkinan seorang pegawai organisasi sebagai individu meniti proses kenaikan pangkat/jabatan sesuai persyaratan dan kemampuannya.

## 3. Penyelesaian Masalah (*Conflictresolution*)

Setiap konflik yang terjadi dalam organisasi baik yang bersifat horizontal maupun vertical, seyogyanya diselesaikan dengan *win – win solution*, sehingga meminimalkan dampak social yang terjadi di organisasi.

#### **4. Komunikasi (*Communicaton*)**

Komunikasi antara pimpinan dan karyawan dilakukan secara terbuka, sehingga hubungan ini dapat dikatakan harmonis dan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Menurut Keith Davis & Newstrom (2004), komunikasi adalah penyampaian (transfer) informasi dan pengertian dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi merupakan cara penyampaian gagasan, fakta, pikiran, perasaan dan nilai kepada orang lain. Komunikasi adalah jembatan arti diantara orang – orang sehingga mereka dapat berbagi hal – hal yang mereka rasakan dan ketahui. Komunikasi adalah apa yang diapahami penerima, bukan apa yang dikatakan pengirim. Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya, pimpinan tidak dapat menerima informasi dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi. Koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan, dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi. Kerja sama juga menjadi sesuatu yang muskil, karena orang – orang tidak dapat mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaan mereka kepada yang lain.

#### **5. Fasilitas yang didapat (*wellness* )**

Sarana dan prasarana mendukung baik berupa fisik atau non fisik yang diberikan organisasi/institusi di tempat pekerjaan, contohnya tempat pelayanan kesehatan yang memadai, aman, nyaman dan memenuhi standar pelayanan minimal, program rekreasi pegawai, jaminan kesehatan, alat transportasi dan komunikasi.

#### **6. Rasa aman terhadap pekerjaan (*Job security*).**

Perlindungan yang diberikan institusi terhadap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan atau pelayanan kesehatan yang dilakukannya (jaminan kerja), contohnya memberikan bantuan teknis, hukum dan pengaduan yang timbul akibat dari pekerjaan yang dilakukan pegawai, program pensiun dan status

pegawai tetap. Menurut Cascio (2006) dalam Ratikh Pranita (2008) status kepegawaian berkontribusi terhadap kualitas kehidupan kerja.

#### **7. Keselamatan lingkungan kerja (*Safe environment*)**

Kewajiban organisasi/institusi/perusahaan dalam menciptakan dan meningkatkan serta memelihara tempat kerja yang aman dan sehat bagi pekerja, mematuhi semua standard an syarat kerja, serta mencatat semua kejadian peristiwa kecelakaan yang berkaitandenga keselamatan kerja. Membuat perbaikan – perbaikan pada lingkungan kerja, penekanannya di sini adalah kerja fisik dan kondisi – kondisinya di sekeliling karyawan. termasuk di dalamnya adalah penetapan jam kerja, peraturan – peraturan yang berlak, kepemimpinan serta lingkungan fisik dalam perusahaan.

#### **8. Kompensasi yang seimbang (*Equitable Compensation*)**

Sistem imbalan yang diberikan kepada karyawan harus mencerminkan keadilan namun tetap layak, adil dan memadai, yang dimaksud dengan imbalan yang adil dan memadai adalah bahwa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya harus memungkinkan penerimanya memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja, artinya imbalan yang diterima oleh karyawan harus sepadan dengan imbalan yang diterimaoleh orang lain yang melakukan pekerjaan yang sama atau sejenis.

Menurut Susilo Martoyo (1994), kompensasi adalah pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi para “employers” maupun “employees” baik yang langsung berupa uang (financial) maupun yang tidak langsung penghargaan (non financial). Kompensasi dapat meningkatkan atau menurunkan prestasi kerja, kepuasan kerja, mauoun motivasi pegawai. Oleh karena penting dalam memberikan kompensasi harus berlandaskan kepada kebenaran dan keadilan, contohnya pemberian tingkat kebutuhan dasar pegawai.

## 9. Kebanggaan (*Pride*)

Identitas perusahaan yang diakui keberadaannya dalam lingkungan masyarakat merupakan suatu kebanggaan bagi para karyawan. Pengakuan masyarakat atau perusahaan tertentu mempunyai arti bahwa ia telah mempunyai “Corporate image” yang positif di mata masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari usaha seluruh karyawan untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, sudah sewajarnya jika para karyawan merasa bangga memiliki suatu perusahaan yang mempunyai reputasi yang baik.



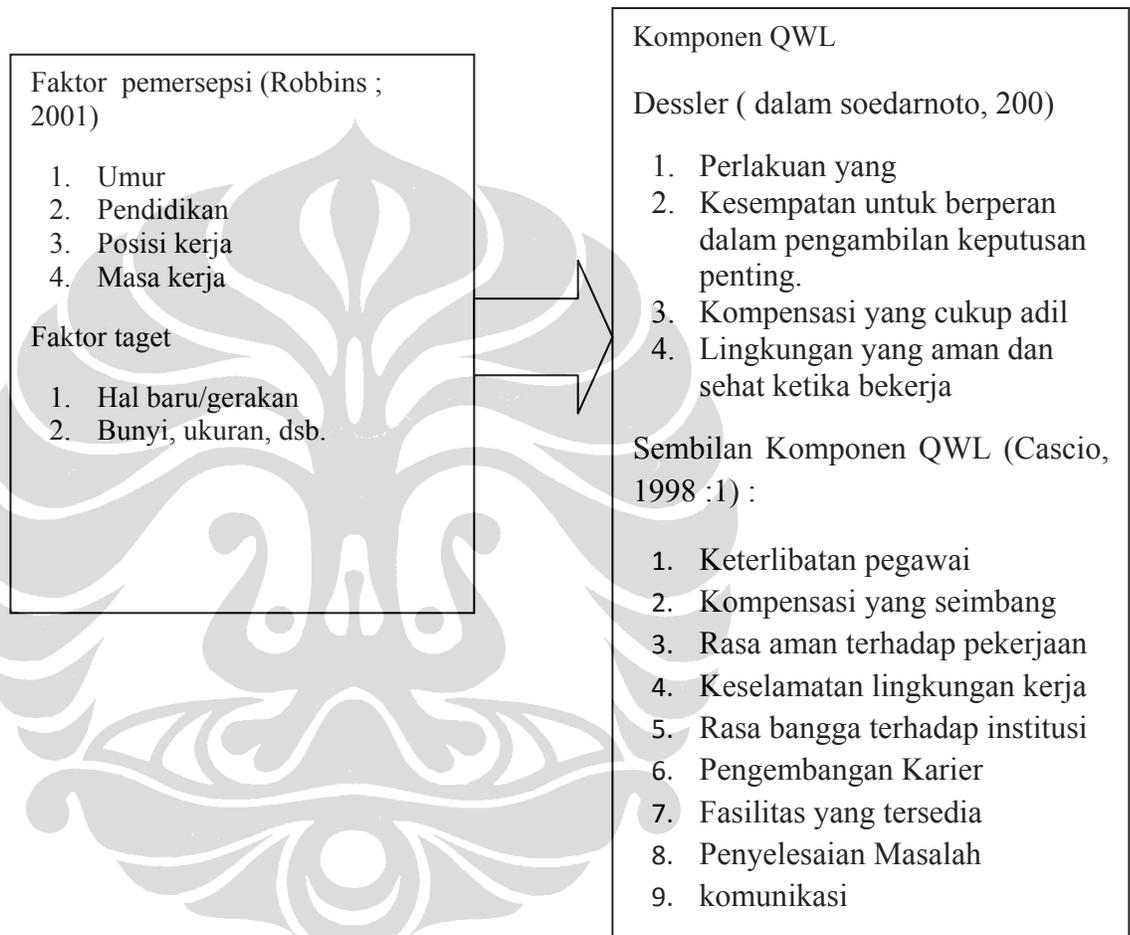
## BAB 3

### KERANGKA KONSEP

#### 3.1 Kerangka Teori

Dengan mengetahui gambaran persepsi karyawan non medis tentang komponen QWL dalam kehidupan kerja di RS Islam Jakarta Cempaka Putih, maka dapat mengetahui sejauh mana pegawai rumah sakit mengenal dan menerapkan kualitas kehidupan kerja di rumah sakit. Begitu juga dapat mengetahui kepedulian dari organisasi kepada pegawai dan menerapkan kualitas kehidupan kerja di dalam organisasi dan tercapainya tujuan dari organisasi.

*Quality of Work Life* akan berpengaruh kepada kepuasan kerja maupun motivasi pegawai, karena QWL dapat menurunkan *turn over* pegawai sehingga pentingnya mengetahui persepsi pegawai mengenai kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Dengan mengetahui beberapa teori – teori yang telah tercantum dan dijelaskan pada tinjauan pustaka maka dapat dilihat kerangka teori pada gambar 3.1

**Gambar 3.1****Kerangka Teori****3.2 Kerangka Konsep**

Dengan melakukan penyesuaian teori dengan keadaan dan tujuan yaitu mendapatkan gambaran persepsi pegawai non medis terhadap penerepan QWL di RS, maka ditetapkan variabel independen yaitu persepsi ( Robbins :2001) dan variabel dependen kualitas kehidupan kerja ( Cascio : 2006). Kerangka konsep ini disusun

untuk mengetahui Gambaran persepsi pegawai non medis tentang Komponen *Quality of Work Life* dalam Kehidupan kerja di RS Islam Jakarta CP, tahun 2009.

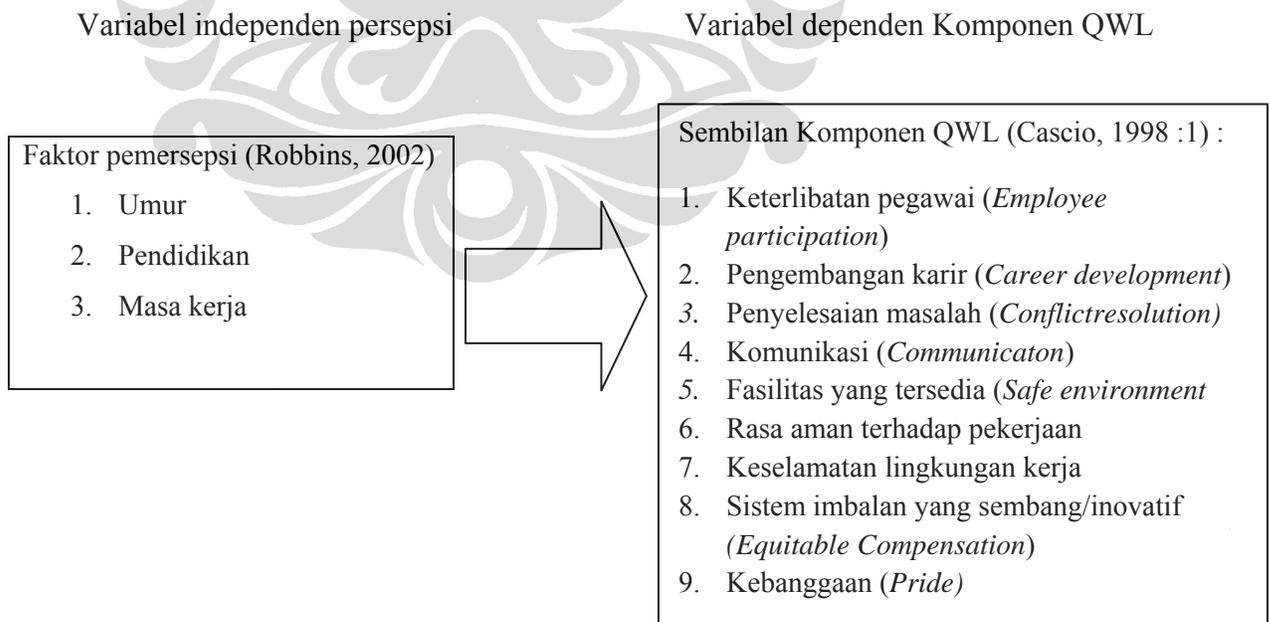
Berdasarkan tujuan penelitian, peneliti membatasi variabel yang akan dijadikan bahan penelitian. Simplifikasi yang peneliti lakukan dikarenakan adanya keterbatasan data atas variabel yang akan diteliti di lapangan tidak bervariasi serta kesesuaian terhadap lapangan yang diteliti.

Selain itu variabel independen merupakan variabel yang akan mempengaruhi dependen dan peneliti melihat bahwa karakteristik responden dapat digunakan dan akan mempengaruhi persepsi per individu. Posisi Jabatan dikeluarkan karena data yang didapatkan tidak bervariasi dan tidak mewakili dari jumlah tiap posisi jabatan.

Berikut kerangka konsep penelitian digambarkan dalam bagan di bawah ini.

### Gambar 3.2

#### Kerangka Konsep



Dari kerangka konsep tersebut terdiri dari variabel independen adalah faktor pemersepsi yaitu karakteristik responden yang terdiri dari (umur, pendidikan, dan masa kerja) dan variabel dependen adalah komponen *Quality of Work Life* yang terdiri dari keterlibatan pegawai, perkembangan karier, penyelesaian masalah, komunikasi, rasa aman terhadap pekerjaan, hubungan kerja, fasilitas yang tersedia, kompensasi yang seimbang dan rasa bangga terhadap institusi.



Dari kerangka konsep diatas maka yang menjadi variabel independen (bebas) adalah Persepsi pegawai non medis yang dipengaruhi oleh umur, posisi jabatan, lama pekerjaan, dan latar belakang pendidikan, tentang Komponen QWL dalam Kehidupan kerja di RS Islam Jakarta CP, tahun 2009. Sedangkan Sembilan komponen QWL yaitu : Keterlibatan karyawan, kompensasi yang seimbang, rasa aman terhadap pekerjaan, keselamatan lingkungan kerja, rasa bangga terhadap institusi, pengembangan karir, fasilitas yang tersedia, penyelesaian masalah dan komunikasi, adalah varabel dependen. Untuk mendapatkan data tersebut akan dilakukan dengan memberi kuesioner kepada responden.

### 3.3 Defenisi Operasional

#### 1.3.1.1 Variabel Dependen

No	Variabel	Defenisi	Cara Ukur	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Umur	Usia responden pada saat penelitian dihitung sejak tanggal lahir sampai dengan ulang tahun terakhir	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Dewasa Muda: 20 – 40 tahun 2. Dewasa madia : 41 – 65 tahun (Papalia, 2002)	Ordinal
2	Pendidikan	Jenjang pendidikan	Kuesioner	Mengisi	1. Rendah : SMP, SMA/	Ordinal

		yang dimiliki oleh responden		Kuesioner	Sederajat 2. Tinggi: D3, S1, S2 (Perguruan Tinggi)	
<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Defenisi</b>	<b>Cara Ukur</b>	<b>Alat ukur</b>	<b>Hasil Ukur</b>	<b>Skala Ukur</b>
3	Masa Kerja	Lama kerja responden di RSIJ CP	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	<i>Cut off point Range</i> Baru : $\leq 10$ tahun Lama : $\geq 11$ tahun	Ordinal

### 3.3.2 Variabel Dependen

No	Variabel (Cascio : 1998)	Defenisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur	
<b>Persepsi Terhadap komponen QWL</b>	1	Keterlibatan pegawai	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak	Ordinal

						setuju	
2	Pengembangan karir	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Posisi atau jabatan yang ditempati oleh seseorang selama masa kehidupan dalam bekerja	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju		Ordinal
	<b>Variabel</b> (Casio : 1998)	<b>Defenisi</b>	<b>Cara Ukur</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Hasil Ukur</b>		<b>Skala Ukur</b>
3	Penyelesaian masalah	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Penyelesaian masalah	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat		Ordinal

						tidak setuju	
4	Komunikasi	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Komunikasi antara pimpinan dan pegawai dilakukan secara terbuka	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju	Ordinal	
5	Rasa aman terhadap pekerjaan	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap rasa aman terhadap pekerjaan	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju	Ordinal	
6	Hubungan	Interprestasi atau	Kuesioner	Mengisi	1. Sangat	Ordinal	

	kerja	penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Hubungan kerja		Kuesioner	Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju	
	<b>Variabel</b> (Casio : 1998)	<b>Defenisi</b>	<b>Cara Ukur</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Hasil Ukur</b>	<b>Skala Ukur</b>
7	Fasilitas yang tersedia	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Fasilitas yang tersedia	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju	Ordinal

8	Sistem imbalan yang seimbang	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap sistem imbalan yang seimbang	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju	Ordinal
9	Kebanggaan	Interprestasi atau penafsiran yang ditangkap oleh responden dalam rangka memberikan makna terhadap Rasa bangga pegawai terhadap organisasi	Kuesioner	Mengisi Kuesioner	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Tidak Setuju 4. Sangat tidak setuju	Ordinal

## 3.3.3 Variabel dependen QWL Pengelompokkan

No	Variabel	Defenisi	Cara Ukur	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	QWL baik	Persepsi pegawai yang baik pada komponen QWL di RSIJ CP	Mean/ rata- rata karena distribusi normal	Pengisian kuesioner	>121 adalah kelompok persepsi QWL yang baik dan < 120 adalah kelompok persepsi QWL yang buruk	Ordinal
2	QWL buruk	Persepsi pegawai yang baik pada komponen QWL di RSIJ CP	Mean/ rata- rata karena distribusi normal	Pengisian kuesioner	>121 adalah kelompok persepsi QWL yang baik dan < 120 adalah kelompok persepsi QWL yang buruk	Ordinal