

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya perkembangan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa membawa dampak ketatnya kompetisi pada bidang layanan untuk kepuasan konsumen. Hal ini membuat setiap perusahaan harus mempunyai nilai lebih yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dengan bidang yang sama. Nilai lebih ini dapat diperoleh dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang berharga suatu perusahaan, yang dapat membawa dampak yang signifikan dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak dikelola dan dimanfaatkan dengan baik, maka akan mempengaruhi sumber daya lainnya.

Pegawai merupakan SDM yang membantu manajemen mencapai tujuan, dengan berbagai keingintahuannya sehingga berpengaruh pada tindakan terhadap apa yang dikerjakan (Husaini: 2017). Tindakan yang dilakukan ini menjadi penentu untuk prestasi dan dedikasi pada kerja yang digelutinya. Tindakan ini dikenal sebagai meliputi kepuasan kerja, stres, dan frustrasi yang ditimbulkan oleh cara kerja, alat yang digunakan, alam, masyarakat, kebutuhan dan sebagainya. Menurut Sutanto (2018) Dalam pengelolaan pegawai, pimpinan perusahaan harus mampu memotivasi dan mengurangi penyebab terjadinya stres, karena hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Keadaan frustrasi yang tinggi dan tidak adanya motivasi akan menimbulkan rasa tidak puas.

Kepuasan kerja sebagai suatu rasa yang ada dalam hati karyawan yang menunjukkan kecintaannya pada pekerjaan. Kepuasan kerja adalah perasaan dalam bekerja, kepuasan terlihat sebagai bentuk hubungan antara karyawan dengan lingkungan alam dan masyarakat (Wibowo, Riana dan Putra, 2015). Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi perusahaan dalam menunjang talenta yang dimiliki agar dapat didayagunakan secara maksimal. Individu dengan kepuasan kerja tinggi merupakan kecintaan individu yang tinggi terhadap bidang kerja yang digelutinya sehingga memiliki sikap-sikap positif pada pekerjaan tersebut

(Sutanto, 2018). Luthans (2006: 251) menyatakan bahwa “setidaknya terdapat lima dimensi yang terkait dengan kepuasan kerja; pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan karir, gaya kepemimpinan atasan, dan keeratan hubungan antar rekan kerja”.

Sutanto (2018) dalam penelitiannya menyatakan juga bahwa seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang besar sebagai karyawan yang memberikan penilaian positif pada bidang pekerjaannya. Menurut Sutanto (2018) kepuasan kerja pegawai diukur dari balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat dan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki, berat dan ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan dalam pekerjaan yang menunjang, dan bagaimana pemimpin bersikap, sedangkan ciri-ciri dari pegawai yang tidak puas dalam pekerjaannya ditunjukkan dengan malas bekerja, sering mengeluh, tidak disiplin dalam pekerjaan, dan memiliki niatan untuk keluar dari pekerjaan. Hasil penelitian Ilhami (2017) menyatakan bahwa kepatuhan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya dan adanya kebanggaan menjadi bagian dari rumah sakit merupakan faktor penting dalam menciptakan tingkat kepuasan kerja.

Dalam pengelolaan SDM kaitannya dengan upaya mengelola kepuasan kerja, maka pimpinan suatu organisasi perlu memperhatikan tingkat stres pegawai, karena hal ini sebagai salah satu unsur yang mempengaruhi kerja pegawai (Tukimin, 2014). Stres kerja sebagai beban dan tekanan hidup individu dalam pekerjaannya. Stres akan dialami jika individu, apabila individu tersebut tidak mampu melihat keterbatasan yang dimilikinya. Ketidakmampuan ini yang membuat tertekan, gelisah, dan cemas. Dimana hal ini sebagai pemicu awal stres kerja. Stres kerja dialami individu apabila hal yang diharapkan dalam pekerjaannya tidak sesuai dengan kenyataan dan memberikan hasil yang tidak baik (Hamsinah, Sjahrudin, dan Gani 2017: 64). Stres kerja merupakan kondisi yang tidak seimbang antara kondisi fisik dan psikis (Rivai, 2010:108). Oleh sebab itu stres kerja yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam bekerja dan dapat berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Pada penelitian Dewi dan Netra (2015); Wibowo dkk. (2015); Kusuma

dan Budiono (2017); Sutanto (2018) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Selain stres kerja, aspek lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah tingkat motivasi kerja pegawai. Motivasi yang tinggi sangat diperlukan pegawai karena membuat pegawai menjadi lebih giat dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi erat kaitannya dengan sebuah rasa kuat dalam diri individu yang memberikan pengaruh terhadap arah, keinginan, dan perilaku (Amir, 2017: 17). Motivasi juga erat hubungannya dengan perilaku, kebutuhan, dan faktor psikologis lainnya yang ada dalam diri seseorang. Motivasi penting karena motivasi dapat membuat karyawan bekerja dengan bersungguh-sungguh dan bekerja keras untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal (Hasibuan, 2011:111), sehingga dapat meningkatkan kepuasan atas pekerjaan. Menurut Wibowo (2013) dalam Sutanto (2018) faktor-faktor yang berpengaruh pada motivasi kerja ada dua, yaitu: (1) faktor dari dalam yaitu: keinginan untuk hidup, keinginan untuk memiliki, keinginan mendapatkan reward, keinginan diakui, dan keinginan untuk berkuasa ; (2) faktor dari luar terdiri dari: kondisi lingkungan kerja, bonus, supervisi yang baik, kerja yang menajikan, status, kedisiplinan dan tanggung jawab, dan peraturan yang fleksibel.

Hasil kajian penelitian Purnomo, Rattu, dan Kawatu (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bitung. Hasil penelitian Dewi dan Netra (2015), Kusuma dan Budiono (2017), serta Sutanto (2018) menunjukkan bahwa motivasi kerja mempengaruhi positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Individu yang memiliki motivasi tinggi dalam melakukan tugas-tugas dalam peran kerjanya dapat meningkatkan kepuasan kerja, demikian pula tingkat motivasi yang rendah juga berdampak pada rendahnya kepuasan kerja individu tersebut. Jadi untuk mencapai tujuan perusahaan maka pihak manajemen perusahaan perlu mengelola motivasi kerja pegawai, agar dapat menjadi sarana yang efektif dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja. Alat motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai dapat berupa: material insentif dan *non material insentif* (Sutanto, 2018).

RSUD Caruban Kabupaten Madiun merupakan sebuah rumah sakit umum daerah yang ada di wilayah Caruban yang secara maksimal memberikan pelayanan untuk warga sekitar baik sekedar berobat ataupun rawat inap. Dalam kurun waktu 24 (Dua puluh empat) tahun beroperasi, RSUD Caruban Kabupaten Madiun sebagai RSUD “Baru”, berkembang mulai dari pelayanan sarana baik medis maupun fisik, tenaga kerja, dan administrasi. RSUD Caruban telah menjadi Rumah Sakit Tipe C yang akan mengembangkan pelayanan menjadi Rumah Sakit Tipe B (<http://pusat.pengobatan.com/blog/rsud-caruban>, 2020). RSUD Caruban sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, beroperasi 24 jam sehari. Oleh karena itu, rumah sakit harus memperhatikan kepuasan kerja para pegawainya agar pegawai bekerja lebih giat dalam membantu manajemen mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, kajian tentang variabel stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di RSUD Caruban Kabupaten Madiun menjadi kajian yang menarik untuk diteliti, apalagi di masa pandemic Covid-19 diakui banyak pihak bahwa layanan kesehatan RS menjadi faktor utama bagi pemeliharaan kesehatan masyarakat. Judul penelitian dirumuskan sebagai berikut: **Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pegawai RSUD Caruban Kabupaten Madiun).**

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Caruban Kabupaten Madiun?
- b. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Caruban Kabupaten Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis signifikansi pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

- b. Menganalisis signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi dan khasanah ilmu pengetahuan mengenai stres kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja serta menjadi sumbangsih pemikiran bagi penelitian selanjutnya mengenai materi dan subyek penelitian yang sama serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi masukan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan di RSUD Caruban dan mengatasi berbagai masalah mengenai kepuasan kerja pegawai di RSUD tersebut.

- b. Bagi peneliti (penulis)

Dapat meningkatkan kemampuan dalam menganalisa permasalahan di dalam dunia manajemen perusahaan maupun organisasi dan juga untuk menerapkan ilmu-ilmu atau teori-teori yang didapat dari mata kuliah ke dalam kehidupan nyata.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini sesuai dengan Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Bisnis, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian atau kerangka konseptual.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik penyampelan, serta analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, deskripsi data, dan hasil analisis data.

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan dari penelitian, saran praktis dan akademis berdasarkan hasil penelitian.