

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Definisi kepuasan kerja

Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan memiliki rasa tenang apabila dalam bekerja memperoleh kepuasan kerja sesuai apa yang diinginkan. Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dialami oleh seseorang, di mana ia merasa puas dan memiliki rasa senang apabila yang diharapkan telah terpenuhi atau apa yang ia terima melebihi apa yang ia harapkan. Kerja merupakan suatu usaha seseorang untuk mencapai tujuan dengan memperoleh imbalan atau kompensasi dari hasil kerja di perusahaan tempatnya bekerja (Chandra, 2012).

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal, karena berasal dari berbagai elemen kerja, misalnya terhadap pekerjaan mereka sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, rekan kerja ataupun keseluruhan. Dari penelitian yang telah banyak dilakukan, ketika karyawan ditanya tentang respon dari pekerjaan yang telah mereka lakukan, hasilnya bervariasi untuk berbagai elemen kerja, dari penelitian secara umum karyawan merasakan kepuasan secara keseluruhan (Robbins at al,2007).

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dicerminkan oleh moral kerja karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang baik akan memberikan kontribusi yang baik

pula dalam meningkatkan kinerja dan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan (Hasibuan, 2012).

2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

a. Teori Ketidak sesuaian /*Discrepancy Theory* (Lock 1996)

Teori ketidak sesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidak puasan dari beberapa aspek pekerjaan menggunakan dasar pertimbangan dua nilai (*value*), yaitu (1) ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara yang diinginkan individu dengan yang di terima dalam kenyataan dan (2) pentingnya pekerjaan yang diinginkan oleh individu tersebut (Nulandari, 2015).

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan yang di alihkan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan individu. Dalam teori ini faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah ;

1. Gaji

Imbalan yang sesuai dengan apa yang telah di kerjakan oleh pekerja tersebut.

2. Jabatan

Contohnya seseorang supervisor mempunyai keinginan lebih mengutamakan aspek kenaikan jabatan dari pada kenaikan gaji, maka supervisor tersebut akan memberi *ranking* yang lebih tinggi pada aspek kenaikan jabatan di bandingkan dengan kenaikan gaji.

3. Bekerja pada tempat yang tepat

Pemindahan individu dari tempat kerja yang ruangnya sempit ke tempat kerja dengan ruangan yang luas akan menunjang kepuasan individu lain yang merasa perubahan tempat kerja ke ruangan yang lebih luas yang dapat memberi perasaan nyaman bagi dirinya.

4. Harapan

Faktor ini merupakan faktor intrinsik yang timbul dari dalam diri karyawan. Harapan adalah kepercayaan akan terwujudnya suatu yang diinginkan. Secara tidak langsung harapan juga mempengaruhi kepuasan kerja, karena kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami. Selanjutnya teori tersebut dikenal dengan Teori ketidaksamaan Locke. Sehingga dapat disimpulkan dalam membuat harapan yang realistis. Karena tercapai atau tidaknya suatu harapan akan berpengaruh pada kepuasan kerja.

b. Teori keseimbangan/ Equity Theori (J.Stacy Adams, 1965)

Prinsip Teori ini mengatakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia akan merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas sesuatu situasi yang diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.

Elemen-elemen dari teori ini dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu elemen *input*, *outcome comparison*, dan *equity-in-equity*. Menurut Wexley dan Yulk, input adalah sesuatu yang sangat berharga yang dirasakan oleh karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan atau semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Sebagai contoh *input* adalah pendidikan,

pengalaman, *skill*, usaha, peralatan, dan lain-lain. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai sebagai hasil dari pekerjaannya, seperti upah, keuntungan tambahan status simbol, pengenalan kembali (*recognition*), kesempatan untuk berprestasi atau ekspresi diri. Sedangkan *comparasion person* dapat di artikan sebagai perasaan seseorang di perusahaan yang sama, atau ditempat lain, atau bisa juga dengan dirinya sendiri di waktu lampau (Christofer *at al*, 2015).

c. Teori pemenuhan kebutuhan (Abraham Maslow,1943)

Konsep Maslow tentang hirarki kebutuhan berasumsi bahwa kebutuhan yang lebih rendah tingkatannya harus dipuaskan terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi. Kebutuhan ini berupa kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri. Lima kebutuhan yang membentuk hirarki kebutuhan ini merupakan kebutuhan konotatif, artinya bercirikan motivasi. Kebutuhan ini sering kali di sebut kebutuhan dasar (Christofe *at al*, 2015).

d. Teori dua faktor (Frederick Herzberg)

Teori dua faktor (*two faktor theory*) yang dikemukakan oleh seorang psikologi yang bernama Frederick Herzberg pada tahun 1959. Keyakinan bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap seseorang terhadap pekerjaan bisa sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan (Christofer *at al*, 2015).

Herzberg selanjutnya menetapkan bahwa kepuasan dan ketidak puasan kerja adalah dua hal yang berbeda. Teori ini membedakan dua kelompok faktor pekerjaan. Kelompok yang pertama berhubungan dengan aspek instrinsik

pekerjaan yang disebut sebagai *satisfiers* atau faktor motivator. Faktor motivator merupakan determinan kepuasan kerja. Kelompok kedua berhubungan dengan lingkungan pekerjaan yaitu *dissatisfiers* atau faktor *hygiene*. Faktor *hygiene* merupakan determinan ketidakpuasan kerja.

Secara ringkas, dinyatakan oleh Herzberg, bahwa faktor *hygiene* menyebabkan banyak ketidakpuasan bila faktor tersebut tidak ada, tetapi memberi motivasi jika faktor itu ada. Sebaliknya faktor motivator membimbing ke arah motivasi yang kuat dan pemuasan bila faktor itu ada, tetapi tidak menyebabkan kepuasan jika faktor tersebut tidak ada (Christofer *at al*, 2015).

Berdasarkan teori Herzberg yang dikembangkan oleh Weir (1976), Syptak, Marsland, dan Ulmer (1997), faktor kepuasan atau faktor motivator merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari diri seseorang. Faktor ini terdiri dari prestasi (*Achievement*), pengakuan (*Recognition*), pekerjaan itu sendiri (*Work it self*), tanggung jawab (*Responsibility*), promosi (*Promotion*). Sedangkan faktor *hygiene* atau faktor ketidakpuasan terdiri dari gaji (*Pay*), supervisi (*Supervision*), kondisi kerja (*Working Condition*), Kebijakan perusahaan dan Administrasi (*Company policies*), hubungan antar personal (*Interpersonal Relationship*), status dalam kelompok (*Status*), dan keamanan (*Security*), (Dugguh *at al*, 2014).

2.1.3 Faktor-faktor kepuasan kerja

Dalam teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Herzberg faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berbeda yaitu faktor *satisfiers* dan *dissatisfiers*, Herzberg F (1968) dalam Wirani (2017).

a. Faktor *satisfiers*/Motivator

1. Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*) Luthans (1998;145)

Pekerjaan itu sendiri adalah sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan peluang untuk menerima tanggung jawab (Purwanto,2015)

Pekerjaan atau tugas yang telah memberikan perasaan kepuasan telah mencapai sesuatu, tugas itu cukup menarik, tugas yang memberikan tantangan bagi pegawai merupakan faktor motivasi. Suatu tugas akan disenangi oleh seseorang bila pekerjaan itu sudah sesuai dengan keterampilannya dan kemampuannya, sehingga dia merasa bangga melakukannya. Pekerjaan yang tidak disenangi dan kurang menantang biasanya tidak dapat menimbulkan kepuasan yang menjadi daya dorong, bahkan pekerjaan itu cenderung menjadi rutinitas, membosankan dan tidak menjadi kebanggaan. Karyawan cenderung menyukai pekerjaan – pekerjaan yang sifatnya menarik dan bukan rutin.

2. Prestasi yang diraih (*achievement*)

Setiap orang tentu menyinginkan keberhasilan dalam tugas yang dilaksanakan. Pencapaian prestasi atau keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan akan mengarahkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas

berikutnya. Yang termasuk dalam prestasi seperti hasil kerja, jangka waktu penyelesaian, kebebasan mengembangkan cara kerja.

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Malayu, 2007).

3. Peluang untuk maju

Peluang untuk maju merupakan pengembangan potensi diri seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaan (Saydam, 2006). Setiap karyawan tentu menghendaki kemajuan atau penumbuhan dalam pekerjaannya yang tidak hanya dalam hal jenis pekerjaan yang berbeda atau bervariasi, tetapi juga posisi yang lebih baik. Setiap karyawan menginginkan promosi ke jenjang yang lebih tinggi, mendapatkan peluang untuk meningkatkan pengalamannya dalam bekerja. Peluang bagi pengembangan potensi diri akan menimbulkan kepuasan bagi karyawan dan menjadi motivasi yang kuat untuk bekerja lebih giat.

4. Pengakuan (*Recognition*)

Pengakuan terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari pemberian kompensasi. Sumber pengakuan dapat berasal dari atasan, manajemen, klien, kolega profesional atau publik. Oleh karena itu seseorang yang memperoleh pengakuan akan dapat meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja. Pengakuan dapat berupa pujian, tanggapan pada tugas yang dilakukan dengan baik atau kenaikan gaji khusus.

5. Tanggung jawab (*responsibility*)

Tanggung jawab merupakan kesanggupan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan akurat dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan. Tanggung jawab akan membentuk hubungan tertentu antara pemberi wewenang dan penerima wewenang. Dimana, hal tersebut sudah merupakan kewajiban bagi penerima wewenang untuk mempertanggung jawabkan semua yang telah dilakukan kepada si pemberi wewenang (Litmin & Mayer, 1971 dalam Sulistyarini, 2013).

Setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan/organisasi ingin dipercaya memegang jabatan dan tanggung jawab, serta wewenang yang lebih besar dari apa sekedar yang telah diperolehnya. Tanggung jawab bukan saja atas pekerjaan yang baik, tetapi juga tanggung jawab berupa kepercayaan yang diberikan sebagai suatu potensi. Setiap orang ingin diikuti sertakan dan ingin diakui sebagai orang yang mempunyai potensi, dan pengakuan ini akan menimbulkan rasa percaya diri dan siap memikul tanggung jawab yang lebih besar.

6. Kemungkinan berkembang (*the possibility of growth*)

Karyawan hendaknya diberi kesempatan untuk meningkatkan kemampuannya, misalnya dengan pelatihan-pelatihan, kursus dan juga melanjutkan jenjang pendidikannya. Hal ini memberikan kesempatan pada karyawan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan rencana karirnya. Kesempatan untuk berkembang sesuai dengan perkembangan dan pertumbuhan organisasi, seperti karir, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan intelektual dan perkembangan lainnya untuk menyeimbangkan potensi diri.

b. Faktor *disatisfiers/Hygiene*

1. Upah/Gaji (*salary*) Luthans 1998

Gaji merupakan bentuk balas jasa yang sifatnya tetap yang di berikan oleh perusahaan yang di dasarkan kontribusi yang diberikan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan dan pemberian gaji tersebut dilakukan secara periodik.

Gaji merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima pegawai dan tingkat dimana hal ini dipandang sebagai suatu hal yang adil dalam perusahaan (Purwanto, 2015).

Bagi pegawai gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pegawai juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi para pegawai agar dapat bekerja dengan penuh semangat. Tidak ada satupun organisasi yang dapat memberikan kekuatan baru bagi tenaga kerjanya atau meningkatkan produktivitas, jika tidak memiliki sistem kompensasi dan gaji realistik.

2. Kondisi kerja

Menurut Septiana (2017) definisi lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi seseorang pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Pada dasarnya pengertian lingkungan berkaitan dengan elemen-elemen yang ada disekitar karyawan, yang berdampak secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

Kondisi kerja yang aman, nyaman dan tenang serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai tentu akan membuat pegawai betah untuk bekerja. Dengan kondisi kerja yang nyaman karyawan akan merasa aman dan produktif

dalam bekerja. Kondisi kerja yang termasuk dalam kategori ini adalah kondisi fisik tempat kerja, jumlah pekerjaan atau fasilitas yang tersedia untuk mengerjakan pekerjaan. Yaitu ventilasi, lampu peralatan, tempat dan lingkungan.

3. Supervisi

Supervisi merupakan upaya untuk membantu pembinaan dan peningkatan kemampuan pihak yang di supervisi agar mereka dapat melaksanakan tugas kegiatan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien (Nursalam,2011).

Supervisi yang efektif akan membantu meningkatkan produktivitas pekerja melalui penyelenggaraan pekerjaan baik, pemberian mengenai petunjuk-petunjuk yang nyata sesuai dengan standar kerja, dan perlengkapan pembekalan yang memadai serta dukungan-dukungan lainnya. Supervisi mengkoordinasikan sistem kerjanya itu dalam tiga hal penting yaitu melakukan dengan memberikan petunjuk/pengarahan, memantau proses pelaksanaan pekerjaan, dan menilai hasil dari sistem kerja yang diikuti dengan melakukan umpan balik.

4. Hubungan antar pegawai

Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya. Rekan kerja dalam suatu tim dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam suatu tim yang baik akan membuat pekerjaan terasa lebih menyenangkan (Luthans, 2002). Karyawan saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah merupakan tindakan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang dirasa cukup rumit, baik yang terjadi pada seseorang karyawan maupun seluruh karyawan. Tindakan saling bekerja sama dengan semangat kerja yang tinggi di harapkan dapat membantu menyelesaikan setiap

masalah yang muncul (Yuwono *at al*, 2005). Suasana kekeluargaan yang ada merupakan kondisi yang terjadi pada lingkungan perusahaan. Agar suasana kekeluargaan selalu terjalin dengan harmonis, maka masing-masing pihak harus saling menghormati dan mencari suatu cara agar hubungan diantara rekan kerja tetap harmonis, baik saat bekerja maupun di luar pekerjaan (Nitisemito,1992).

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis, yaitu terciptanya hubungan yang akrab, kekeluargaan dan saling mendukung baik itu hubungan antara sesama pegawai atau antara pegawai dengan atasannya .

5. Status

Status ini dapat mudah diketahui dibandingkan dari faktor yang lainnya. Status dapat ditandai ketika responden menyebutkan beberapa tanda atau pelengkap dari status. Misalnya seseorang dia mempunyai sekretaris, mengendarai kendaraan ke kantor atau perusahaan menyediakan beberapa fasilitas.

6. Jaminan pekerjaan

Disini tidak saja berhubung dengan perasaan aman, tetapi juga berhubungan dengan tujuan dari ketidak hadiran keamanan kerja. Jadi termasuk masa jabatan dan kestabilan perusahaan.

Sedangkan menurut Robbins (1996) dalam Wolo (2015) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah;

1. *The work it self* (Pekerjaan itu sendiri)

Pekerjaan merupakan bagian hidup setiap orang. Secara definitip pekerjaan merupakan rumpunan tugas yang di laksanakan oleh pekerja untuk mencapai beberapa tujuan perusahaan. Petugas ATLM sebagai tenaga kesehatan mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebaik-baiknya ditengah adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik.

Karakteristik pekerjaan berhubungan dengan rancangan yang akan diberikan kepada karyawan apakah pekerjaan tersebut banyak atau sedikit menyediakan kesempatan bagi tenaga kerja untuk memuaskan kebutuhan mereka yang berhubungan dengan pekerjaan. Pekerjaan itu sendiri merupakan salah satu faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi yang baik. Faktor ini sangat berperan dalam menentukan kepuasan kerja (Mia Sartika, 2011).

Sejauh mana pekerjaan menyediakan individu dengan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan kecakapan serta menawarkan variasi pekerjaan, kebebasan dan tanggapan tentang sejauh mana pekerjaanya.

Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi

beragam tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaannya. Karakteristik inilah yang membuat pekerjaan lebih menantang secara mental (Robbins *at al*, 2008).

2. Pay (Gaji)

Gaji merupakan salah satu sumber kepuasan dari karyawan. Karyawan yang bekerja di perusahaan pada dasarnya mempunyai serangkaian kebutuhan yang harus di penuhi. Karyawan pada umumnya mengharapkan gaji yang ditetapkan secara adil dan memadai dalam mencukupi kebutuhan setiap bulanya. Tercukupi kebutuhan tersebut akan berdampak pada rasa puas dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bersemangat dalam bekerja yang pada akhirnya akan mendukung tingkat produktivitas karyawan. Pendapatan yang diterima setiap bulan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penghasilan yang didapatkan setiap orang tentu pasti akan berbeda karena setiap keahlian pasti memiliki apresiasi yang berbeda apalagi untuk beberapa latar belakang pendidikan yang berbeda (Siwi,2016).

Karyawan menginginkan sistem pembayaran yang adil, tidak ambigu, dan sesuai dengan harapannya. Ketika pembayaran adil dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar pembayaran masyarakat maka ada kemungkinan terciptanya kepuasan (Robbins *at al*, 2008).

3. *Promotion Opportunities* (Peluang promosi)/Peluang untuk maju

Kesempatan untuk mengalami peningkatan dalam hirarki. Kepercayaan karyawan untuk melihat masa depan atau jenjang karir yang pasti pada perusahaan bila karyawan tersebut bekerja dengan baik.

Promosi mengacu pada kemajuan posisi dari tanggung jawab yang meningkat. Promosi merupakan kemajuan karyawan untuk pekerjaan yang lebih besar, status prestise yang lebih, keahlian yang lebih besar, dan meningkatnya tingkat upah atau gaji (Randhawa, 2007).

Menurut Cantika Yuli, (2005;199) ada beberapa alasan mengapa promosi harus di programkan secara baik oleh perusahaan (Ramadani,2008) sebagai berikut;

1. Promosi adalah jenjang kenaikan karyawan yang dapat menimbulkan kepuasan pribadi dan kebanggaan.
2. Promosi menimbulkan pengalaman dan pengetahuan baru bagi karyawan, dan hal tersebut akan merupakan pendorong bagi karyawan yang lain.
3. Promosi dapat mengurangi angka permintaan berhenti karyawan, karena karyawan mempunyai harapan positif di tempat kerja.
4. Promosi dapat membangkitkan semangat kerja karyawan dalam rangka pencapaian karir bagi setiap karyawan yang ada dalam organisasi.
5. Adanya peluang promosi dapat membangkitkan kemauan untuk maju pada karyawan itu sendiri dan juga menimbulkan kesungguhan dalam mengikuti pendidikan dan latihan yang di selenggarakan oleh organisasi.

4. *Supervisor* (Pengawasan)

Pengawasan adalah kemampuan pengawas untuk memberikan bantuan teknis maupun dukungan, baik dalam hal mengarahkan, memimpin dan mengembangkan karyawan yang bekerja dibawah divisinya.

SDM yang melakukan pekerjaan perlu didampingi oleh seorang *supervisor*, agar pelaksanaan pekerjaan dapat lebih terarah dan tepat mutu (Ardana *at al*, 2012). Sebagian besar studi menunjukkan hasil bahwa karyawan akan lebih puas dengan pemimpin yang lebih bijak sana, memperhatikan, kemajuan, perkembangan dan prestasi kerja karyawannya (Kartika *at al*, 2010).

5. *Coworkers* (Rekan Kerja)

Setiap manusia tidak bisa hidup sendiri-sendiri maka dari itu setiap manusia melakukan interaksi dengan orang lain, apakah itu rekan sekerjanya, atasan, dan mereka yang menduduki jabatan manajerial, serta para bawahan. Hal ini dilakukan karena adanya saling ketergantungan dan keterkaitan antara tugas satu dengan yang lain. Interaksi positif antara rekan setingkat yang melakukan kegiatan yang berbeda dalam satu kesatuan kerja merupakan suatu keharusan yang tidak bisa dipisahkan. Dukungan atasanpun sangat penting untuk karyawan, dukungan yang diberikan bisa seperti memberikan pujian kepada bawahan apabila dia berhasil menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar dan batas waktu yang telah di tentukan. Namun jika karyawan tersebut tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu maka pimpinan juga bisa memberikan dukungan seperti memberikan nasehat dan pengarahan atas kinerja yang dilakukan.

Rekan kerja yang bersahabat adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasehat atau saran, bantuan kepada rekan kerja. Kelompok kerja yang baik membuat pekerja lebih menyenangkan. Kelompok yang mempunyai tingkat keekatan tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam kelompok karena kepuasan yang timbul terutama berkat kurangnya ketegangan, kurangnya kecemasan dalam kelompok dan lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan.

Rekan kerja dapat menunjukkan kompotensinya, bersikap ramah, bekerja sama, bersahabat, dan saling menghormati sehingga memungkinkan terciptanya keharmonisan sosial atau lingkungan kerja yang mendukung. Rekan kerja merupakan sumber kepuasan bagi karyawan secara pribadi. Suatu pekerjaan lebih dinikmati jika ada kecocokan dengan rekan kerja yang berdampak positif terhadap kepuasan kerja.

Sebagian besar karyawan menganggap bahwa dengan bekerja, karyawan dapat memenuhi kebutuhan untuk berinteraksi sosial. Oleh karena itu, memiliki rekan kerja yang ramah dan *supportif* mampu meningkatkan kepuasan kerja (Robbins *at al*, 2008).

6. Kondisi kerja/Lingkungan kerja (Nitisemito, 1982;183)

Lingkungan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan tugasnya. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman, aman dan mendukung akan membuat karyawan menjadi bersemangat dan bergairah dalam bekerja, Dengan adanya semangat dan gairah dalam bekerja karyawan cenderung akan merasa

puas dalam bekerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang banyak menimbulkan resiko tidak nyaman, dan tidak mendukung dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan akan menyebabkan merosotnya semangat dan gairah kerja, kemungkinan akan terjadi kesalahan dalam menjalankan tugas dan menurunnya produktivitas kerja. Lingkungan kerja disini adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para kerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam tugas-tugas yang dibebankan. Adapaun faktor lingkungan fisik yang harus di perhatikan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan semangat dan gairah kerja antara lain kebersihan, pertukaran udara, penerangan, ketenangan, keamanan dan kebisingan (Yulianti,2008).

Apabila kondisi kerja bagus (lingkungan kerja bersih dan menarik), akan membuat pekerja dengan mudah dapat menyelesaikan sebaliknya jika kondisi kerja tidak menyenangkan (panas dan berisik) akan berdampak sebaliknya. Apabila kondisi kerja bagus maka tidak akan ada masalah dengan kepuasan kerja namun sebaliknya jika kondisi kerja yang buruk maka akan berdampak juga terhadap kepuasan kerja karyawan.

Smith *at al* juga mengatakan hal yang serupa yang di ungkapkan oleh Robbins bahwa faktor utama yang menentukan kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, dan lingkungan kerja (Purwanto, 2015).

2.1.4 Fungsi kepuasan kerja

Fungsi kepuasan kerja (Michel 1992)

- a. Untuk meningkatkan disiplin pekerja dalam bekerja. Pekerja akan datang tepat waktu dan akan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- b. Untuk meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pekerja terhadap perusahaan (Nulandari, 2015).

Pada umumnya pekerja yang puas dengan sesuatu yang diperoleh dari perusahaan akan memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan perusahaan dan akan terus berusaha akan memperbaiki kinerjanya. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor yang membuat pekerja puas di perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan kerja pada pekerja, produktivitas pun akan meningkat.

Manfaat kepuasan kerja :

- a. Bagi pekerja
 1. Jika kepuasan kerja tercapai, pekerja akan terhindar dari stres kerja yang tinggi.
 2. Kepuasan kerja membuat pekerja betah bekerja, meningkatkan komitmen dan setia pada pekerjaannya.
 3. Meningkatkan produktivitas pekerja.
 4. Meningkatkan semangat dalam bekerja.
 5. Meningkatkan tanggung jawab pada pekerjaan

6. Menjadi ikhlas dalam bekerja sehingga perasaan pekerja menjadi senang ketika mengerjakan tugas.
 7. Menjadikan pekerjaan lebih peduli kepada pekerjaan dan organisasi.
 8. Terjalin hubungan yang baik antar rekan kerja.
- b. Bagi organisasi
1. Menjadi indikator baiknya perencanaan dan manajemen sumber daya manusia.
 2. Membuat pekerja loyal kepada pekerjaannya dan tidak melamar kerja pada organisasi lain.
 3. Proses operasional dapat berjalan lancar tanpa kendala dan tepat waktu.

2.1.5 Aspek – aspek kepuasan kerja

Aspek – aspek yang diukur dalam kepuasan kerja didasarkan pada teori – teori kerja menurut (Anwar AA, 2009) yaitu

a. Kesesuaian

Seseorang akan merasakan kepuasan apa bila apa yang didapat seseorang lebih dari yang diharapkan.

b. Rasa adil

Kepuasan seseorang didapat bagaimana seseorang merasakan adanya suatu keadilan atas situasi tertentu, dan dengan cara mengabdikan dirinya dengan orang lain.

c. *Satisfiers*

Merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber kepuasan seseorang meliputi pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, kesempatan untuk maju, pengakuan terhadap prestasi, dan tanggung jawab (S P Robbins, 2003).

2.1.6 Pengukuran kepuasan kerja

Untuk menilai seseorang pegawai memperoleh kepuasan dalam bekerja atau tidak, menawarkan dua pendekatan untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu

a. Angka nilai global tunggal (*single global rating*)

Metode ini dilakukan dengan meminta individu-individu untuk menjawab beberapa pertanyaan, kemudian responden menjawab dengan cara melingkar suatu bilangan antara 1 sampai 5 yang berperan dari jawaban “sangat tidak puas” sampai puas.

b. Skor penjumlahan (*summation score*)

Metode ini mengenali faktor-faktor (paling) utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap faktor tersebut, sedangkan faktor-faktor yang lazim di cakup adalah penyelia, upah sekarang, kesempatan promosi dan hubungan kerja dengan rekan sekerja. Faktor-faktor tersebut dinilai angka pada suatu skala baku dan kemudian di jumlahkan untuk mendapatkan skor kepuasan kerja keseluruhan.

Pengukuran kerja selain di atas yaitu ;

a. Kuesioner Minnesota/*Minnesota satisfaction questionnaire* (MSQ)

Pengukuran dengan menggunakan skala ini dapat dilihat dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan dan sangat memuaskan. Pegawai di minta memilih satu alternative jawaban yang sesuai dengan kondisi kerjanya (Wiranegari, 2010).

b. Indeks Deskripsi Jabatan/*Job Description Index* (JOI) (Mangkunegara, 2001)

JOI punya skala terpisah untuk kepuasan kerja dengan gaji, supervisi, pekerjaan dan manusia. Skala diperoleh dengan menjumlahkan nilai dari semua butir dari skala yang diberikan dan keseluruhan kepuasan kerja dari karyawan dapat di komputerisasi (Wiranegara,2010).

c. *Need Satisfaction Questionare (NSQ)*

Tiap butir soal ada dua pertanyaan, satu untuk “yang seharusnya” dan satu untuk “yang ada sekarang”. Makin besar perbedaan angka dari bagian yang ada sekarang dan yang seharusnya, berarti makin besar ketidak puasan responden pada aspek pekerjaannya. NSQ juga menyediakan pertanyaan terbuka mengenai bagaimana pentingnya tiap aspek pekerjaan terhadap responden (welex, 1997).

2.1.7 Dampak Kepuasan dan Ketidak puasan Kerja

Dampak dari perilaku kepuasan dan ketidak puasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Berikut beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja ;

a. Dampak terhadap produktivitas

Awal mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hasil penelitian tidak mendukung pandangan ini. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Akhir-akhir ini terdapat pendapat yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mungkin merupakan akibat, bukan merupakan sebab dari produktivitas.

b. Dampak terhadap ketidak hadiran dan keluarnya tenaga

Ketidak hadiran dan berhenti kerja merupakan jawaban-jawaban secara kualitatif berbeda. Ketidak hadiran lebih spontan sifatnya dan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidak puasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau

keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat-akibat ekonomi yang besar, maka lebih besar kemungkinan berhubungan dengan ketidakpuasan kerja (Wibowo,2007).

c. Dampak terhadap kesehatan

Salah satu temuan dari kajian yang dilakukan oleh Komhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja ialah bahwa semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menurut penggunaan efektif dari kecakapan percakapan mereka berkaitan dengan kesehatan mental yang tinggi. Terdapat dugaan bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat fungsi fisik dan mental, dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan (S.P Robbins, 2003).

2.1.8 Cara Mengukur Ketidak Puasan Kerja

S.P Robbins 2003 mengatakan bahwa kepuasan kerja pada tenaga kerja dapat diungkapkan dalam berbagai macam. Ada empat cara mengungkapkan ketidakpuasan tenaga kerja yaitu ;

- a. Keluar (*exit*), ketidakpuasan yang di ungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan dan mencari pekerjaan lain.
- b. Menyuarakan (*voice*), ketidakpuasan kerja yang di ungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya.
- c. Mangabaikan (*neglect*), ketidakpuasan kerja yang di ungkapkan melalui sikap

yang membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk sering absen, atau datang terlambat, upaya yang berkurang dan kesalahan yang di buat semakin banyak.

- d. Kesetiaan (loyalitas), ketidak puasaan yang di ungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

2.2 Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analis Kesehatan)

2.2.1 Definisi Analis Kesehatan

Analis kesehatan adalah profesi yang bekerja pada sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan, pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan berasal dari manusia atau bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan, dan masyarakat.

Sedangkan menurut KEPMENKES RI NOMOR 370/MENKES/SK/III/2007, Analis kesehatan atau disebut Ahli Teknologi Laboratorium Kesehatan adalah tenaga kesehatan dan ilmuwan berketerampilan tinggi yang melaksanakan dan mengevaluasi prosedur laboratorium dengan memanfaatkan berbagai sumber daya.

Menurut Kerlinger analis kesehatan adalah suatu usaha yang dilakukan secara sengaja untuk mengetahui sesuatu. Dalam linguistik, analis atau analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam. Sedangkan pada kegiatan laboratorium, kata analis atau

analisis dapat juga berarti kegiatan yang dilakukan di laboratorium untuk memeriksa kandungan suatu zat dalam cuplikan. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Jadi Analisis Kesehatan (ATLM) adalah petugas yang bekerja di laboratorium untuk melakukan pemeriksaan *lab* sebagai penunjang *diagnose* dokter demi membantu seseorang mencapai keadaan jasmani, dan jiwa yang sejahtera.

2.2.2 Tugas pokok dan fungsi Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analisis Kesehatan)

Ahli Teknologi Laboratorium Medik melaksanakan pelayanan laboratorium kesehatan meliputi bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi, imunologi-serologi, toksikologi, kimia lingkungan, patologi anatomi (histopatologi, sitopatologi, histokimia, imunopatologi, patologi molekuler), biologi dan fisika.

Fungsi Ahli Teknologi Laboratorium Medik adalah

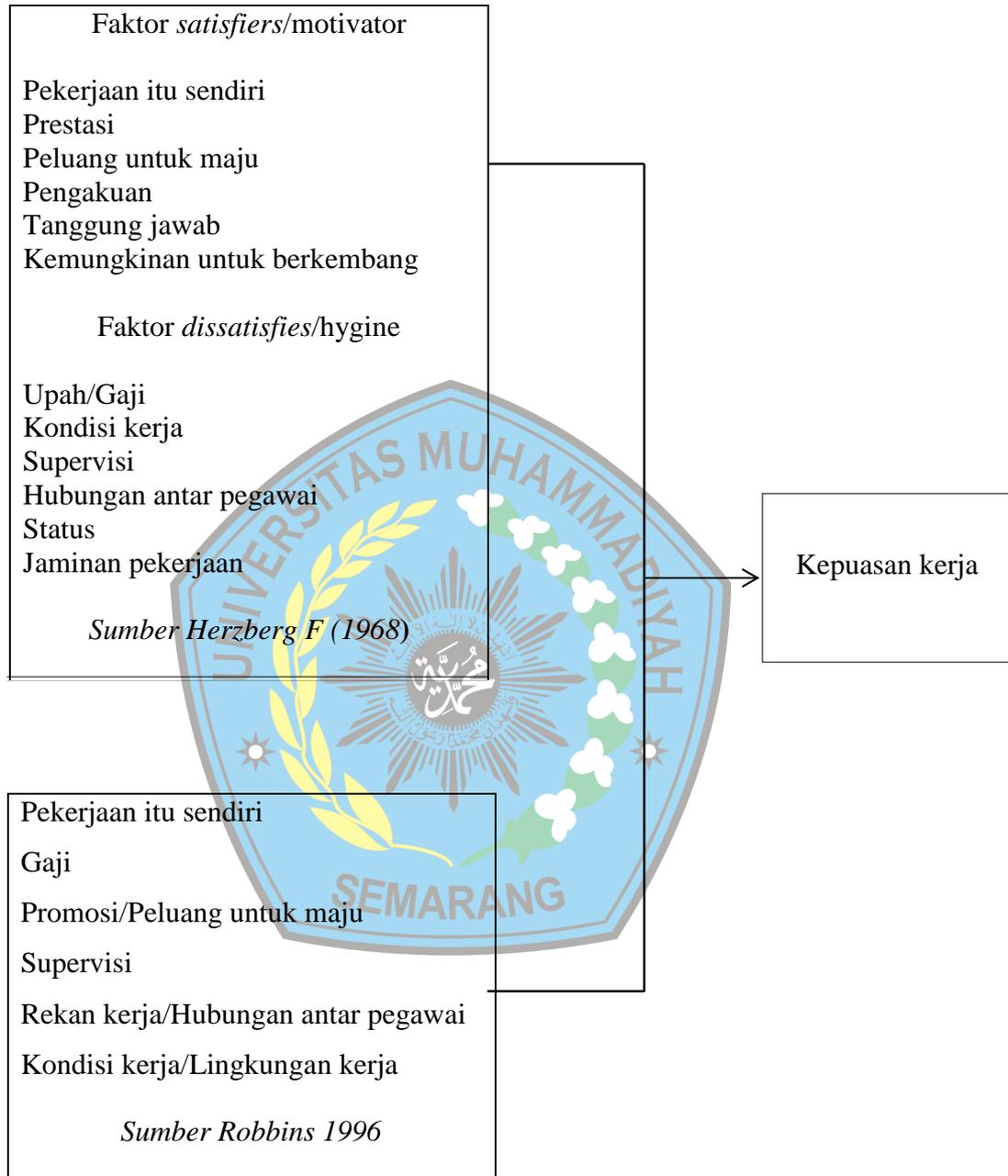
- a. Mengembangkan prosedur untuk mengambil dan memproses spesimen.
- b. Melaksanakan uji analitik terhadap reagen dan spesimen.
- c. Mengoperasikan dan memelihara peralatan/instrumen laboratorium.
- d. Mengevaluasi data laboratorium untuk memastikan akurasi dan prosedur pengendalian mutu dan mengembangkan pemecahan masalah yang berkaitan dengan data hasil uji.
- e. Mengevaluasi teknik, instrumen dan prosedur baru untuk menentukan manfaat kepraktisannya.
- f. Membantu klinis dalam pemanfaatan data laboratorium secara efektif dan

efisien untuk menginterpretasikan hasil uji laboratorium.

- g. Merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan laboratorium.
- h. Membimbing dan membina tenaga kesehatan lain dalam bidang tehnik kelaboratoriuman.
- i. Merancang dan melaksanakan penelitian dalam bidang laboratorium kesehatan.

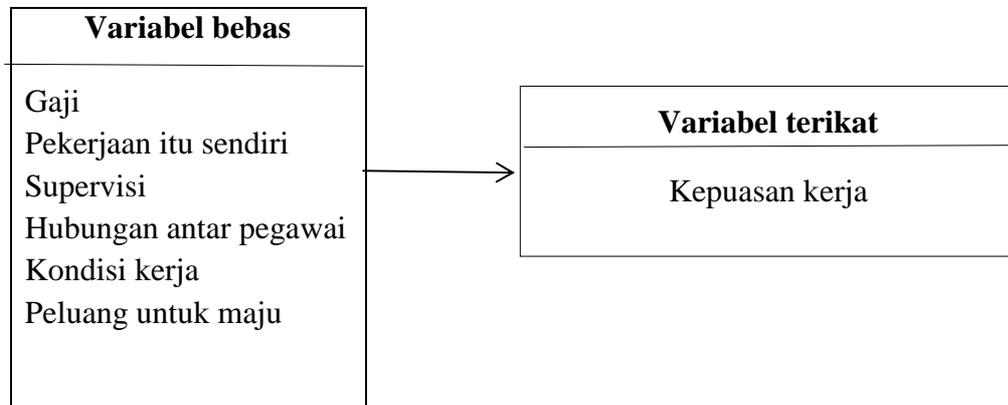


2.3 Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori Herzberg F (1968), Robbins (1996)

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

2.5 Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah ada hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, hubungan antar pegawai, kondisi kerja, peluang untuk maju) dengan kepuasan kerja Ahli Teknologi Laboratorium Medik di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.