

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Kitriawaty, Setiawati, & Sumantri, 2017). Di Indonesia terdapat banyak sekali rumah sakit yang tersebar di berbagai wilayah, salah satunya di Rumah Sakit dr. Soedjono yang merupakan rumah sakit di bawah kendali Kesehatan Daerah Militer IV/Diponegoro. Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang berdiri pada tahun 1917 dan memiliki tugas pokok untuk melaksanakan pembinaan dan pelayanan kepada setiap Prajurit TNI , PNS-TNI beserta keluarganya di wilayah Kodam IV/Diponegoro dalam rangka mendukung tugas pokok satuan serta melayani masyarakat umum yang hendak berobat. Rumah Sakit dr. Soedjono memiliki Visi menjadi Rumah Sakit kebanggaan bagi setiap prajurit dengan mengutamakan keselamatan. Dengan Misi melaksanakan fungsi rujukan Rumah Sakit di jajaran Kodam IV, meningkatkan mutu pelayanan dengan mengutamakan keselamatan pasien sesuai dengan standar Rumah sakit, dan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Di rumah sakit terdapat berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing yang berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan bermutu (Kitriawaty, Setiawati, & Sumantri, 2017). SDM dalam Rumah

Sakit merupakan tombak utama dalam pelayanan kesehatan terhadap kegiatan operasional rumah sakit (Hadari dalam Mayarani, Santoso, & Riyandaru, 2017). Menurut Muntaha dan Mufrihah (2017) SDM sebagai unsur terpenting dalam melaksanakan fungsi organisasi secara optimal, baik pada *level top management*, *middle* maupun *low management*. SDM bersifat aktif dan dinamis sedangkan faktor fasilitas dan dana merupakan faktor yang bersifat pasif, sehingga tanpa ada kemampuan yang memadai dari segenap SDM untuk mengelola fasilitas dan dana yang ada maka kedua hal tersebut tidak akan banyak memberikan manfaat.

SDM merupakan penentu keberhasilan suatu organisasi dan setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk mengelola SDM sebaik-baiknya. Salah satu cara yang ditempuh oleh organisasi yaitu dengan meningkatkan loyalitas kerja para karyawannya (Dessler, 2012). Loyalitas karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk. Loyalitas karyawan ditunjukkan dengan komitmen karyawan di dalam perusahaan, komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa unsur yaitu baik dari organisasi maupun dari individu sendiri (Fathayani dalam Mariana & Irfani, 2015).

Robbins (2008) menyatakan bahwa loyalitas kerja bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, dan dedikasi karyawan kepada organisasi untuk mencapai keberhasilan sasaran yang sudah ditetapkan organisasi. Salah satunya loyalitas pada SDM atau karyawan honorer di rumah sakit dr. Soedjono Magelang. Pada kamus

KBBI pegawai honorer adalah pegawai yang tidak (atau belum) diangkat sebagai pegawai tetap atau yang setiap bulannya menerima honorarium (bukan gaji).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Human Resource Development (HRD) pada tanggal 13 Oktober 2019 mengatakan bahwa karyawan honorer yang ada di rumah sakit dr. Soedjono Magelang terbagi menjadi dua kategori yaitu kategori tenaga medis dan non medis. Tenaga non medis memiliki tugas untuk melayani administrasi pasien seperti pendaftaran maupun keuangan, tenaga non-medis juga bertugas untuk membuat laporan tentang operasional rumah sakit. Selanjutnya, tenaga medis melayani pasien langsung sebagai tenaga untuk merawat dan memberikan bantuan medis sesuai kebutuhan pasien. Tenaga medis ini seperti perawat yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan pelayanan /asuhan keperawatan, Apoteker yang bertugas untuk melakukan pelayanan kefarmasian, dan tenaga teknis kefarmasian yang bertugas membantu Apoteker dalam menjalani tugas kefarmasian.

Siregar, Nurmaini, dan Darti (2016) menyatakan bahwa bagian medis yaitu dokter, keperawatan, dan apoteker merupakan bagian yang penting bagi berjalannya suatu rumah sakit karena rumah sakit yang berkualitas tergantung pada seberapa besar loyalitas tenaga medis di dalamnya untuk merawat para pasien, sehingga peneliti akan menggunakan bagian perawat, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian sebagai subjek dalam penelitian ini karena hasil wawancara dengan *Human Resource Development (HRD)* pada tanggal 13 Oktober 2019 karyawan honorer di bagian tersebut memiliki permasalahan loyalitas kerja yang rendah untuk melaksanakan tugas-tugasnya seperti pernah melanggar peraturan prosedur kerja

yang telah ditetapkan, mematuhi perintah atasan dengan respon yang lebih lama, menyelesaikan tugas dengan waktu yang lebih lama, mengabaikan kebersihan peralatan kerja, ketika subjek melakukan kesalahan maka membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperbaikinya, menunjukkan keinginan untuk keluar dari tempat kerja kerjanya dan jika mendapatkan tugas yang berat subjek sulit menunjukkan kemampuan terbaiknya.

Kondisi pegawai honorer yang belum tentu diangkat menjadi pegawai tetap membuat pegawai merasa tidak aman dalam menjalani pekerjaan sehingga menjadikan penurunan loyalitas kerja dan memungkinkan pegawai memiliki keinginan untuk berpindah kerja (Zakaria, Hasanati, & Shohib, 2019). Loyalitas yang rendah berdampak buruk pada keberhasilan suatu organisasi karena karyawan sulit menunjukkan kesetiaan, terjadi penurunan performa kerja, tidak mau mencurahkan kemampuan maupun keahliannya, dan sulit memberikan kesungguhan untuk mencapai tujuan organisasi (Dessler, 2012). Loyalitas yang rendah juga membuat tenaga medis honorer sulit memberikan performa terbaik untuk melayani pasiennya dan lebih lambat dalam bekerja. Siregar, Nurmaini, dan Darti (2016) menyatakan tenaga medis honorer yang sulit memberikan loyalitasnya maka akan memiliki keinginan untuk mengundurkan diri dan sebelum pengunduran diri karyawan tersebut akan menunjukkan perilaku-perilaku yang dapat merugikan tempat kerjanya seperti tidak menjaga peralatan kerja dengan baik dan lebih sering melanggar aturan yang telah ditetapkan, sehingga dapat merusak citra tempat kerjanya (Mariana & Irfani, 2019).

Loyalitas kerja adalah kesetiaan dan pengabdian karyawan terhadap organisasi yang tercermin dalam sikap maupun perilaku yang ditunjukkan ketika menjalankan kewajibannya (Saydam, 2012). Menurut Preko dan Adjetey (2013) loyalitas kerja adalah kesediaan karyawan bekerja dengan kesungguhan untuk menyukseskan organisasi dan percaya bahwa bekerja di organisasi tersebut adalah pilihan terbaik yang telah dilakukannya. Dessler (2012) berpendapat bahwa loyalitas kerja adalah sikap emosional karyawan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya sehingga memiliki tekad kuat untuk menyelesaikan setiap pekerjaan dengan performa kerja terbaiknya.

Saydam (2012) menjelaskan bahwa loyalitas kerja terdiri dari empat aspek yaitu pertama ketaatan atau kepatuhan merupakan kesanggupan karyawan untuk mentaati segala peraturan yang berlaku. Kedua, aspek bertanggung jawab merupakan kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik serta tepat waktu dan berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan. Ketiga, aspek pengabdian adalah sumbangan pemikiran dan tenaga kepada perusahaan. Keempat, aspek kejujuran merupakan keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

Loyalitas kerja yang dimiliki oleh karyawan di Indonesia masih sangat rendah. Hal tersebut berdasar survei yang dilakukan Towers Watson. Perusahaan konsultan di bidang tenaga kerja ini merilis survei terbarunya mengenai *Global Workforce Study* (2012) yang mengikutkan 29 negara termasuk Indonesia dengan total responden sebanyak 32.000 karyawan. Khusus untuk

Indonesia, hasilnya ditemukan bahwa sekitar dua pertiga karyawan tidak memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaannya. Bahkan, survei itu juga menyebutkan bahwa sekitar 27% dari karyawan saat ini telah merencanakan untuk pindah dalam dua tahun ke depan. Tidak hanya itu, 42% dari total responden di Indonesia yang sebanyak 1.005 karyawan, menyatakan bahwa karyawan harus meninggalkan perusahaannya sekarang untuk meningkatkan karirnya di masa depan (Gunawan, 2012). Hasil penelitian Huda dan Fahmi (2018) menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan dalam kategori sangat tinggi sebesar 20% (20 subjek), kategori tinggi 22% (22 subjek), kategori sedang 18% (18 subjek), kategori rendah 20% (20 subjek), dan kategori sangat rendah 20% (20 subjek). Hasil penelitian Mariana dan Irfani (2019) terhadap karyawan honorer menunjukkan bahwa 53% memiliki loyalitas yang rendah, 20% sedang, dan 27% tinggi. Hasil penelitian Sudimin (2003) juga menunjukkan hal yang sama yaitu 48% karyawan honorer berada pada kategori rendah, 28% sedang, dan 24% tinggi. Dari data yang telah dijelaskan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih banyak karyawan di Indonesia yang memiliki loyalitas kerja dalam kategori rendah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan honorer di Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang pada tanggal 13 Oktober 2019 diperoleh 10 dari 11 subjek mengatakan jika tidak diawasi atasan subjek menggunakan waktu istirahat lebih lama dan jarang menggunakan sarung tangan atau benda lainnya saat bekerja. Subjek kerap menyelesaikan laporan tidak tepat waktu dan membersihkan peralatan dengan seadanya saja yaitu jika terlihat sudah bersih subjek tidak akan mengeceknya kembali. Subjek berkeinginan untuk pindah kerja jika tidak kunjung

diangkat menjadi karyawan tetap selain itu karena dana BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang terlambat turun sehingga mengakibatkan penundaan gaji dan jika merasa lelah bekerja subjek sering melayani pasien dengan kurang menunjukkan keramahan. Subjek tidak bersedia kerja lembur namun karena keterpaksaan maka subjek bekerja dengan tidak sepenuh hati seperti diam-diam subjek melakukan pengukuran dosis maka takarannya menggunakan perkiraan saja bukan ukuran sebenarnya dan membuat laporan seingatnya saja tanpa ada asesmen lebih dalam lagi namun subjek tidak pernah memberi tahu rekan kerja atas apa yang dikerjakannya tersebut. Dari hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa 10 dari 11 subjek mengalami permasalahan loyalitas dalam bekerja yang dapat dilihat dari aspek-aspek yang dikemukakan yaitu ketaatan atau kepatuhan, bertanggung jawab, pengabdian, dan kejujuran.

Harapannya karyawan memiliki loyalitas kerja di dalam dirinya agar bersedia memberikan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan (Sudimin, 2003). Poerwopoespito (2005) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki loyalitas kerja akan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin, serta jujur dalam bekerja. Vokić dan Hernaus (2015) berpendapat apabila seseorang memiliki loyalitas kerja maka akan memberikan segenap usahanya walau sesulit apapun keadaannya, sehingga memudahkan organisasi mencapai tujuannya.

Jusuf (2011) menjelaskan bahwa loyalitas kerja memiliki tiga faktor yaitu rasional, emosional, dan kepribadian. Dari faktor-faktor tersebut maka peneliti memilih menggunakan faktor emosional menyangkut perasaan atau ekspresi diri. Menurut perasaan dan ekspresi diri didapatkan juga melalui seberapa besar seseorang merasakan kesejahteraan dalam dirinya atau biasa disebut sebagai *psychological well-being*. Raz (2004) menyatakan bahwa *psychological well-being* adalah kegiatan sepenuh hati dalam menerima keadaan diri dan sukses dalam menjalin hubungan dengan orang lain sehingga merasakan kebahagiaan dalam hidupnya. Preko dan Adjetey (2013) berpendapat seseorang yang merasakan kebahagiaan akan menunjukkan loyalitas dalam menjalani pekerjaan dengan semangat menyelesaikan pekerjaan, memberikan kesetiaan kepada organisasi, dan bersedia melakukan upaya terbaik untuk kemajuan organisasinya.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan karyawan honorer di Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang pada tanggal 13 Oktober 2019 diperoleh 10 dari 11 subjek mengatakan bahwa subjek belum bisa menerima setiap kekurangan dalam diri, belum mampu menerima setiap kelebihanannya, dan belum bisa menerima masa lalunya. Subjek hanya memberikan pendapat singkat ketika rekan kerja bertanya, ketika terjadi kelelahan dalam bekerja, maka subjek dan rekan kerja hanya diam saja, dan subjek merasa rekan kerja sulit menunjukkan kesediaan mendengarkan keluhan subjek. Subjek belum bisa konsisten mengerjakan tugas yang sulit dengan baik, ketika terjadi kesalahan dalam bekerja, dan belum mampu mengevaluasi untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Pada saat subjek merasa kelelahan maka subjek belum bisa langsung istirahat karena terus memikirkan

pekerjaan keesokan harinya, jika mengalami sakit di bagian tubuh maka subjek menunggu sakit lebih parah terlebih dahulu baru meminum obat, dan saat subjek diberikan beban tugas yang berat, subjek akan tertekan menyelesaikannya sendiri tanpa bantuan orang lain. Subjek belum memiliki niat yang kuat untuk bekerja di tempat kerjanya, belum memiliki niat yang kuat untuk melakukan pekerjaan dengan baik, dan merasa pekerjaan ini membuat hidup subjek lebih terpuruk. Subjek merasa belum memiliki potensi yang besar untuk bekerja di tempat kerja dan masih menggunakan metode lama untuk bekerja.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Masrie (2018) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara *psychological well-being* dengan loyalitas kerja pada karyawan. Hasil yang dilakukan Utami (2017) juga menunjukkan hal yang sama yaitu terdapat hubungan antara *psychological well-being* dengan loyalitas kerja karyawan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa karyawan yang merasakan kesejahteraan dalam menjalani kehidupannya maka lebih loyal untuk bekerja dengan bersedia memberikan usaha terbaiknya dan apabila kesejahteraan tidak dirasakan karyawan maka loyalitas kerja semakin menurun sehingga sulit bersedia memberikan performa kerja terbaiknya. Oleh karena itu, *psychological well-being* akan menjadi faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

Ryff (1989) mendefinisikan *psychological well-being* sebagai pencapaian penuh dari potensi psikologis seseorang dan keadaan seseorang yang dapat menerima kekuatan maupun kelemahan diri apa adanya, memiliki tujuan hidup, mengembangkan relasi yang positif dengan orang lain, menjadi pribadi yang

mandiri, mampu mengendalikan lingkungan, dan terus bertumbuh secara personal. Ramos (2007) menjelaskan bahwa *psychological well-being* adalah seseorang yang menjalani kehidupan dengan kebaikan, keharmonisan, dan menjalin hubungan baik dengan orang lain baik antar individu maupun dalam kelompok. Berger (2010) memberikan pengertian *psychological well-being* yaitu suatu keadaan di mana seseorang memiliki motivasi, dilibatkan dalam aktivitasnya, memiliki energi positif, dan menikmati semua kegiatan aktivitas yang dilakukannya.

Ryff (1989) menyatakan bahwa terdapat enam aspek dari *psychological well-being* yaitu pertama aspek penerimaan diri adalah ciri kesehatan mental serta karakteristik aktualisasi diri, fungsi optimal, dan kematangan. Kedua, aspek hubungan positif dengan orang lain adalah hubungan interpersonal yang hangat dan saling percaya untuk mencintai. Ketiga, aspek kemandirian adalah evaluasi diri dengan standar pribadi atau nilai-nilai yang dimiliki, menentukan nasibnya sendiri, dapat menolak tekanan sosial untuk berpikir dan bertindak dalam cara tertentu. Keempat, aspek penguasaan lingkungan adalah kemampuan untuk memilih atau menciptakan lingkungan yang sesuai dengan kondisi psikisnya. Kelima, aspek tujuan hidup adalah kematangan seseorang yang ditekankan pada pengertian yang jelas dalam tujuan hidup dan kemampuan yang terarah dan intensif untuk memegang keyakinan yang memberikan tujuan dalam hidup. Keenam, aspek pertumbuhan pribadi adalah kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri dan menyadari potensi diri, keterbukaan terhadap pengalaman baru, pengembangan diri, mencari peningkatan pada diri dan perilaku dari waktu ke waktu.

Synder dan Lopez (2002) menjelaskan jika *psychological well-being* merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan apa yang dirasakan individu mengenai pada pengungkapan perasaan-perasaan pribadi atas apa yang dirasakan oleh individu pengalaman sebagai hasil dari dan hidupnya aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Utami (2017) *psychological well-being* dapat berkorelasi dengan berbagai variabel, salah satunya adalah loyalitas kerja. Robertson dan Cooper (2011) menyatakan seseorang yang memiliki *psychological well-being* maka dapat mengerti dan menerima tentang dirinya sendiri, mampu menjalin hubungan yang hangat dengan orang lain, dan memiliki pikiran yang positif terhadap menilai kejadian buruk yang memberikan kebahagiaan serta kelegaan hati baginya. Pandey dan Khare (2012) berpendapat bahwa pikiran positif dan jiwa yang sehat dapat membuat seseorang loyal terhadap organisasinya dengan antusias menyelesaikan pekerjaan, memberikan performa terbaiknya, bersedia memberikan ide-ide yang membangun, dan menaati peraturan yang telah ditetapkan organisasi demi mencapai kesuksesan organisasinya.

Menurut Warr dan Nielsen (2014) *psychological well-being* yang tidak terpenuhi menjadikan seseorang merasakan ketidakpuasan terhadap hidup, mudah menyerah, keluar dari tujuan awal, dan tidak mau mengembangkan potensi diri. Vokić dan Hernaus (2015) menjelaskan bahwa seseorang yang tidak merasa sejahtera dalam hidup sulit memberikan loyalitas kerjanya sehingga fokus menurun, performa kerja semakin buruk, timbul disiplin yang rendah, bahkan seseorang memilih untuk keluar dari organisasinya yang membuat organisasi harus mencari orang lain untuk ditempatkan di posisi tersebut. Chen, Tsui, dan Farh

(2002) menyatakan mencari karyawan baru membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga yang lebih besar sehingga dapat membuat perusahaan mengeluarkan biaya tambahan hanya untuk merekrut karyawan baru dan harus berusaha dari awal untuk memulai mengelolanya agar sesuai dengan harapan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Apakah terdapat hubungan antara *psychological well-being* dengan loyalitas kerja karyawan honorer di Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychological well-being* dengan loyalitas kerja karyawan honorer di Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam lingkung kesehatan yaitu rumah sakit, *psychological well-being*, dan loyalitas kerja karyawan honorer.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi pihak rumah sakit maupun subjek tentang peran penting *psychological well-being* yang dapat

menentukan seberapa besar loyalitas karyawan sehingga karyawan akan menunjukkan usaha terbesarnya untuk mencapai tujuan organisasi.