

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Yohanson & Lukmanul Hakim (2021), organisasi baik yang melayani kepentingan publik seperti organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, menginginkan adanya pencapaian maksimal yang terkait dengan peningkatan hasil kerja demi tercapainya tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi penggerak utama dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Memahami hubungan serta dinamika antar individu yang membentuk SDM menjadi langkah strategis karena dengan mempelajari karakteristik dan keahlian karyawan, organisasi dapat menempatkan mereka secara efektif, menciptakan sinergi kuat dan meningkatkan kualitas kerja. Hubungan interpersonal yang baik juga menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja harmonis sehingga dapat berkontribusi pada kesuksesan organisasi jangka panjang.

Salah satu masalah SDM yang sering dihadapi organisasi yaitu ketidakpuasan kerja, sehingga mengakibatkan penurunan produktivitas dan kegagalan dalam mencapai target. Jika kepuasan kerja terpenuhi, hal itu biasanya terlihat dari sikap positif terhadap pekerjaan dan tugas yang diemban di lingkungan kerja.

Rumah sakit x merupakan salah satu rumah sakit di provinsi Lampung yang menyediakan 8 pelayanan medik, 6 pelayanan penunjang medik dan 5 pelayanan non medik dengan kapasitas 203 tempat tidur. Rumah sakit x adalah bentuk organisasi kompleks yang bertanggung jawab untuk mengelola segala sumber daya dengan optimal untuk menjaga kelancaran operasionalnya.

**Tabel 1.1. Sebaran Data Karyawan Rumah Sakit X**

No.	Klasifikasi	Jumlah	% tase
1.	Pejabat Manajemen	33	6,6 %
2.	Staf Manajemen	143	28,6 %
3.	Dokter Spesialis	33	6,6 %
4.	Dokter Umum	24	4,8 %
5.	Perawat	120	24 %
6.	Bidan	32	6,4 %
7.	Nakes Lainnya	55	11 %
8.	Petugas Kebersihan	44	8,8 %
9.	Petugas Keamanan	16	3,2 %
<b>Total</b>		500	100 %

Sumber : Rumah sakit x, 2024

Petugas kebersihan merupakan bagian dari SDM di rumah sakit x yang berperan penting untuk menjaga serta menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman dalam mendukung proses penyembuhan, serta memberikan perlindungan terhadap kesehatan. Petugas kebersihan berkualitas dan memiliki kinerja yang baik, tentu terlihat dari kemampuannya melaksanakan pekerjaan dan paham akan resiko kerja sehingga dapat menjalankan tugas sesuai aturan yang berlaku. Sikap inilah yang kemudian akan sangat erat kaitannya dengan konsep kepuasan kerja

Menurut Glisson & Durick (dalam Indrasari, 2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terbentuk dari berbagai aspek meliputi :

1. Karakteristik individu seperti jenis kelamin, pendidikan, motivasi, kemampuan, dan usia.
2. Karakteristik pekerjaan meliputi otonomi, gaji dan penghasilan lain, rutinitas, signifikansi, serta tantangan dan keragaman.
3. Karakteristik organisasi, yakni sentralisasi, profesionalisme, supervisi, *feedback*, dan budaya.

**Tabel 1.2. Data Petugas Kebersihan Rumah Sakit X**

No.	Pernyataan	Pilihan	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Pria	11
		Wanita	33
2.	Usia	20 - 29 th	13
		30 - 39 th	11
		40 - 49 th	11
		45 - 59 th	9
3.	Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	4
		SD / Sederajat	16
		SMP / Sederajat	12
		SMA / Sederajat	12
4.	Status	Belum Menikah	4
		Menikah	40
5.	Masa Kerja	1 - 5 Th	30
		6 - 10 Th	5
		11 - 15 Th	3
		>15 Th	6

Sumber : Data diolah, 2024

Tabel 1.2 memuat data kebersihan di rumah sakit x, terlihat jenis kelamin yang dominan adalah wanita sebanyak 33 orang atau 75 % sedangkan sisanya 11 orang atau 25 % adalah pria. Masyarakat masih memegang teguh stereotip gender tradisional, dimana pekerjaan yang berkaitan dengan kebersihan dan perawatan dianggap lebih sesuai untuk wanita.

Mayoritas petugas kebersihan di rumah sakit x berusia antara 20-39 tahun sebanyak 13 orang atau 29,55 % . Di Indonesia, usia produktif diidentifikasi berkisar 15-64 tahun. Usia tersebut juga dianggap ideal untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai petugas kebersihan yang membutuhkan stamina dan kesehatan prima.

Pendidikan terakhir petugas kebersihan di rumah sakit x didominasi tingkat SD / sederajat sebanyak 16 orang atau 36,36 % . Pendidikan dapat menjadi hal penting dalam mencari pekerjaan karena sangat erat kaitannya dengan penguasaan keterampilan dan pengetahuan.

Di sisi lain, terlihat bahwa 90 % atau sebanyak 40 orang petugas kebersihan di rumah sakit x berstatus menikah. Petugas kebersihan wanita yang telah menikah tetap memilih untuk bekerja dengan berbagai alasan dan faktor ekonomi menjadi yang utama. Karenanya mereka seringkali melihat pekerjaan sebagai cara untuk memberikan kontribusi keuangan bagi keluarganya

Data juga menunjukkan bahwa masa kerja petugas kebersihan di rumah sakit x antara 1-5 tahun menempati posisi tertinggi yaitu 30 orang atau 68,19 % . Di peringkat kedua 13,63 % atau 6 orang dengan masa kerja lebih dari 15 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan keakraban dan kedekatan di antara para karyawan sudah terjalin dengan sangat baik.

Menurut Handoko (2011), mengatakan bahwa kepuasan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dimana keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan sangat mempengaruhi hasil kepuasan kerja. Karyawan dapat dipertahankan perusahaan dengan selalu konsisten saat bekerja dan selalu memberikan rasa puas bagi perusahaan. Rasa nyaman dan aman dalam bekerja akan membuat karyawan mudah dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan perusahaan serta di dukung rekan kerja yang bisa di ajak untuk diskusi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dikutip Indrasari (2017), penelitian Diaz-Serrano & Vieira mengatakan bahwa dalam unit kerja, karyawan tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja. Lebih jauh lagi kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam meraih kesejahteraan individu.

Hal ini sejalan dengan pendapat Gazioglu & Tansel, yang menyatakan jika kepuasan kerja juga merupakan prediktor yang baik terhadap keinginan atau keputusan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya.

Hal lain yang juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *person job fit*. Holland dalam penelitiannya seperti dikutip oleh Robbins & Judge (2008), menyatakan bahwa ketika kepribadian dan pekerjaan sangat cocok maka akan memunculkan kepuasan dalam diri karyawan meningkat. Seseorang yang memiliki pekerjaan yang sesuai berdasarkan kemampuannya, dapat meningkatkan komitmen terhadap organisasi yang menjadi syarat utama kepuasan serta loyalitas kerja.

**Tabel 1.3. Uraian Tugas Petugas Kebersihan Rumah Sakit X**

No.	Deskripsi Pekerjaan
1.	Menyapu lantai dan halaman di seluruh area kerja
2.	Mengumpulkan sampah ke kotak sampah
3.	Membuang sampah di kotak sampah ke TPS atau kontainer sampah
4.	Mengganti plastik sampah pada kotak sampah
5.	Membersihkan dan mencuci tempat sampah dengan desinfektan
6.	Mengepel lantai dengan kain pel basah menggunakan cairan desinfektan minimal 2 kali sehari
7.	Membersihkan toilet dan wastafel serta memastikan <i>hand sanitizer</i> , <i>hand soap</i> serta tisu tetap tersedia
8.	Menguras bak penampungan air bersih dan memastikan bak air bersih tetap terisi
9.	Membersihkan saluran air dan mengosongkan penampungan air buangan AC
10.	Membersihkan noda, debu serta sarang laba-laba pada dinding dan plafond
11.	Membersihkan dan mengelap perabot, tiang, jendela dan daun pintu
12.	Membersihkan, merapikan dan mengganti spre, selimut, sarung bantal pada bed pasien
13.	Memenuhi target kerja yang ditentukan sesuai ceklis kebersihan yang sudah dibuat.
14.	Menaati jadwal kerja serta melakukan presensi sesuai aturan yang berlaku.
15.	Mengamankan, memelihara dan menjaga fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Sumber : Rumah sakit x, 2024

Menurut Cable & DeRue (2002), *person-job fit* adalah keadaan yang menggambarkan adanya kesesuaian atau kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan, kebutuhan individu dan apa yang dapat diberikan oleh pekerjaan itu terhadap karyawan. Definisi ini mencakup kesesuaian berdasarkan kebutuhan karyawan dan perlengkapan kerja yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tersebut, serta tuntutan pekerjaan dan keterampilan karyawan untuk memenuhi permintaan tersebut. *Person job fit* menetapkan suatu pekerjaan berdasarkan kebutuhan organisasi yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan dan pengetahuan SDM dalam organisasi tersebut.

**Tabel 1.4. Jadwal Kerja Petugas Kebersihan Rumah Sakit X**

No.	Jadwal Kerja	Jam Kerja
1.	Shift 1	06.00 – 14.00 WIB
2.	Istirahat	12.00 – 13.00 WIB
3.	Shift 2	14.00 – 21.00 WIB
4.	Istirahat	17.30 – 18.30 WIB

Sumber : Rumah sakit x, 2024

Dari data diatas terlihat bahwa deskripsi pekerjaan petugas kebersihan di rumah sakit x sudah cukup jelas dan rinci, hal itu untuk memudahkan pekerja dalam mengatur pekerjaan mana yang harus didahulukan agar seluruh *job desk* harian bisa terlaksana. Rumah sakit x mengadopsi sistem shift sehingga layanan kebersihan dapat beroperasi secara kontinu. Pembagian waktu kerja dan istirahat juga bertujuan untuk mencegah kelelahan kerja maupun *burnout*, sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan semangat kerja secara keseluruhan

Untuk mencapai kepuasan kerja yang optimal dari karyawan, pemimpin organisasi juga perlu memperhatikan beberapa aspek krusial seperti karakteristik individu serta *person job fit* atau kesesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya.

Adapun penelitian terdahulu mengenai karakteristik individu terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Suhartini (2022), yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dimana menempatkan karyawan pada posisi yang sesuai dengan karakteristiknya akan mengarah pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. Pendapat serupa dikemukakan oleh Pratama et al. (2022), menyatakan bahwa karakteristik individu yang semakin baik pada karyawan mampu meningkatkan kepuasan kerja pada suatu organisasi.

Penelitian lain yang dilakukan Putri & Parmin (2022), terkait *person job fit* dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa karyawan merasa bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan merasa nyaman dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga dapat menghasilkan kepuasan kerja. Hasil ini didukung oleh penelitian Widyastuti (2018), dimana seorang karyawan akan merasa puas dengan hal yang dikerjakan apabila sesuai dengan kemampuan dan keinginannya. Seseorang yang memiliki kesesuaian diri dengan pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan kerja.

Dikutip dari Sasmita (2021), penelitian Marek & Jakub menyimpulkan bahwa permasalahan karakteristik pekerjaan akan berpengaruh pada ketidakpuasan kerja yang akhirnya akan dapat meningkatkan kesalahan dalam bekerja. Senada dengan pernyataan Anja et al., (2008), yang mendefinisikan ketidakpuasan kerja sebagai kelelahan psikologis dengan ciri-ciri seperti hilangnya minat terhadap pekerjaan, menurunnya semangat kerja dan berkurangnya keinginan mencapai tujuan kerja. Hasil penelitian sebelumnya dilakukan oleh Kettenbohrer et al., (2015), mendapati bahwa ketidakseriusan seseorang dalam bekerja merupakan manifestasi dari permasalahan karakteristik pekerjaan sehingga membuat produktivitas kerja menurun, adanya ketidakpuasan kerja, kurang motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*).

Dikutip Setiono & Enni (2020), menurut Herzberg ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan observasi awal di lokasi penelitian, ada kemungkinan bahwa kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x belum sepenuhnya tercapai. Kurangnya kepuasan kerja dapat mengakibatkan minimnya komitmen kerja seperti sering datang terlambat, tidak masuk kerja tanpa izin, meninggalkan pekerjaan lebih awal, banyak bermain ponsel dan mengobrol saat bekerja, istirahat lebih lama dari waktu yang ditentukan serta melakukan pekerjaan tidak sesuai arahan atau SOP. Penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut untuk mengetahui apakah petugas kebersihan di rumah sakit x merasa puas dengan pekerjaannya saat ini, terlebih tugas yang dijalani cenderung monoton dalam kurun waktu yang lama sehingga rentan untuk mengalami kejenuhan dan kebosanan.

Alasan lain dari pemilihan objek pada rumah sakit x adalah mengacu pada hasil wawancara awal yang dilakukan dengan beberapa petugas kebersihan yang menyatakan adanya keluhan terkait pekerjaannya seperti : (1) pasien/keluarga pasien bertindak tidak sopan sehingga petugas kebersihan merasa tidak dihargai atas profesinya, (2) Besarnya gaji dirasa belum sepadan dengan beban kerja mereka (3) Kurangnya apresiasi dari pihak rumah sakit x terkait tindak lanjut atas keluhan dan laporan dari petugas kebersihan. Berdasarkan keterangan tersebut maka peneliti merasa perlu untuk menelaah lebih jauh terkait kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x, karena hasil wawancara tersebut mengindikasikan hal-hal yang dapat menjadi pemicu ketidakpuasan kerja.



Dengan melihat dan memperhatikan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisa Karakteristik Individu dan *Person Job Fit* terhadap Kepuasan Kerja Petugas Kebersihan di Rumah Sakit X”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x ?
2. Seberapa besar pengaruh *person job fit* terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x ?
3. Seberapa besar pengaruh karakteristik individu dan *person job fit* terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x ?

## **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini membatasi permasalahan pada pengaruh karakteristik individu dan *person job fit* terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x.
2. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *person job fit* terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x.
3. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh karakteristik individu dan *person job fit* terhadap kepuasan kerja petugas kebersihan di rumah sakit x.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat teoritis

Dapat berpartisipasi terhadap pemahaman konsep dan teori tentang manajemen sumber daya manusia serta kepuasan kerja.

2. Manfaat praktis

a. Bagi akademisi

Dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kebijakan atau strategi pengembangan SDM di lembaga sejenis. Serta sebagai bentuk kontribusi dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam.

b. Bagi institusi

Dapat memberikan kontribusi pada pemahaman akademisi tentang karakteristik individu, *person job fit* dan kepuasan kerja. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian yaitu sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab I memberikan ringkasan singkat mengenai penelitian dengan merinci latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian mengenai analisis pengaruh karakteristik individu dan *person job fit* terhadap kepuasan kerja di rumah sakit x beserta indikator dari masing-masing variabel, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab III membuat uraian tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, variabel independen (X), variabel dependen (Y), definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menggambarkan temuan dari penelitian dengan merinci pengujian persyaratan instrumen, analisis regresi linear berganda, serta pengujian determinasi R-square. Selanjutnya, hasil uji akan dijelaskan secara rinci pada bagian pembahasan.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menguraikan rangkuman temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta rekomendasi untuk mengatasi kelemahan dan kekurangan yang muncul, baik bagi rumah sakit maupun peneliti yang bersangkutan.