

KEPUASAN INTRINSIK, EKSTRINSIK, DAN UMUM KARYAWAN RS X SURABAYA

Dessya Putri
(Universitas Airlangga, Surabaya)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya perputaran karyawan RS X Surabaya pada tahun 2013-2014, kemudian didukung dengan hasil survey ketidakpuasan karyawan sebesar 24,6%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kepuasan kerja karyawan RS X Surabaya yang meliputi kepuasan intrinsik, kepuasan ekstrinsik, dan kepuasan umum. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dan cross sectional study. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2015 di RS X Surabaya. Besar sampel sebanyak 50 orang karyawan. Teknik sampling menggunakan simple random sampling. Instrumen pengukuran yang digunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Metode analisis menggunakan deskriptif statistik untuk melihat distribusi penilaian kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 78% karyawan memiliki kepuasan intrinsik yang rendah, sebesar 88% karyawan memiliki kepuasan ekstrinsik yang rendah, dan sebesar 90% karyawan memiliki kepuasan umum yang rendah.

Kata kunci:

Kepuasan Intrinsik, Kepuasan Ekstrinsik, Kepuasan Umum

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja adalah sikap yang paling berpengaruh terhadap *turnover*. Hasil studi menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan proses kognisi menarik diri (*pre withdrawal cognition*), intensi untuk pergi dan tindakan nyata berupa keputusan untuk keluar dari tempat kerja. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan merupakan hasrat pertama kali yang muncul sebelum adanya suatu tindakan nyata yang dilakukan untuk meninggalkan perusahaan. Tindakan nyata tersebut sering dinamakan dengan perputaran karyawan. Berikut adalah data perputaran karyawan karyawan RS X Surabaya pada tahun 2014-2015.

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Labour Turnover Karyawan RS X Surabaya Tahun 2014-2015

	Jumlah TahunKaryawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Tingkat Perputaran Karyawan
2013	17	27	37	47	40%
2014	24	39	47	62	44%

Sumber: Data Perputaran Karyawan HRD RS X Surabaya (2015)

Berdasarkan data Tabel 1 diketahui bahwa tingkat perputaran karyawan di RS X Surabaya pada tahun 2013 sebesar 40% dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2014 sebesar 44%.

Berdasarkan Tabel 1.2 diperoleh data standar *Labour Turnover* dari Compdata Survei (survei kompensasi nasional dan konsultan perusahaan) angka yang ideal bagi suatu rumah sakit sebesar 10-15%.

Tabel 2. Standar *Labour Turnover* Sektor Industri dan Perusahaan

No	Industri	Turnover
1	Perbankan Nasional	10-11%
2	Migas	12%
3	Manufaktur	8%
4	Perhotelan dan Restaurant	13-14%
5	Rumah Sakit	10-15%

Sumber : Compdata Survey

Melihat pada Tabel 1 dan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa terjadi tingkat perputaran pegawai yang tinggi di RS X Surabaya pada tahun 2013 dan 2014 sebesar 40-44% yang melebihi standar. Berikut ini adalah survey kepuasan kerja yang dimiliki karyawan pada tahun 2015 adalah pada Tabel 3.

Tabel 3. Kepuasan Karyawan RS X Surabaya Tahun 2015

No.	Indikator	n	%
1	Tidak puas	16	24,6
2	Puas	49	75,4
	Total	65	100

Sumber : Data Kepuasan Karyawan HRD RS X Surabaya (2015)

Berdasarkan Tabel 3 tentang survei kepuasan karyawan yang dilakukan oleh HRD RS X Surabaya pada tahun 2015 terhadap 65 karyawan baik karyawan kontrak maupun tetap, dapat diketahui bahwa 75,4% karyawan yang masih bekerja di RS X Surabaya hingga tahun 2015 merasa puas, sedangkan 24,6% karyawan merasa tidak puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kepuasan kerja karyawan RS X Surabaya yang meliputi kepuasan intrinsik, kepuasan ekstrinsik, dan kepuasan umum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan *cross sectional study*. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2015 di RS X Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan RS X Surabaya yang masih aktif bekerja. Besar sampel yang diperoleh sebanyak 50 orang karyawan. Teknik sampling yang digunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Instrumen

pengukuran yang digunakan *Minnesota Satisfication Quesionare* (MSQ). Metode analisis menggunakan deskriptif statistic untuk melihat distribusi penilaian kepuasan kerja.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 4. Karakteristik Responden

No	Kategori	n	%
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	16	32%
2	Perempuan	34	68%
Usia			
1	<25 tahun	18	36%
2	>25-35 tahun	25	50 %
3	>35 tahun	7	14%
Status Pernikahan			
1	Belum menikah	21	42%
2	Menikah	29	58%
Status Pendidikan			
1	Tamat SMU	5	10%
2	Tamat Diploma	17	34%
3	Tamat S1	27	54%
4	Tamat S2	1	2%
Masa Kerja			
1	<1 tahun	8	16%
2	>1-3	19	38%
3	>3 tahun	23	46%

Berdasarkan Tabel 4 diketahui karyawan RS X Surabaya dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan dengan persentase sebesar 68% dan sebesar sebesar 32% karyawan laki-laki. Usia karyawan sebesar 36% berusia < 25 tahun, karyawan berusia > 25-35 sebesar 50%, dan karyawan berusia >35 tahun sebesar 14%. Karyawan yang berstatus telah menikah sebesar 58%, dan karyawan yang berstatus belum menikah sebesar 42%. Karyawan berpendidikan tamatan sarjana sebesar 54%, tamatan diploma sebesar 34%, tamatan Sekolah Menengah Umum sebesar 10%, dan tamatan pasca sarjana sebesar 2%. Masa kerja karyawan sebesar 16% berkisar <1 tahun, sebesar 38% berkisar 1-3 tahun sebesar 46% berkisar>3 tahun.

Kepuasan Kerja

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa karyawan yang masih aktif bekerja di RS X Surabaya sebesar 78% memiliki kepuasan

intrinsik yang rendah, sebesar 88% memiliki kepuasan ekstrinsik yang rendah, dan sebesar 90% karyawan memiliki kepuasan umum yang rendah.

Tabel 5. Kepuasan Intrinsik, Kepuasan Ekstrinsik, dan Kepuasan Umum Karyawan RS X Surabaya Tahun 2015

No	Kategori	n	%
Kepuasan Intrinsik			
1	Kepuasan rendah	39	78
2	Kepuasan tinggi	11	22
3	Total	50	100
Kepuasan Ekstrinsik			
1	Kepuasan rendah	44	88
2	Kepuasan tinggi	6	12
3	Total	50	100
Kepuasan Umum			
1	Kepuasan rendah	45	90
2	Kepuasan tinggi	5	10
3	Total	50	100

PEMBAHASAN

Kepuasan kerja tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dan lingkungannya. Ketidakpuasan masing-masing karyawan memiliki bentuk yang berbeda-beda satu dengan yang lain. Ketidakpuasan kerja karyawan dapat dideteksi, yaitu melalui absensi, perputaran karyawan, dan prestasi kerja (Muchinsky, 1997). Kepuasan kerja memiliki 3 (tiga) subvariabel antara lain yaitu kepuasan intrinsik, kepuasan ekstrinsik, dan kepuasan umum yang diukur dengan menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire*.

Kepuasan intrinsik adalah kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa karyawan yang masih aktif bekerja di RS X Surabaya sebesar 78% memiliki kepuasan intrinsik yang rendah. Kepuasan intrinsik yang rendah disebabkan oleh rendahnya kebebasan dalam melakukan pekerjaan. Menurut Robins (2003) karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan mereka untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beberapa tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baiknya mereka melakukan pekerjaan itu, yang secara

mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami senang dan kepuasan kerja.

Menurut Hackman & Oldman yang dikutip oleh Luthans (1998) beberapa karakteristik yang memberikan kontribusi penting pada tingkat psikologis individu yaitu:

1. Karakteristik pekerjaan yang membutuhkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan dari karyawan
2. Karakteristik pekerjaan yang mempunyai awal dan akhir yang dapat diidentifikasi dan memiliki modul kerja yang lengkap
3. Karakteristik pekerjaan yang sangat bermakna atau sangat penting tugasnya bagi perusahaan (*internal significant*) dan karyawan sangat bangga memberitahukan kepada keluarga, teman, tetangga tentang pekerjaannya (*external significant*)
4. Karakteristik pekerjaan yang memberikan otonomi atau kebebasan bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaan.
5. Karakteristik pekerjaan yang memiliki umpan balik yang berasal dari pekerjaan itu sendiri ataupun dari pengawas dan sistem informasi.

Sementara sebesar 88% karyawan RS X Surabaya memiliki kepuasan ekstrinsik yang rendah. Kepuasan ekstrinsik adalah kepuasan karyawan terhadap aspek yang diberikan oleh organisasi atau yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaan. Aspek yang dimaksud seperti gaji, atasan, promosi, serta pengakuan. Ketidakpuasan ekstrinsik yang tinggi disebabkan oleh gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja, cara atasan dalam menghadapi konflik yang terjadi antar bawahan, dan kurangnya pujian yang diperoleh atas pekerjaan yang diselesaikan.

Kepuasan umum adalah kepuasan karyawan terhadap lingkungan sekitarnya seperti rekan kerja dan kondisi kerja. Karyawan memiliki kepuasan umum yang rendah sebesar 90%. Penting untuk organisasi memenuhi kondisi lingkungan kerja karyawan agar karyawan merasa nyaman dan merasa terdukung dalam mengerjakan pekerjaannya. Kondisi kerja

yang menyenangkan akan mempermudah dalam mengerjakan tugas dengan efektif dan efisien. Dari hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan karyawan masih rendah terhadap kepuasan umum diakibatkan oleh peralatan dan perlengkapan kerja yang belum memadai sehingga belum dapat menunjang karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Robbins (2001) mengungkapkan beberapa alasan tentang pentingnya kondisi kerja yang menyenangkan bagi karyawan, yaitu :

1. Kondisi kerja yang menyenangkan berpengaruh terhadap kesehatan fisik.
2. Kondisi kerja yang menyenangkan akan mempermudah dalam mengerjakan
3. Kondisi kerja merupakan sesuatu yang berharga bagi karyawan karena dapat membuat aktivitas bekerja menjadi menyenangkan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan kerja adalah sikap yang paling berpengaruh terhadap *turnover*. Oleh karenanya penting untuk perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja memiliki tiga aspek antara lain yaitu kepuasan intrinsik berupa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, kepuasan ekstrinsik berupa kepuasan karyawan yang tidak berhubungan langsung terhadap pekerjaannya, dan kepuasan umum berupa kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa ketiga aspek kepuasan karyawan RS X Surabaya sebagian besar berada dalam kategori rendah, oleh karenanya pihak manajemen disarankan untuk meningkatkan kepuasan intrinsik khususnya kebebasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, kepuasan ekstrinsik khususnya gaji yang adil sesuai dengan beban kerja, dan kepuasan umum khususnya pemenuhan kondisi lingkungan kerja yang dapat menunjang pekerjaan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Abelson, M., 1987. Examination of avoidable and unavoidable turnover.

Journal of Allied Psychology, Volume 72.

- Andini, R., 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Luthans, F., 2001. Organizational Behavior. 7th ed. New York: McGraw Hill.
- Luthans, F., 2006. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi.
- Malthis, L, R. & H, J., 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Malthis, L, R. & Jackson, 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Muchinsky, P., 1997. Psychology Applied to Work. 5th ed. USA: Brooks/Cole Publishing, Co.
- Nayaputera, Y., 2011. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap Intensi Turnover Customer Service Employee (CSE) di PT Plaza Indonesia Realty Tbk. Tesis Fakultas ilmu social dan ilmu politik Universitas Indonesia.
- Rivai, H., 2001. Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Intensi Keluar. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Volume 1, pp. 335-352.
- Robbins, S., 2001. Perilaku Organisasi. Edisi 8. Jakarta: Prentice Hall.
- Robbins, S., 2006. Perilaku Organisasi. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. & Judge, 2008. Perilaku Organisasi. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.