

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Motivasi

2.1.1 Pengertian Motivasi

Motivasi sebagai karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi juga adalah perasaan atau pikiran yang mendorong seseorang melakukan pekerjaan atau menjalankan kekuasaan, terutama dalam berperilaku. Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan (Satrianegara & Saleha, 2009).

Motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk mendeskripsikan baik kondisi-kondisi ekstrinsik yang merangsang timbulnya suatu perilaku tertentu maupun respon-respon intrinsik yang menunjukkan perilaku seorang manusia. Dari berbagai macam definisi motivasi, ada tiga hal penting dalam pengertian motivasi, yaitu hubungan antara kebutuhan, dorongan dan tujuan. Kebutuhan muncul karena seseorang merasakan sesuatu yang kurang, baik fisiologis maupun psikologis. Dorongan merupakan arahan untuk memenuhi kebutuhan, sedangkan tujuan adalah akhir dari satu siklus motivasi (Nursalam, 2015).

Motivasi merupakan bagian integral dari kegiatan organisasi atau perusahaan dari dalam proses pembinaan, pengembangan dan pengarahan tenaga kerja manusia. Perawat akan bekerja dengan lebih baik dalam lingkungan dimana mereka merasa dihargai dan program pemberian insentif dapat membantu karyawan merasa bahwa

perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka dan mengakui prestasi yang telah dicapai (Pohan, 2013).

2.1.2 Berbagai Teori Motivasi (Stoner & Freedman, 1995)

Landy dan Becker mengelompokkan banyak pendekatan modern pada teori dan praktik menjadi lima katagori : Teori Kebutuhan, Teori Penguatan, Teori Keadilan, Teori harapan dan Teori Penetapan Sasaran.

2.1.2.1 Teori Kebutuhan

Teori kebutuhan berfokus pada kebutuhan orang untuk hidup berkecukupan. Dalam praktiknya, teori kebutuhan berhubungan dengan apa yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut teori kebutuhan, motivasi dimiliki seseorang pada saat belum mencapai tingkat kepuasan tertentu dalam kehidupannya. Kebutuhan yang telah terpuaskan tidak akan lagi menjadi motivator. Teori-teori yang termasuk dalam teori kebutuhan ialah :

a. Teori Hierarki Kebutuhan menurut Maslow

Teori ini dikembangkan oleh Abraham Maslow, yang terkenal dengan kebutuhan FAKHA (Fisiologis, Aman, Kasih Sayang, Harga Diri dan Aktualisasi Diri) di mana dia memandang kebutuhan manusia sebagai lima macam hierarki, mulai dari kebutuhan fisiologis yang paling mendasar sampai kebutuhan tertinggi, yaitu aktualisasi diri. Menurut Maslow, individu akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang paling menonjol atau paling kuat bagi mereka pada waktu tertentu.

b. Teori ERG

Teori ini adalah teori motivasi yang menyatakan bahwa orang bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan tentang eksistensi (Keberadaan, kebutuhanmendasar dari Maslow), kebutuahn keterkaitan (Keterkaitan, kebutuhan hubungan antar pribadi)

dan kebutuhan pertumbuhan (Bertumbuh, kebutuhan akan kreativitas pribadi, atau pengaruh produktif). Teori ERG menyatakan bahwa jika kebutuhan yang lebih tinggi mengalami kekecewaan, kebutuhan yang lebih rendah akan kembali, walaupun sudah terpuaskan.

c. Teori Tiga Macam Kebutuhan

Dari penelitian John W. Atkinson teorion, mengusulkan ada tiga macam dorongan mendasar dalam diri orang yang termotivasi, kebutuhan untuk mencapai prestasi, kebutuhan kekuatan dan kebutuhan untuk berafiliasi atau berhubungan dekat dengan orang lain. Penelitian McClelland juga mengatakan bahwa manajer dapat mencapai tingkat tertentu, menaikkan kebutuhan untuk berprestasi dari karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang memadai.

d. Teori Motivasi Dua Faktor

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg dimana dia meyakini bahwa karyawan dapat dimotivasi oleh pekerjaan sendiri dan di dalamnya terdapat kepentingan yang disesuaikan dengan tujuan organisasi. Dari penelitiannya Herzberg menyimpulkan bahwa ketidakpuasan dan kepuasan dalam bekerja muncul dari dua faktor yang terpisah.

Semua faktor-faktor penyebab ketidakpuasan memengaruhi konteks tempat pekerjaan dilakukan. Faktor yang paling penting adalah kebijakan perusahaan yang dinilai oleh banyak orang sebagai penyebab utama penyebab ketidakpuasan dan ketidakefektifan. Penilaian positif terhadap berbagai faktor ketidakpuasan ini tidak menyebabkan kepuasan kerja tetapi hanya menghilangkan ketidakpuasan. Secara lengkap, beberapa faktor yang membuat ketidakpuasan adalah kebijakan perusahaan dan administrasi,

supervisi, hubungan dengan supervisor, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan rekan sejawat, kehidupan pribadi, hubungan dengan bawahan, status dan keamanan.

Faktor penyebab kepuasan (faktor yang memotivasi) termasuk prestasi, pengakuan, tanggung jawab dan kemajuan, semuanya berkaitan dengan isi pekerjaan dan imbalan prestasi kerja. Berbagai faktor lain yang membuat kepuasan yang lebih besar, yaitu : berprestasi, pengakuan, bekerja sendiri, tanggung jawab, kemajuan dalam pekerjaan dan pertumbuhan.

2.1.2.2 Teori Keadilan

Teori keadilan didasarkan pada asumsi bahwa faktor utama dalam motivasi pekerjaan adalah evaluasi individu atau keadilan dari penghargaan yang diterima. Individu akan termotivasi jika hal yang mereka dapatkan seimbang dengan usaha yang mereka kerjakan.

2.1.2.3 Teori Harapan

Teori ini menyatakan cara memilih dan bertindak dari berbagai alternative tingkah laku berdasarkan harapannya (apakah ada keuntungan yang diperoleh dari tiap tingkah laku). Teori harapan terdiri atas dasar sebagai berikut:

a. Harapan hasil prestasi

Individu mengharapkan konsekuensi tertentu dari tingkah laku mereka. Harapan ini nantinya akan memengaruhi keputusan tentang bagaimana cara mereka bertingkah laku.

b. Valensi

Hasil dari suatu tingkah laku tertentu mempunyai valensi atau kekuatan untuk memotivasi. Valensi ini bervariasi dari satu individu ke individu yang lain.

c. Harapan Prestasi Usaha

Harapan yang mengenai tingkat keberhasilan mereka dalam melaksanakan tugas yang sulit akan berpengaruh pada tingkah laku. Tingkah laku seseorang sampai tingkat tertentu akan bergantung pada tipe hasil yang diharapkan. Beberapa hasil berfungsi sebagai imbalan intrinsik yaitu imbalan yang didasarkan langsung oleh orang yang bersangkutan. Imbalan ekstrinsik (misal : bonus, pujian dan promosi) diberikan oleh pihak luar seperti supervisor atau kelompok kerja.

2.1.2.4 Teori Penguatan

Teori penguatan, dikaitkan oleh ahli psikologi B. F. Skinner dengan teman-temannya, menunjukkan bagaimana konsekuensi tingkah laku di masa lampau akan memengaruhi tindakan di masa depan dalam proses belajar siklus. Proses ini dapat dinyatakan sebagai berikut.

Rangsangan → Respon → Konsekuensi → Respon Masa Depan

Dalam pandangan ini, tingkah laku sukarela seseorang terhadap suatu situasi atau peristiwa merupakan penyebab dari konsekuensi tertentu. Teori penguatan menyangkut ingatan orang mengenai pengalaman rangsangan respon konsekuensi. Menurut teori penguatan, seseorang akan termotivasi jika dia memberikan respons pada rangsangan terhadap pola tingkah laku yang konsisten sepanjang waktu.

2.1.2.5 Teori Prestasi (*McClelland*)

Pada tahun 1961 bukunya, *The Achieving Society*, David McClelland menguraikan tentang teorinya. Dia mengusulkan bahwa kebutuhan individu diperoleh dari waktu ke waktu dan dibentuk oleh pengalaman hidup seseorang. Dia menggambarkan tiga jenis kebutuhan motivasi (Marquis & Huston, 2010).

Dalam sebuah studi motivasi McClelland mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan manusia yaitu sebagai berikut:

a. Kebutuhan untuk berprestasi (*Need for Achievement*)

Kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk memecah masalah. Untuk mengungkap kebutuhan akan prestasi. Ini dapat diungkap dengan teknik proyeksi. Penelitian menunjukkan bahwa orang yang mempunyai *Need for Achievement* akan mempunyai *performance* yang lebih baik daripada orang yang mempunyai *Need for Achievement* rendah. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa untuk memprediksi bagaimana *performance* seseorang dapat dengan jalan mengetahui *Need for Achievement* (kebutuhan akan prestasinya). Teori McClelland ini penting karena ia berpendapat bahwa motif prestasi dapat diajarkan. Hal ini dapat di capai dengan belajar. Menurut McClelland, setiap orang memiliki motif prestasi sampai batas tertentu. Namun, ada yang terus-menerus terus berorientasi prestasi daripada yang lain. Kebanyakan orang akan menempatkan lebih banyak upaya ke dalam pekerjaan mereka jika mereka ditantang untuk berbuat lebih baik. Ciri orang yang memiliki prestasi yang tinggi :

- 1) Berusaha melakukan sesuatu dengan cara-cara baru dan kreatif
- 2) Mencari *feedback* tentang perbuatannya

- 3) Memilih resiko yang sedang di dalam perbuatannya
- 4) Mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatannya.

Masyarakat dengan keinginan berprestasi yang tinggi cenderung untuk menghindari situasi yang beresiko terlalu rendah maupun yang beresiko sangat tinggi. Situasi dengan resiko yang sangat kecil menjadikan prestasi yang dicapai akan terasa kurang murni, karena sedikitnya tantangan. Sementara itu situasi dengan resiko yang terlalu tinggi juga dihindari dengan memperhatikan pertimbangan hasil yang dihasilkan dengan usaha yang dilakukan. Pada umumnya mereka lebih suka pada pekerjaan yang memiliki peluang atau kemungkinan sukses yang moderat, peluangnya 50% : 50%. Motivasi ini membutuhkan *feed back* untuk memonitor kemajuan dari hasil atau prestasi yang mereka capai. Ibu yang memiliki kebutuhan tinggi dalam melengkapi status imunisasi anak, akan berusaha mengimunisasi anaknya sesuai jadwal imunisasi yang ada dan menunjukka paertisipasinya mengikuti program yang ada di masyarakat. Oleh karena itu ibu tidak menginginkan anaknya terkena penyakit menular akibat tidak diimunisasisehingga performa yang ditunjukka oleh ibu yang memiliki motivasi tinggi berbeda dengan ibu yang memiliki motivasi yang rendah.

b. Kebutuhan untuk berafiliasi (*Need for Affiliation*)

Afiliasi menunjukka bahwa seseorang mempunyai kebutuhan berhubungan dengan orang lain. Kebutuhan untuk berafiliasi merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain. Seseorang yang kuat akan kebutuhan berafiliasi, akan selalu mencari orang lain, dan

juga mempertahankan akan hubungan yang telah dibina dengan orang lain tersebut. Sebaliknya, apabila kebutuhan akan berafiliasi ini rendah, maka seseorang akan segan mencari hubungan dengan orang lain, dan hubungan yang telah terjadi tidak dibina secara baik agar tetap dapat bertahan. Ciri orang yang memiliki kebutuhan afiliasi yang tinggi adalah sebagai berikut:

- 1) Lebih memperhatikan segi hubungan pribadi yang ada dalam pekerjaan dari pada tugas yang ada dalam pekerjaan tersebut.
- 2) Melakukan pekerjaan lebih efektif apabila bekerjasama dengan orang lain dalam suasana yang lebih kooperatif
- 3) Mencari persetujuan atau kesepakatan dari orang lain
- 4) Lebih suka dengan orang lain daripada sendirian
- 5) Selalu berusaha menghindari konflik.

Mereka yang memiliki motif yang besar untuk bersahabat sangat menginginkan hubungan yang harmonis dengan orang lain dan sangat ingin merasa diterima oleh orang lain. Mereka akan berusaha untuk menyesuaikan diri dengan system norma dan nilai dari lingkungan mereka berada. Mereka akan memilih pekerjaan yang akan memberikan hasil yang positif yang signifikan dalam hubungan antar pribadi. Mereka akan sangat senang menjadi bagian dari satu kelompok dan sangat mengutamakan interaksi sosial. Ibu yang memiliki kebutuhan afiliasi tinggi akan selalu berusaha mematuhi norma dan nilai yang ada di lingkungannya untuk mengimunitasikan anaknya secara lengkap. Karena ingin membangun interaksi yang baik dengan masyarakat sekitar dan berusaha mencegah konflik akibat tidak mengikuti norma yang ada atau program yang ada di masyarakat.

c. Kebutuhan untuk berkuasa (*Need for Power*)

Kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain. Dalam interaksi social seseorang akan mempunyai kebutuhan untuk berkuasa (power) orang yang memiliki power need tinggi akan mengadakan kontrol, mengendalikan atau memerintah orang lain, dan ini merupakan salah satu manifestasi dari power need tersebut. Ciri orang yang memiliki kebutuhan berkuasa yang tinggi adalah sebagai berikut:

- 1) Menyukai pekerjaan di mana mereka menjadi pemimpin.
 - a) Sangat aktif dalam menentukan arah kegiatan dari sebuah organisasi di manapun dia berada.
 - b) Mengumpulkan barang-barang atau menjadi anggota suatu perkumpulan yang dapat mencerminkan prestise.
 - c) Sangat peka terhadap struktur pengaruh antar pribadi dari kelompok atau organisasi.

2.1.3 Teori Hierarki Kebutuhan / Motivasi

(Robbins, 2003) Mengatakan teori Motivasi yang palng terkenal adalah Hierarki Kebutuhan yang diungkapkan oleh Abraham Maslow. Hipotesisnya mengatakan bahwa di dalam diri semua manusia mempunyai lima jenjang kebutuhan yaitu sebagai berikut:

1. Psikologis: Antara lain rasa lapar, haus perlindungan, seks dan kebutuhan jasmani lain.
2. Keamanan: antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial: mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima dengan baik dan persahabatan.

4. Penghargaan: mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi dan prestasi serta faktor penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
5. Aktualisasi diri: Dorongan untuk menjadi seseorang / sesuatu sesuai ambisinya. Yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi dan pemenuhan kebutuhan diri.

2.1.4 Prinsip-prinsip dalam motivasi kerja pegawai

Terdapat beberapa prinsip dalam motivasi kerja pegawai (Nursalam, 2007)

2.1.4.1 Prinsip partisipatif

Pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin dalam upaya memotivasi kerja.

2.1.4.2 Prinsip komunikasi

Pemimpin mengomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas. Informasi yang jelas akan membuat kerja pegawai lebih mudah dimotivasi.

2.1.4.3 Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi.

2.1.4.4 Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin akan memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukan sewaktu-waktu. Hal ini akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang di hasilakan oleh pemimpin.

2.1.4.5 Prinsip member perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahannya, sehingga bawahan akan termotivasi bekerja sesuai dengan harapan pemimpin.

2.1.5 Motivasi diri untuk Manajer

Motivasi diri sendiri dari manajer merupakan variable yang menentukan motivasi pada semua tingkatan, khususnya kepuasan kerja staf dan untuk tetap bertahan bekerja pada situasi tersebut. Sikap yang positif, semangat, produktif dan melaksanakan kegiatan dengan baik merupakan faktor utama yang harus dimiliki oleh menejer. Terjadinya “*burn out*” salah satunya disebabkan oleh sikap menejer yang kurang positif. Oleh karena itu secara kontinu menejer selalu memonitor tingkat motivasinya dan menjadikan motivasinya sebagai panutan bagi staf (Sitorus & Panjaitan, 2011).

Hal penting yang harus dilakukan oleh menejer keperawatan adalah perawatan diri. Ada beberapa strategi untuk mempertahankan self care , yaitu sebagai berikut:

- a. Mencari konsultan dan kelompok pendukung yang memungkinkan menejer untuk selalu memperhatikan staf dan mendengar keinginan anda.
- b. Mempertahankan diet dan aktivitas.
- c. Mencari aktivitas yang dapat membantu menejer untuk dapat santai.
- d. Memisahkan urusan pekerjaan dari urusan di rumah.
- e. Menurunkan harapan yang terlalu tinggi dari diri anda dan orang lain.
- f. Mengenali keterbatasan, atau kelemahan
- g. Menyadari bahwa bukan hanya anda yang dapat menyelesaikan semua pekerjaan, belajarlah menghargai kemampuan staf.

- h. Berani mengatakan “tidak” jika anda tidak dapat melakukan pekerjaan yang akan dibebankan pada anda.
- i. Bersantai dan tertawa dan berkumpul dengan teman-teman.
- j. Menanamkan semua yang anda lakukan adalah untuk kemaslahatan umat dan sebagai ibadah
- k. Mencari konsultan dan kelompok pendukung yang memungkinkan menejer untuk selalu memperhatikan staf dan mendengar keinginan anda.
- l. Mempertahankan diet dan aktivitas.
- m. Mencari aktivitas yang dapat membantu menejer untuk dapat santai.
- n. Memisahkan urusan pekerjaan dari urusan di rumah.
- o. Menurunkan harapan yang terlalu tinggi dari diri anda dan orang lain.
- p. Mengenali keterbatasan, atau kelemahan
- q. Menyadari bahwa bukan hanya anda yang dapat menyelesaikan semua pekerjaan, belajarlah menghargai kemampuan staf.
- r. Berani mengatakan “tidak” jika anda tidak dapat melakukan pekerjaan yang akan dibebankan pada anda.
- s. Bersantai dan tertawa dan berkumpul dengan teman-teman.
- t. Menanamkan semua yang anda lakukan adalah untuk kemaslahatan umat dan sebagai ibadah.

2.2 Konsep Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian

Nawawi, (2015) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi, disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan yang memiliki potensi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya dan merupakan asset/modal organisasi dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Tourangeau & Cranley (2015) dalam meneliti terhadap 13.000 perawat di Kanada mengungkapkan bahwa terdapat empat faktor penentu yang mendasari niat perawat untuk tetap menekuni pekerjaan mereka yaitu: kepuasan kerja, karakteristik pribadi perawat, kesatuan kelompok kerja dan kolaborasi dan komitmen organisasi perawat.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan akan nampak lewat sikap individu dalam pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapinya, kepuasan kerja juga merupakan tingkat dimana karyawan menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya (Davis & Newston, 2015).

Kepuasan kerja perawat adalah kepuasan perawat setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Perawat akan merasa puas apabila kinerja yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa perawat akan muncul apabila kinerja perawat yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan. Berdasarkan hal tersebut dapat dijabarkan bahwa, kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang akan timbul sebab akibat dari kinerja perawat yang diperoleh setelah membandingkannya dengan apa saja yang diharapkan (Pohan, 2013).

Tingkat kepuasan perawat sangat tergantung dengan kinerja perawat. Jadi tingkat kepuasan perawat merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka perawat akan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan

harapan maka perawat akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka perawat akan sangat puas (Tjiptono, 2013).

Supranto (2011) menyatakan tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan. Apabila kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka perawat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka perawat akan sangat puas. Kepuasan kerja sebagian besar termasuk dalam kategori baik. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya atau sebaliknya.

Equity Theory dikembangkan oleh Adams (1963). Adapun pendahulu dari teori ini adalah Zelenik (1958) dikutip dari Locke (1969). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

Faktor-faktor yang memenuhi kepuasan kerja yaitu: Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan,

pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya (Davis & Newston, 2015)

Strauss dan Sayles dalam Handoko (2001:196) menyatakan bahwa karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada akhirnya akan menjadi frustrasi. Karyawan yang seperti ini memiliki semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil serta sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Semakin tua umur karyawan, mereka cenderung lebih terpuaskan dengan pekerjaan-pekerjaan mereka. Ada sejumlah alasan yang melatar belakangi kepuasan kerja mereka, seperti pengharapan-pengharapan yang rendah dan penyesuaian yang lebih baik terhadap situasi kerja karena mereka lebih berpengalaman. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran yang baik dan berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja dan para karyawan yang lebih muda, di lain pihak cenderung kurang terpuaskan, karena berbagai pengharapan yang lebih tinggi dan kurang penyesuaian (Notoatmodjo, 2010).

2.2.2 Cara pengukur tingkat kepuasan kerja perawat

Pohan, (2013) mengatakan bahwa berdasarkan pengertian kepuasan kerja perawat yang telah dijelaskan, ada dua komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja perawat yaitu komponen harapan

dan komponen kinerja perawat. Banyak cara tingkat pengukuran tingkat kepuasan kinerja perawat, tetapi yang akan dijelaskan berikut adalah salah satu pengukuran kepuasan kerja perawat berdasarkan konsep harapan kinerja seperti yang dijelaskan diatas.

Supranto, (2011) menjelaskan pengukuran harapan perawat dapat dilakukan dengan membuat koesioner yang berisi aspek-aspek kepuasan kerja yang di anggap penting oleh perawat. Kemudian perawat diminta menilai setiap aspek-aspek tadi, sesuai dengan tingkat keperluan aspek tersebut bagi kinerja perawat yang bersangkutan. dalam mengukur tingkat kepuasan dapat menggunakan 2 buah variable yang diwakili oleh huruf X yang merupakan tingkat kinerja dan Y yang merupakan harapan perawat, dengan rumus berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan : Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kerja
 Yi = Skor penilaian kepuasan perawat

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan bumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan, dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan perawat yaitu:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan :
 X = Skor rata-rata tingkat kepuasan / pelaksanaan
 Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

Asmuji, (2013) menjelaskan rumus untuk mengukur tingkat kepuasan perawat, dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan} = f(\text{kinerja-harapan})$$

Berdasarkan rumus di atas, ada tiga kemungkinan hasil yang diperoleh, yaitu:

2.2.2.1 Kinerja = Harapan

Apabila kinerja perawat sebagai pemberi layanan sama dengan harapan perawat sebagai penerima layanan keperawatan, berarti kinerja telah diberikan oleh perawat sesuai dengan apa yang menjadi harapan perawat, artinya perawat sebagai pemberi layanan merasa puas atas kinerja keperawatan yang diberikan.

2.2.2.2 Kinerja > Harapan

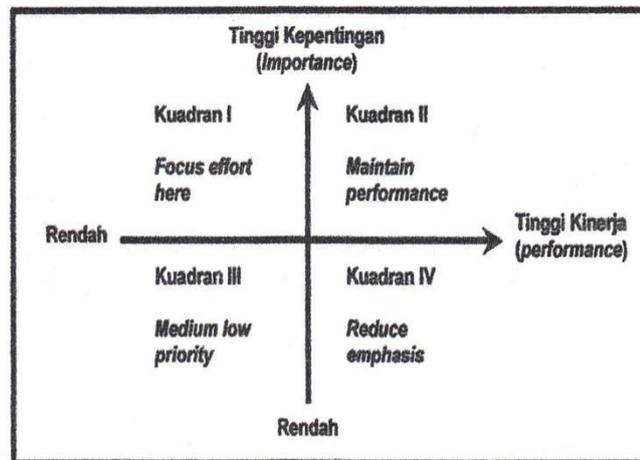
Apabila kinerja perawat sebagai pemberi layanan melebihi harapan perawat, berarti kinerja yang diberikan perawat sangat sesuai dengan yang diharapkan. Artinya sebagai kinerja perawat merasa sangat puas dengan kinerja keperawatan yang diberikan.

2.2.2.3 Kinerja < Harapan

Apabila kinerja perawat sebagai pemberi layanan lebih rendah/jelek dari harapan perawat, berarti pelayanan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan yang diharapkan perawat, artinya perawat sebagai kinerja merasa tidak puas dengan kinerja keperawatan yang diberikan.

Setelah dilakukan pengukuran kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi perawat, selanjutnya dilakukan plot terhadap harapan dan persepsi dalam diagram dua dimensi seperti gambar berikut ini:

Diagram Matriks



Matriks di atas terdiri dari 4 kuadran dan berfungsi untuk menunjukkan posisi dari atribut-atribut yang diteliti/dinilai menurut kepentingan dan persepsi perawat. Matriks ini sering dipakai untuk melakukan analisis strategi dalam meningkatkan kepuasan perawat.

Setiawan, (2011) penjelasan dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

1) Kuadran I

Area ketidakpuasan perawat. Atribut-atribut yang terdapat di dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh perawat, namun kinerjanya masih sangat rendah. Implikasi dari atribut-atribut ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga *performance* dalam atribut ini meningkat.

2) Kuadran II

Area kepuasan perawat. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi kinerjanya juga dinilai baik oleh perawat. Setiap atributnya merupakan kekuatan atau keunggulan perusahaan dimata perawatnya, sehingga perlu dipertahankan kinerja dan kualitasnya.

3) Kuadran III

Area yang menunjukkan persepsi dan harapan sama-sama rendah. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini oleh penyedia jasa dianggap kurang penting dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh perawatnya. Perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut perlu dipertimbangkan karena manfaat yang dirasakan oleh perawat sangat kecil.

4) Kuadran IV

Area yang menunjukkan bahwa perawat sangat puas, namun sebenarnya harapan perawat lebih rendah dari kinerja. Atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh perawat sehingga mestinya kinerja penyedia pelayanan atas atribut-atribut dalam kuadran ini baik, malah dianggap sesuatu yang berlebihan. Untuk penyedia layanan keperawatan sebenarnya dapat mengurangi atribut dalam kuadran ini.

2.2.3 Teknik Pengukuran Kepuasan

Nursalam, (2015) menyatakan ada beberapa teknik pengukuran kesenjangan dan indeks kepuasan, yaitu:

2.2.3.1 Teknik Ranting (*ranting scale*)

Teknik ini menggunakan *directly reported satisfaction*, *simple ranting*, *semantic* (metode berpasangan).

2.2.3.2 Teknik pengukuran langsung (*directly reported satisfaction*)

Teknik pengukuran langsung menanyakan perawat tentang kepuasan terhadap atribut. Teknik ini mengukur secara objektif dan subjektif. Objektif bila stimuli jelas, langsung bisa diamati, dan dapat diukur. Sebaliknya, subjektif bila rangsangan stimuli sifatnya *intangible* dan sulit ditentukan, sehingga lebih dikenal sebagai pengukuran persepsi.

Instrumen ini meminta individu menilai derajat kesukaan, persetujuan, penilaian, tingkat kepuasan yang dapat dinyatakan dalam teknik skala. Skala penilaian bisa ganjil atau genap (*rating scale*). Dalam penetapan banyaknya skala genap 1 sampai 4, 6, 8, dan 10. Analisa hasil dengan skala dapat ditentukan atas nilai rerata dan simpangan bakunya. Dominan bila kurang dari nilai rerata (bila skala positif, bila skala negatif diambil lebih dari nilai reratanya). Teknik ini banyak dipakai pada teori kepuasan yang menggunakan *stimon value judgement reaction*.

Prosedur metode untuk skala *directly reported satisfaction* melalui langkah awal pertama, yaitu tentukan skala standar. Skala ini bisa berdasarkan nilai skala tengah dari pengukuran dan bisa ditentukan oleh peneliti berdasarkan tujuannya. Langkah kedua adalah menghitung nilai rerata. Nilai rerata komposit adalah penjumlahan nilai skala dari individu yang diamati dibagi jumlah individu.

2.2.3.3 Metode berpasangan

Metode berpasangan menyediakan beberapa objek yang harus dinilai, kemudian individu tersebut disuruh memilih pasangannya. Metode berpasangan sering digunakan karena lebih mudah menentukan pilihan antar kedua objek pada satu waktu bersamaan. Misalnya tingkat tanggap (respon) perawat terhadap keluhan klien.

2.2.4 Dimensi Kepuasan

Nursalam, (2015) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh dimensi yang biasa dikenal dengan istilah RATER, antara lain:

2.2.4.1 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap perawat dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari perawat untuk melayani klien sesuai dengan tingkat penerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang diketahuinya. Nursalam, (2015) menjelaskan kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan agar orang yang diberi penjelasan tanggap dan memahami pelayanan yang diterima dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya, sehingga individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberi penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Memberi binaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditentukan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipatuhi.

2.2.4.2 Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan dari pegawai yang memberi pelayanan, sehingga setiap orang yang menerima pelayanan

merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaram, dan kualitas layanan yang diberikan. Organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan pelayanan yang dapat dijamin, dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan seperti setiap perawat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar, dan berkualitas.
- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integrasi kerja, atas kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihat.

2.2.4.3 Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Pengertian bentuk fisik yaitu bentuk aktualisasi nyata dapat terlihat oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus dapat menunjukkan prestasi kerja atas pelayanan yang diberikan.

Identifikasi kualitas layanan fisik dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan kelengkapan kerja secara efisien dan efektif.

- b. Mampu menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

2.2.4.4 Empati (*Empathy*)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan keterlibatan dalam permasalahan yang berkepentingan dengan pelayanan orang yang dilayani.

Untuk kualitas pelayanan dari empati orang-orang yang memberi pelayanan terhadap orang yang diberi pelayanan, yaitu:

- a. Mampu memberikan pelayanan terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi keinginannya.
- c. Mampu memberikan rasa simpati atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- b. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi pelayanan yang dirasakan.
- c. Mampu menunjukkan keterlibatan dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

2.2.4.5 Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan artinya dalam setiap memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, Kehandalan dari pegawai yang berprestasi dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimiliki dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya.
- c. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

2.2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Setiap individu mempunyai ukuran tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Kepuasan kerja individu dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain sebagai berikut (Asmuji, 2014):

2.2.5.1 Pemenuhan kebutuhan

Faktor ini menjelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh karakteristik pekerjaan yang memungkinkan individu terpenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, jika individu dalam bekerja tidak kebutuhan yang cukup, individu akan tidak puas, kenyataan ini dapat membuat individu keluar dari pekerjaannya. Sebaliknya jika

individu terpenuhi kebutuhannya dia akan merasa puas dengan pekerjaannya.

2.2.5.2 Ketidakcocokan

Kepuasan akan terjadi jika antara harapan dan kenyataan sesuai, atau bahkan kenyataan melampaui harapan. Akan tetapi, jika harapan tidak besar nilainya bila dibanding dengan kenyataan, individu akan tidak puas. Bahkan beberapa penelitian menyatakan bahwa harapan yang terpenuhi signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja.

2.2.5.3 Pencapaian nilai

Kepuasan berasal dari persepsi terhadap suatu pekerjaan yang memungkinkan individu terpenuhi nilai-nilai kerja yang penting. Sebaliknya, jika individu dalam bekerja tidak mencapai nilai yang diinginkan akan membuat individu tidak puas. Nilai-nilai kerja dapat terpenuhi dengan memberikan pengakuan maupun penghargaan atas hasil, wewenang, dan tanggung jawab yang dilakukan pekerja.

2.2.5.4 Persamaan

Kepuasan adalah model persamaan ini terfokus pada keadilan yang diterima oleh pekerja. Individu yang diperlakukan adil dalam imbalan maupun promosi akan membuat individu puas. Beberapa penelitian mendukung model ini yang menyatakan bahwa karyawan merasakan keadilan terhadap upah dan promosi secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan kerja.

2.2.5.5 Genetik

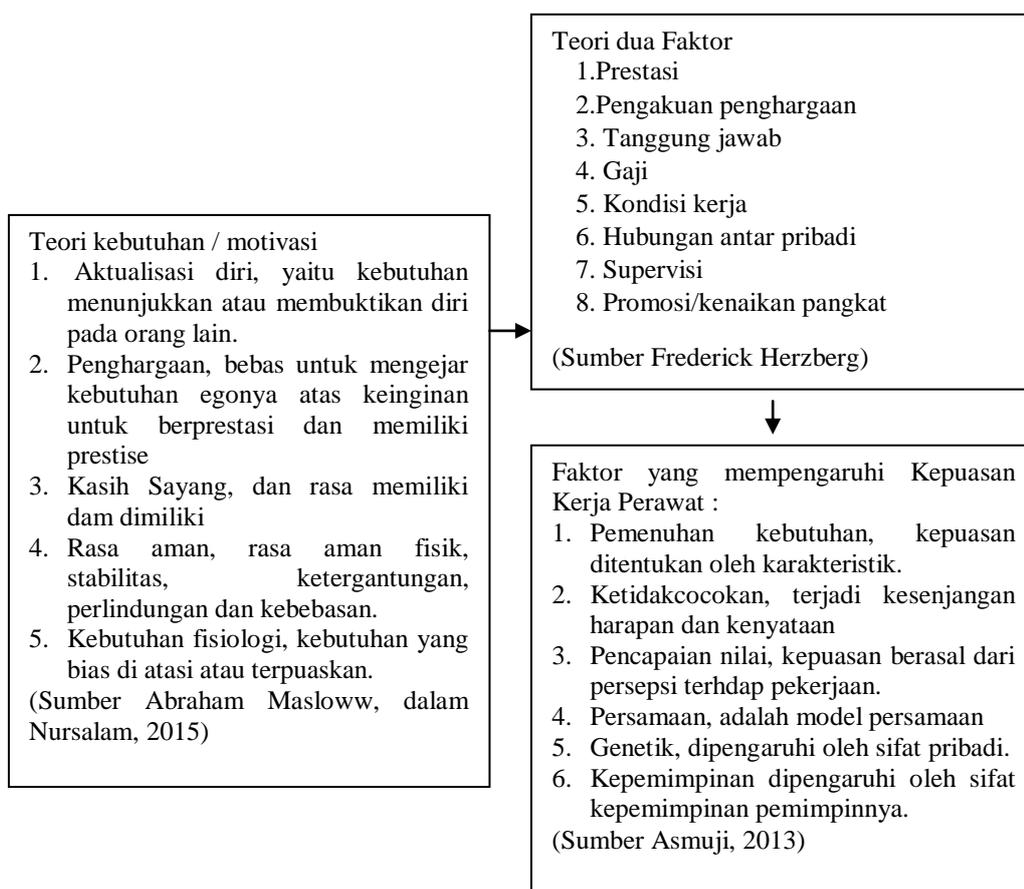
Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini dapat diamati saat ada individu yang merasakan kepuasan pada situasi apapun di lingkungan kerja, sedangkan ada orang lain yang merasa tidak puas. Ada penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara sifat pribadi dan kepuasan kerja.

2.2.5.6 Kepemimpinan

Kepuasan kerja banyak dipengaruhi sikap pemimpin dalam kepemimpinannya. Model kepemimpinan partisipatif memberikan peluang kepada karyawan untuk ikut aktif dalam menyampaikan pendapatnya dalam menentukan kebijakan- kebijakan organisasi sehingga kepuasan kerja karyawan akan terpenuhi. Sedangkan, model kepemimpinan otoriter atau juga permisif akan memengaruhi kepuasan kerja karyawan menjadi menurun atau tidak merasakan kepuasan dalam kerjanya

2.3 Kerangka Teori

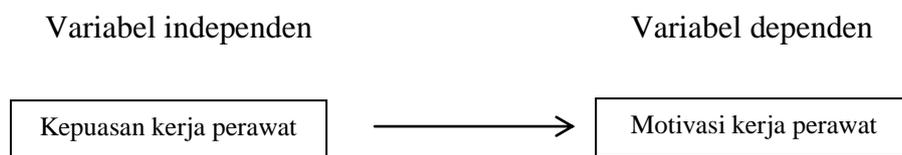
Kerangka teori adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan, disumber dasarnya tinjauan pustaka dalam hasil penelitian yang relevan dan terkait. Nursalam, (2015).



Gambar 2.3 Kerangka Teori Penelitian Motivasi Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RS Islam Banjarmasin Tahun 2017.

2.4 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati dan diukur melalui penelitian yang dilakukan (Notoatmodjo, 2010). Dalam kerangka konsep ini ada variabel independen (Kepuasan Kerja Perawat) dan variabel dependen (Motivasi Kerja).



Gambar 2.4 Kerangka Konsep Motivasi Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rs Islam Banjarmasin Tahun 2017.

2.5 Hipotesis

Hipotesis di dalam suatu penelitian berarti jawaban sementara penelitian, patokan duga atau dalil sementara, yang keberadaannya akan dibuktikan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2010) Hipotesis pada penelitian ini adalah ada hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja perawat di RS Islam Banjarmasin tahun 2017.