

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi sebagai tempat berkumpulnya individu yang memiliki visi, misi, dan tujuan yang sama, namun berasal dari latar belakang yang berbeda (Alifiah, 2013). Untuk menyamakan visi, misi, dan tujuan dari pada individu dari organisasi diperlukan komunikasi, dimana komunikasi dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas manusia dalam menyampaikan informasi atau menerima informasi melalui berbagai media secara menyeluruh dalam kelompok tertentu atau organisasi (Puspita, 2018). Menurut (Hasibuan, 2019) organisasi adalah sesuatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi merupakan alat dan wadah, sedangkan penggeraknya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kualitas organisasi. Semakin baik kualitas sumber daya manusia, maka akan semakin baik pula kualitas organisasinya.

(Edy, 2019) sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan.

Menurut Undang-undang Kesehatan RI 36 pasal 1 ayat 2 tahun 2009 Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang

dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Selanjutnya (Hasibuan, 2019) berpendapat setiap sumber daya manusia memiliki batas data pikir dan fisik. Serta sumber daya manusia tergantung pada tingkat genetik sosialnya, untuk prestasi kerja berdasarkan tingkat keinginan individu dalam mencapai kepuasan kerja. Oleh karena itu penting sekali memperhatikan sumber daya manusia pada suatu organisasi dalam hal ini adalah puskesmas .

Menurut Kepmenkes RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan unsur pelaksana operasional pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas dan secara operasional dikoodinasi oleh camat, Puskesmas memiliki tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Beberapa fungsi Puskesmas yaitu sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya, pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan, pelayanan kesehatan tingkat pertama, penyuluhan dan pembinaan kesehatan masyarakat, pembina teknis Puskesmas pembantu dan polindes, Pembina Teknis Unit Pelayan Kesehatan swasta dan kader pembangunan kesehatan, pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat, penyelenggaraan urusan tata usaha Puskesmas, pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat, dan Pelaksaaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang adalah salah satu

puskesmas umum yang terletak di Jalan Tengku Umar Kota Semarang. Puskesmas ini memiliki 5 layanan terdiri dari rawat jalan (kesehatan ibu dan anak (KIA), manajemen balita sakit (MTBS), poli umum, poli gigi), rawat inap (unit rawat bersalin), penunjang (laboratorium dan farmasi), kesehatan masyarakat (epidemiologi, promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, gizi), tata usaha (kepegawaian, administrasi, loket).Karyawan Puskesmas Ngesrep Kota Semarang terdiri dari perawat, bidan, dokter, teknisi, kebersihan, keamanan. Setiap karyawan memiliki *job description* masing namun ada juga karyawan yang merangkap pekerjaanya apabila ada karyawan lain yang memerlukan bantuan diluar dari *job description* karena demi menunjang pelayanan pada Puskesmas. Puskesmas Ngesrep adalah puskesmas yang melayani kesehatan berkualitas menuju masyarakat Kecamatan Banyumanik sehat dan mandiri, serta Puskesmas Ngesrep memiliki mutu untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memelihara dan meningkatkan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, dan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) agar memiliki kinerja yang tinggi, mandiri dan profesional serta bertanggung jawab dalam bidang kesehatan.

Karyawan adalah bagian penting dari perusahaan, mereka juga yang memiliki peranan besar serta menunjang dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan, sehingga karyawan butuh perhatian untuk menunjang kepuasannya, apabila karyawan memiliki konflik akan mempengaruhi perilaku terhadap pekerjaanya (Hasibuan, 2019).

Menurut Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 104 ayat (1) disebutkan bahwa setiap pekerja/buruh berhak membentuk dan menjadi anggota serikat pekerja, di mana serikat pekerja ini dapat menjadi wadah bagi karyawan untuk menyampaikan aspirasi kepada perusahaan.

Gaji atau upah adalah hal yang paling mendasar dari hak karyawan, oleh karena itu hak memperoleh gaji atau upah sudah tertuang dalam Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat (30) menjabarkan upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

Tenaga kerja atau karyawan yang telah bekerja demi tercapai tujuan perusahaan, sudah seharusnya menerima balas jasa yang layak dari perusahaan. balas jasa tersebut dapat diberikan dalam bentuk aspek-aspek kepuasan kerja dan pemenuhan hak-hak dasar karyawan. Aspek-aspek kepuasan kerja memuat upah atau gaji yang diterima, pengembangan karir, hubungan antar karyawan dll. Sedangkan ketentuan pemberian hak diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Ketika hak-hak dasar karyawan terpenuhi, maka kepuasan kerja karyawan akan tinggi. hal tersebut berlaku sebaliknya, karyawan tidak akan merasa puas

ketika hak-hak dasarnya tidak terpenuhi tentu kepuasan kerja karyawan akan rendah.

Menurut (Hasibuan, 2019). Kepuasan kerja merupakan sikap emosional karyawan dalam mencintai dan menyukai pekerjaan mereka sehingga karyawan disiplin, dan prestasi dalam bekerja. Selanjutnya (Nanjundeswaraswamy, 2019)memaparkan bahwa terdapat kepuasan kerja, yaitu : 1) upah (*compensasi and welfare benefit*), 2) lingkungan kerja (*work environment*), 3) peluang karir dan promosi (*career and promotion opportunities*), 4) gaya kepemimpinan (*leadership style*), 5) komunikasi dan kejelasan pekerjaan (*communication and Job clarity*), 6) kesetaraan dalam bekerja (*work life balance*), 7) pelatihan dan pengembangan (*training and development*), 8) kerjasama dan keamanan kerja (*teamwork and Job security*)

Tingkat kepuasan kerja pada karyawan di organisasi beragam. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian. (Praditya, 2015) memaparkan bahwaberdasarkan hasil survei JobsDB menunjukan 73% merasa tidak puas dan 26% merasa sangat tidak puas dengan pekerjaanya dengan berbagai faktor. Hasil survei JobDB Indonesia faktor terbanyak adalah gaji, fasilitas dan bonus yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan beban kerja. Serta jenjang karir yang lamban dan minimnya program pengembangan karyawan. Ketidakpuasan para karyawan pada sistem dan proses kerja yang dianut oleh perusahaan juga menjadi alasan ketidaknyamanan dalam bekerja. Selanjutnya hasil survei juga menunjukkan bahwa sebagian responden ingin pindah kerja. Sebanyak 80 % responden berkeinginan untuk berganti pekerjaan dalam 12 bulan ke depan. Gaji,

insentif dan bonus merupakan penyebab pekerja Indonesia memutuskan untuk keluar dan mencari pekerjaan baru. Sebanyak 65% dari responden juga menyatakan bahwa keputusan mereka untuk pindah kerja memberikan semangat baru yang berujung kepada peningkatan produktifitas dalam bekerja. Survei ini diikuti 2.324 responden di Indonesia dengan bidang pekerjaan dan level karir yang beragam.

Terkait dengan unit pelayan terpadu dalam bidang kesehatan dibawah, ada salah satu Puskesmas di Kota Semarang, yaitu Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Ngesrep. Puskesmas ini terdiri dari rawat jalan (kesehatan ibu dan anak (KIA), manajemen balita sakit (MTBS), poli umum, poli gigi), rawat inap (unit rawat bersalin), penunjang (laboratorium dan farmasi), kesehatan masyarakat (epidemiologi, promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, gizi), tata usaha (kepegawaian, administrasi, loket). Berdasarkan hasil wawancara awal dan observasi yang dilakukan pada 10 karyawan Puskesmas Ngesrep Kota Semarang yang dilakukan pada hari Selasa, 10 Desember 2020 - Kamis, 12 Desember 2020. dengan 10 karyawan Puskesmas Ngesrep yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah di Puskemas Ngesrep Kota Semarang Jl. Teuku Umar Semarang 271, Kecamatan Banyumanik, Kelurahan Ngesrep, Kota Semarang diperoleh data 8 karyawna yang menunjukan permasalahan sesuai dengan aspek-aspek kepuasan kerja yang dikemukakan (Nanjundeswaraswamy, 2019). yaitu: penerimaan upah, lingkungan kerja, peluang karir dan promosi, gaya kepemimpinan, komunikasi dan kejelasan pekerjaan, kesetaraan dalam bekerja, pelatihan dan pengembangan, pelatihan dan pengembangan, kerjasama dan keamanan kerja.

Pada aspek pertama penerimaan upah (*Compensasi and welfare benefit*), karyawan merasa tidak memiliki gaji yang sepadan terhadap beban kerja, subjek mengaku beban kerja yang diterima lebih berat karena aktivitas diluar puskesmas semisal posyandu, khususnya untuk unit bersalin harus *survey* ke rumah-rumah pasien hamil. karyawan tersebut mengatakan bahwa karyawan mendapat jatah gaji yang berbeda dari kesepakatan puskesmas terhadap karyawannya. Pada aspek kedua yaitu merasa karir pekerjaantidak berkembang, dan monoton dalam bekerja sehingga tidak merasa senang dalam menjalani pekerjaanya bahkan ada yang meninggalkan kantor saat jam kerja.

Pada aspek lingkungan kerja (*work environment*) subjek mengaku kurang nyaman akan tempat kerja, seperti banyak kucing yang berkeliaran di dalam lingkungan puskesmas, sehingga karyawan merasa terganggu, selain itu di beberapa ruangan kerja karyawan merasa kurang nyaman dikarenakan ruangan tersebut belum memiliki pendingin ruangan .Pada aspek peluang karir dan promosi (*career and promotion opportunities*), beberapa subjek merasa monoton dalam bekerja sehingga tidak merasa senang dalam menjalani pekerjaanya, bahkan ada karyawan yang meninggalkan kantor saat jam kerja serta untuk promosi menurut subjek selama ini belum ada yang mendapatkan promosi jabatan. Pada aspek gaya kepemimpinan (*leadership style*), subjek juga merasa apabila memberikan masukan dan keluhan kesah misalnya mengenai fasilitas sarana dan prasarana terkadang ada beberapa yang diterima dan juga tidak terima, karena menyesuaikan dengan dana yang ada pada Puskesmas. Pada aspek komunikasi dan kejelasan pekerjaan (*communication and Job clarity*), karyawan selalu kena

komplain dari pasien dikarenakan sangat kurangnya komunikasi, dan observasi dilapangan menunjukan adanya jarak antara satu unit dengan unit yang lain, bahkan di dalam pada salah satu unit bersalin terdapat *misscommunications* saat pergantian *shift* sehingga membuat keributan didalam unit tersebut serta atasan yang terkadang tidak memberikan kesempatan untuk karyawan lain memberikan masukan.

Pada aspek kesetaraan dalam bekerja (*work life balance*) yaitu subjek mengaku ada beberapa karyawan yang sudah usia tua (mendekati pensiun) kerjanya tidak maksimal serta komunikasi yang kurang baik dalam menangani pasien ditambah lagi dengan ilmu yang didapat lebih sedikit dari pada karyawan yang muda dikarenakan setiap ada pelatihan yang tua tidak ikut disertakan dan untuk karyawan yang tidak berstatus aparatur sipil negara (badan layanan umum daerah) juga tidak mendapatkan fasilitas berupa pelatihan. Pada aspek pelatihan dan pengembangan (*training and development*), subjek mendapatkan pelatihan dan pengembangan ilmu yang difasilitasi oleh pihak puskesmas namun untuk karyawan yang tidak berstatus aparatur sipil negara tidak mendapatkan pelatihan dan pengembangan ilmu. Pada aspek kerjasama dan keamanan kerja (*teamwork and Job security*), subjek mengaku dalam kerjasama karyawan antar unit kurang baik, dan dari segi keamanan puskesmas hanya menyediakan *security* pada saat malam hari pukul 19.00-07.00 am. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa 8 dari 10 karyawan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang mengalami kepuasan kerja rendah.

Mengingat Puskesmas adalah perusahaan dibidang kesehatan yang besar dan milik negara dengan melihat kemampuan perusahaan, maka pihak perusahaan wajib memenuhi hak-hak dasar karyawannya dengan mengacu pada undang-undang No 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Diharapkan ketika hak-hak dasar karyawan telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kesejahteraan karyawan menjadi lebih terjamin. Serta menurut (Mangkunegara, 2017), bahwa karyawan merasa puas apabila aspek-aspeknya terpenuhi, begitu sebaliknya apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi karyawan akan merasa tidak puas. Karyawan akan menyukai pekerjaan dan rekan kerjanya dikarenakan pekerjaan yang menarik serta memberikan pelatihan, keragaman, kemandirian, dan kendali akan membuat kebanyakan karyawan merasa puas (Saecawati & Sirait, 2015).

Terdapat penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan antara konflik kerja dengan kepuasan kerja. Menurut hasil penelitian (Tanujaya, 2014) adanya hubungan positif agak rendah yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan psikologis. Artinya, semakin karyawan merasakan kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan psikologis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tentama, 2015) hubungan yang positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) di SLB Negeri 1 Bantul. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi pula kinerjanya dan semakin rendah tingkat kepuasan kerja maka semakin rendah pula kinerjanya. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan sangat penting, baik bagi karyawan sendiri maupun perusahaan. Karena karyawan adalah penunjang

tercapainya tujuan organisasi yang emosi yang tidak baik mempengaruhi tingkah laku terhadap pekerjaannya (Hasibuan, 2019).

Menurut (Saeaswati & Sirait, 2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pekerjaan ada 5 yaitu : 1). Komunikasi antara karyawan dan manajemen (salah satunya konflik kerja). 2). Kompensasi/gaji. 3). Peluang pengembangan karier 4). Merasa aman dalam lingkungan kerja. 5). Keamanan kerja, dll.

peneliti menggunakan faktor konflik kerja sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Dreu & Weingart, 2003) "*task versus and relationship conflict, team performance, and team member satisfaction*" didapatkan hasilnya negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa konflik hubungan dan konflik tugas berpengaruh negatif dengan kepuasan kerja dan kinerja tim. penelitian yang dilakukan oleh (Soaga, 2017), mengenai Hubungan konflik kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Media Medan Pers. menunjukkan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara konflik kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Media Medan Pers. Dimana semakin baik konflik kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Alifiah, 2013). diperoleh hasil bahwa konflik kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Bahwa semakin tinggi konflik kerja akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

(Saeaswati & Sirait, 2015) menjelaskan bahwa konflik kerja adalah proses ketika salah satu pihak memandang pihak lainnya telah berpengaruh secara negatif, terhadap segala sesuatu hal yang dipedulikan oleh pihak pertama.

(Mangkunegara, 2017). menjelaskan konflik dalam organisasi ada 4 dimensi yaitu: 1). Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*). 2).Konflik Fungsional (*Functional Conflict*). 3). Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflict*). 4).Konflik Formal-Informal (*Formal-Informal Conflict*).

(Saeaswati & Sirait, 2015) Memaparkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya konflik kerja. Menurut (Hasibuan, 2019) Konflik kerja yang bersifat negatif, akan merugikan perusahaan. Hal ini memicu terhadap terpenuhinya kepuasan kerja pada karyawan. konflik yang terjadi antar individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok lainya, konflik atasan dan bawahan. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa konflik kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan didalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan, apakah ada hubungan antara konflik kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan Puskesmas Ngesrep Kota Semarang ?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan puskesmas ngesrep kota semarang.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran di bidang Psikologi Industri dan Organisasi terkait kepuasan kerja dan konflik kerja.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ini adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah rujukan pentingnya mengatasi konflik kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja. adapun penjelasan manfaat praktis sebagai berikut :

- 1) .karyawan sebagai subyek penelitian, diharapkan dapat memperoleh pemahaman mengenai konflik kerja dan kepuasan kerja,
- 2) .hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi instansi menelaah konflik kerja dan kepuasan kerja pada karyawan.
- 3) sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya serta memberikan sumbangan pemikiran cara untuk mengatasi Kepuasan kerja pada karyawan.