

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi yang semakin berkembang menuntut peningkatan mutu di segala sektor, tidak terkecuali dalam sektor pelayanan kesehatan. Rumah Sakit sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu (Fitria & Sawitri, 2020). Mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit bertumpu pada berbagai disiplin tenaga kesehatan yang ada di dalam rumah sakit, salah satunya adalah perawat. Oleh karena itulah kinerja perawat adalah unsur penting untuk mencapai tujuan dalam pemberian layanan yang terbaik dan efektif serta dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Kepuasan kerja merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperoleh akan turut menentukan sikap positif individu terhadap kinerja seorang karyawan. Permasalahan tentang kepuasan kerja menarik diteliti karena berdampak pada aktivitas karyawan dalam bekerja pada kesehariannya dan besar manfaatnya untuk kepentingan individu maupun perusahaan itu sendiri. Karyawan yang puas cenderung lebih sering hadir di kantor, memiliki kinerja yang tinggi, dan loyal terhadap organisasi (Azdanal et al., 2021).

Salah satu motivator yang dapat digunakan manajer untuk menciptakan motivasi dan meningkatkan produktivitas, namun sering terabaikan atau kurang dimanfaatkan adalah *reward* (Fitria & Sawitri, 2020). Namun Pelaksanaan

reward dinilai masih rendah di RSIA Ferina Surabaya dengan data dalam tiga bulan terakhir bahwa ada delapan karyawan yang keluar dengan alasan mencari kerja yang lebih baik karena system penghargaan yang mereka terima tidak sebanding dengan beban kerja, hal ini merupakan pekerjaan rumah perusahaan. Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kapasitas kepuasan karyawan adalah dengan menghubungkan sistem reward dengan perkembangan karyawan. Jika program reward dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang potensial, mempertahankannya dan memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya, sehingga produktivitas meningkat dan perusahaan mampu menghasilkan produk dengan harga yang kompetitif. Pada akhirnya, perusahaan bukan hanya unggul dalam persaingan, namun juga mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya, bahkan mampu meningkatkan profitabilitas dan mengembangkan usahanya

Hasil penelitian Insyaniar et al., (2018) Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar mengatakan jumlah responden mengatakan pemberian reward tinggi sebanyak 65 orang, dimana yang mengatakan puas pada pekerjaannya sebanyak 58 orang (89,2%) dan yang mengatakan kurang puas pada pekerjaannya sebanyak 7 orang (10,8%). Sedangkan responden yang mengatakan reward rendah sebanyak 22 orang, dimana yang mengatakan puas pada pekerjaannya sebanyak 18 orang (81,8%) dan yang mengatakan kurang puas pada pekerjaannya sebanyak 4 orang (18,2%).

RSIA Ferina Surabaya merupakan rumah sakit swasta yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik karena persaingan rumah sakit swasta di

Surabaya sangat banyak. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dari data HRD RSIA Ferina di tahun 2020 selama 3 bulan terakhir terdapat 8 karyawan yang mengajukan pengunduran diri hal ini diperkuat dengan hasil wawancara 10. untuk memberikan pelayanan yang berkualitas RSIA Ferina Surabaya tentunya menerapkan *reward system* yang merupakan suatu motivasi bagi para pegawai di Rumah Sakit. Berdasarkan survey awal dari 10 responden didapatkan 3 orang (30%) menyatakan *reward system* RSIA Ferina baik, 3 orang (30%) menyatakan *reward system* yang ada di RSIA Ferina cukup dan 4 orang (40%) menyatakan *reward system* yang ada di RSIA Ferina kurang. Hal tersebut tentunya juga akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat, dari 10 responden didapatkan tentang kepuasan kerja, aspek kepuasan kerja bahwa mereka merasa puas 30%, tidak puas 70% atas insentif atau jasa pelayanan serta tuntutan tugas yang di berikan oleh rumah sakit. banyaknya karyawan yang keluar dengan alasan mencari yang lebih baik.

Isnainy & Nugraha (2018) menjelaskan dalam penelitiannya yaitu berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung diketahui nilai koefisien jalur pengaruh Reward terhadap kinerja perawat diperoleh sebesar 0,105 dengan nilai probabilitas  $0,048 < \text{nilai signifikansi } 0,05$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan reward terhadap kinerja perawat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa reward yang baik akan meningkatkan kinerja perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Fitria & Sawitri, (2020) menyebutkan bahwa reward berpengaruh positif dan signifikan

pada kepuasan kerja perawat, insentif berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat, pembagian tugas berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat, pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat, dan reward, insentif, pembagian tugas dan pengembangan karir berpengaruh signifikan. Hasil Penelitian Saragih et al., (2020) menunjukkan hasil Hasil dari analisa univariat untuk variabel pemberian insentif mayoritas pemberian insentif tergolong tinggi sebanyak 69,6% dan kinerja perawat dalam pendokumentasian lengkap 67,8%. Dari hasil analisa bivariat yang digunakan menunjukkan bahwa ada hubungan pemberian insentif dengan kinerja perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan ( $p=0,017$  ;  $p<0,05$ ). Mahendra & Subudi, (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Pengaruh sistem *reward* terhadap kepuasan kerja didapatkan nilai signifikansi  $t$  sejumlah 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,643. Nilai signifikansi  $t$   $0,004 < 0,05$  memberikan indikasi bahwasannya  $H_0$  ditolak serta  $H_2$  diterima. Hasil tersebut memiliki arti bahwasannya sistem *reward* memiliki pengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan CV. Wiracana.

Penghargaan atau *Reward* dalam organisasi bertujuan untuk menarik dan mempertahankan sumber daya manusia, karena organisasi memerlukannya untuk mencapai sasaran-sasarannya sebagai timbal balik dari jasa karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja pemberian *reward* misalnya upah, gaji, bonus, komisi dan pembagian laba yang biasa disebut *reward (finansial)*. Namun hal yang tak kalah penting adalah *reward (non finansial)* yang merupakan pemuas kebutuhan psikologis karyawan seperti pekerjaan yang menantang, prestasi,

pengakuan, otonomi, kesempatan mengembangkan diri, dan pemberian kesempatan dalam proses pengambilan keputusan (Vianasih, 2015 dalam Gustriningsih, 2018). Selain itu Organisasi juga dapat merancang *sistem reward* dengan cara menentukan tujuan kelompok atau organisasi yang hendak dicapai serta perilaku atau kinerja yang dapat menarik *reward* tersebut. *Sistem reward* berperan penting bagi organisasi dalam hal menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. *Reward* yang diterima karyawan akan membuat mereka merasa dihargai oleh organisasi dan merasa bahwa organisasi serius terlibat dalam pengembangan karir mereka. Menurut Juliati, (2018) *reward* dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu *intrinsic reward* yang dapat berupa nilai positif atau rasa puas karyawan terhadap dirinya sendiri karena telah menyelesaikan suatu tugas yang baginya cukup menantang dan *extrinsic reward* yang mencakup kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan manfaat lainnya.

Ketidakpuasan dan kepuasan dalam bekerja muncul dari dua faktor yang terpisah. Semua faktor-faktor penyebab ketidakpuasan mempengaruhi konteks tempat pekerjaan dilakukan. Faktor yang paling penting adalah kebijakan perusahaan yang dinilai oleh banyak orang sebagai penyebab utama ketidakefisienan 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, semua 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 bekerja dan pertumbuhan (Nursalam, 2020). Bila individu tersebut dalam pekerjaannya dapat memenuhi kebutuhannya, maka individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik, mampu memenuhi tuntutan tugas-tugas dan mampu mengupayakan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian hasil kerja atau tujuan tertentu sesuai dengan yang diharapkan

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang kemudian kajian masalah, maka rumusan pada penelitian ini adalah : apakah Ada Hubungan *Reward system* intirinsik dan ekstrinsik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Mengetahui Hubungan *Reward system* intirinsik dan ekstrinsik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi *intirinsik reward system* Perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya

2. Mengidentifikasi ekstrinsik *reward system* Perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya
3. Mengidentifikasi kepuasan kerja Perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya
4. Menganalisis Hubungan intrinsik *reward system* Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya
5. Menganalisis hubungan *ekstrinsik reward system* dengan kepuasan kerja perawat Di Rumah Sakit ibu dan Anak Ferina Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan sebagai bakal ilmu bagi peneliti tentang riset manajemen keperawatan terutama mengenai Hubungan *Reward system* intrinsik dan ekstrinsik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RS ibu dan anak Ferina Surabaya

###### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dalam manajemen keperawatan. Manajemen sumber daya manusia, dan manajemen mutu pelayanan Rumah Sakit, serta referensi bagi peneliti selanjutnya.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan pelayanan rumah sakit dalam menentukan kebijakan terkait dengan fungsi manajemen Rumah

Sakit khususnya fungsi pengarahan dalam upaya peningkatan *reward system* diharapkan akan berdampak terhadap kepuasan kerja perawat.