

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, bidang sarana dan prasarana di tuntut untuk meningkatkan keandalan dan efisiensi guna memperkuat daya saing. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai. Salah satu lembaga kesehatan yang menangani masyarakat adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Fungsi ini meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan. Untuk itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat.

Kondisi psikologi karyawan dalam sebuah perusahaan akan mempengaruhi proses pengembangan SDM (Losyk, 2015:65). Dalam perusahaan permasalahan psikologi sering ditemukan, salah satu contoh permasalahan yang sering ditemukan adalah masalah tingkat kepuasan kerja karyawan (Miranda, 2016:2).

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam saha pencapaian tujuannya. Lebih lanjut, kepuasan kerja merupakan keinginan bagi setiap karyawan. Menurut

Churiyah (2017:12) masing-masing pegawai memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pegawai tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakannya, demikian pula sebaliknya.

Menurut Kumar (2017:21) kepuasan kerja adalah respon emosional dari seorang pegawai terhadap berbagai aspek kerja di dalam perusahaan. Newstrom (2015:34) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berarti perasaan mendukung atau tidak mendukung yang dialami pegawai dalam bekerja. Wexley dan Yukl (2016:3) mengartikan bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atas pekerjaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Christoper (2017:61) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan dalam diri pegawai yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *emotional exhaustion*. Kondisi frustrasi pegawai dapat disebabkan oleh kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Kelelahan emosional merupakan respon terhadap stres yang berlebihan atau akibat ketidakpuasan dalam pekerjaan (Cheriss, 2017:14). Gejala kelelahan emosional dapat terjadi pada seseorang yang memiliki kecenderungan berkepribadian perfeksionis atau menginginkan kesempurnaan pada setiap pekerjaannya (Caputo, 2017:21). Selain itu, sumber lain mengatakan bahwa peran dan tuntutan pekerjaan akan membuat pegawai mudah mengalami *emotional exhaustion* (Van Jarsvelt, 2017:3).

Kelelahan emosional berdampak buruk dan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan, seperti keengganan untuk berangkat kerja, merasa bersalah, merasa gagal, mudah marah dan dendam, berkecil hati dan merasa masa bodoh (*ignoring*). Dampak lain yang mungkin terjadi antara lain kecenderungan menyalahkan orang lain, merasa cepat lelah dan letih dalam bekerja serta tidak mampu berkonsentrasi.

Pekerjaan perawat juga sangat berisiko karena berhubungan dengan kondisi kesehatan dan nyawa orang lain, dimana jika mereka melakukan kesalahan dalam pemberian obat akan fatal sekali akibatnya pada nyawa pasien mereka. Hal ini dikarenakan mereka tidak hanya berhubungan langsung dengan pemimpin dan anggota keluarga, namun juga dengan pasien yang sakit, sehingga perawat dalam melaksanakan tugasnya tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektualnya, tetapi juga dari kemampuan dalam menguasai dan mengelola diri sendiri, semangat yang dimiliki, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain, termasuk dengan pasien di rumah sakit demi mencapai tingkat kepuasan pasien.

Perawat dalam suatu rumah sakit memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Perbedaan sifat dan karakter ini tentu saja akan membawa dampak pada perbedaan kemampuan perawat dalam mengelola dan mengendalikan emosi dalam menyelesaikan pekerjaannya sendiri, bersama rekan sekerja dan dalam hubungannya dengan pasien. Kemampuan seseorang untuk mengelola dan mengendalikan emosi dalam istilah psikologi populer disebut kecerdasan emosional atau *emotional exhaustion*.

Emotional exhaustion yang tinggi penting dimiliki oleh orang yang bekerja. Tingkat *emotional exhaustion* seseorang menentukan tingkat keberhasilan seseorang dalam bekerja. Pada organisasi jasa seperti rumah sakit misalnya, tingkat *emotional exhaustion* perawat dan pegawai lainnya akan menentukan tingkat kenyamanan pengguna jasanya. Tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna jasa selanjutnya akan berdampak pada tingkat kepuasan kerja.

Kelelahan emosional berdampak buruk dan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan, seperti keengganan untuk berangkat kerja, merasa bersalah, merasa gagal, mudah marah dan dendam, berkecil hati dan merasa masa bodoh (*ignoring*). Dampak lain yang mungkin terjadi antara lain kecenderungan menyalahkan orang lain, merasa cepat lelah dan letih dalam bekerja serta tidak mampu berkonsentrasi atau mendengarkan apa yang dikatakan atasan, sinis terhadap rekan kerja dan susah untuk berpikir (Cherniss, 2017:12). Menurut Maslach (2018:17) gejala kelelahan emosional yaitu pertama: individu merasa lelah dan tidak bertenaga, kehilangan energi, frustrasi, kehilangan semangat serta tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik. Kedua: depersonalisasi (*depersonalization*),

Selain kecerdasan emosional, faktor lain yang mampu mempengaruhi kepuasan kerja adalah *work life balance*. *Work-life balance* telah menjadi topik yang menarik dalam studi organisasi akhir-akhir ini. Perawat dituntut untuk dapat bekerja dengan baik namun mereka juga memiliki kehidupan di luar pekerjaan yang harus diperhatikan seperti keluarga, komunitas sosial, studi, dan komitmen lainnya. *Work-life balance* adalah saat dimana kita bisa menggunakan energi kita dengan sungguh-sungguh untuk melaksanakan hal yang utama, dengan

keterlibatan emosional dan fisik. Setiap perawat pasti menginginkan agar keduanya berjalan dengan baik. Keseimbangan antar keduanya sangat dibutuhkan karyawan, agar perawat dapat menyeimbangkan antara kehidupan kerja dengan pribadinya.

Keseimbangan kehidupan kerja tersebut disebut dengan *work life balance*. Walaupun persepsi dan penilaian tentang *work life balance* antar satu individu dengan individu yang lain bervariasi tetapi pada intinya apabila individu mencapai kepuasan dan keseimbangan antara pembagian waktu dan keterlibatan psikologis antar keduanya, maka individu tersebut dapat dikatakan memiliki *work life balance*. Sebaliknya, apabila individu mengalami ketidakpuasan serta tidak adanya keseimbangan pembagian waktu dan keterlibatan psikologis antar keduanya, maka individu tersebut dapat dikatakan tidak memiliki *work life balance*. Menurut Schermerhorn (2015:13) berdasarkan studi dari Accenture, perusahaan konsultan manajemen mengungkapkan, keseimbangan antara hidup dan kerja (*work life balance*) adalah penentu utama kesuksesan bagi lebih dari setengah laki-laki dan perempuan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Memahami motivasi sangatlah penting bagi perusahaan, karena pemberian motivasi dimaksudkan untuk memberi daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala upayanya (Manulang, 2015:139). Vera dan Wahyudin (2017:2) menambahkan bahwa motivasi merupakan keinginan bekerja untuk mencapai suatu tujuan, dimana keinginan tersebut dapat merangsang dan mendorong seseorang mau melakukan pekerjaan. Pendapat lain dikemukakan oleh Haryani (2017:10) yang menyatakan bahwa

pemberian bentuk dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga mencapai hasil yang dikehendaki oleh perusahaan. Pada dasarnya manusia sangat mudah untuk diberikan motivasi karena apabila setiap kebutuhannya terpenuhi akan menciptakan motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Buchari, 2017:97).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan sebuah Instansi pemerintah daerah, memiliki keharusan memberikan layanan kesehatan terbaik, sesuai petunjuk melalui keputusan Bupati Rokan Hulu No.061 tahun 2004 sebagai rumah sakit tipe C. RSUD ini merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan yang selalu berusaha memperhatikan dan memberikan pelayanan yang terbaik pada pasiennya. Hal ini bertujuan agar konsumen (masyarakat) yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan.

Berdasarkan hasil pra survey yang terjadi di lapangan diketahui adanya permasalahan mengenai kelelahan emosional perawat yaitu terdapat beberapa karyawan yang berprofesi sebagai perawat dapat dilihat bahwa masih ada dari sebagian besar perawat yang kurang bisa mengelola emosi mereka, keluhan tersebut antara lain berkaitan dengan sikap tidak ramah karyawan serta pemberian informasi yang tidak jelas dan menyinggung perasaan pasien dalam layanan. Hal ini kemungkinan disebabkan antrian pasien yang panjang. Selain itu, bisa saja karyawan pada saat itu merasa lelah, sehingga kurang mampu mengontrol emosinya yang berdampak pada pelayanan pasien tersebut. Rumah Sakit Daerah Rokan Hulu memiliki Perawat sebanyak 201 Orang dapat dilihat pada tabel 1.1

dibawah ini.

Tabel.1.1 Daftar Perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu

No	Ruangan	Jumlah Perawat
1	Bugenvil	13
2	Tulip	10
3	Cempaka	14
4	Angrek	10
5	Mawar	13
6	Perina	13
7	Poli	19
8	Melati	37
9	Ok	22
10	UGD	22
11	ICU	12
12	Dahlia	16
Total		201

Sumber : Data dari RSUD Rokan Hulu, 2022

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa jumlah perawat disetiap ruangan memiliki jumlah yang sedikit. Hal ini tentunya membuat kinerja perawat tidak efisien dalam melayani para pasien dan berkomunikasi dengan para dokter, tuntutan kerja dan beban kerja yang membuat para perawat mengalami stres kerja seperti masuk kerja dan pulang kerja tepat pada waktunya dan harus melayani para pasien dengan pelayanan prima kepada masyarakat. Serta mengerjakan intruksi yang di berikan oleh para dokter sesuai dengan apa yang di inginkan, sehingga menyebabkan perawat kurang bisa mengelola emosi mereka.

Sebelumnya peneliti telah melakukan pengamatan dan wawancara pada bulan Januari 2021 kepada 10 orang perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu mengenai kondisi *work life balance* pada perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Hal tersebut dapat terlihat pada Tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Tentang *Work Life Balance*

No	Pertanyaan <i>work life balance</i>	Jawaban				Jumlah Responden	Target dalam %
		Setuju	%	Tidak setuju	%		
1.	<i>Time balance</i> (keseimbangan waktu)	8	80	2	20	10	100
2.	<i>Involvement balance</i> (keseimbangan keterlibatan)	4	40	6	60	10	100
3.	<i>Satisfaction balance</i> (keseimbangan kepuasan)	6	60	4	40	10	100

Sumber: hasil Wawancara, 2022

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap 10 orang perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu diketahui permasalahan *work life balance* yang ada berupa permasalahan keseimbangan keterlibatan yang dimiliki pegawai. Artinya walaupun pegawai sudah memiliki deskripsi tugas masing-masing, namun terkadang pegawai juga dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang bukan tugasnya dikarenakan pegawai yang memiliki tugas pokok tersebut berhalangan, atau penyebab lainnya dikarenakan batas waktu penyelesaian tugas yang sudah mendesak.

Permasalahan yang menyebabkan rendahnya motivasi perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan wawancara dengan beberapa perawat mengeluhkan sulitnya persaingan untuk pegawai bisa berkembang atau maju, hal ini dikarenakan dalam kenaikan pangkat pegawai sudah diatur dalam peraturan menteri mengenai prosedur dan tata cara naik jabatan bagi ASN., sedangkan bagi honorer sama sekali belum ada kesempatan untuk bisa mendapatkan posisi yang lebih tinggi dari ASN.

Berdasarkan permasalahan yang ada serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini mengambil judul “**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION, WORK LIFE BALANCE* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT RSUD KABUPATEN ROKAN HULU**”.

1.2 Rumusan Masalah

Merumuskan masalah adalah hal yang paling penting dalam penelitian. Hal ini diperlukan, sehingga keterbatasan masalahnya begitu jelas dan bisa menjadi bukti pelaksanaan penelitian. Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh *emotional exhaustion, work life balance* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu secara parsial?
2. Bagaimanakah pengaruh *emotional exhaustion, work life balance* dan motivasi kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh *emotional exhaustion, work life balance* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu secara parsial

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *emotional exhaustion*, *work life balance* dan motivasi kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat merangsang para peneliti lainnya untuk melakukan penelitian yang berkelanjutan mengenai subjek dan objek yang terkait di dalam penelitian ini serta mampu menjadi referensi tambahan bagi pengembangan penelitian yang selanjutnya. Model, jenis, metode dan temuan-temuan yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Selain itu, peneliti juga dapat belajar dan memahami lebih banyak mengenai fakta-fakta dan isu-isu yang terjadi di lingkungan kerja pada saat ini.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini memberi manfaat bagi Rumah sakit sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi kinerja. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan di dalam perusahaan khususnya dalam mengelola sumber daya manusia. Sehingga segala kekurangan dalam mengelola sumber daya manusia di dalam perusahaan mampu teratur dengan baik.

1.5 Sistematika Penulis

Untuk memudahkan dalam pembahasan nantinya penulis mencoba memaparkan sistematika penulisan skripsi penelitian ini yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, defenisi operasional, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Merupakan penyajian data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada masing-masing bab sebelumnya, menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Emotional Exhaustion*

2.1.1.1 Pengertian *Emotional Exhaustion*

Bentuk nyata dari *emotional exhaustion* itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. Kelelahan emosional banyak dialami oleh karyawan yang merasa kelelahan fisik, emosi dan mental yang dapat mengakibatkan individu tersebut merasa lemah, frustrasi dan kehilangan energi. Jogyanto (2016: 318), reaksi stres yang terutama sering terjadi pada orang dengan standar yang tinggi adalah *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* adalah keadaan kelelahan fisik, produktifitas yang rendah, dan perasaan terisolasi, sering disebabkan oleh tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Orang-orang yang menghadapi kondisi tekanan tinggi setiap hari sering merasa lemah, putus asa, dan emosional terkuras dan akhirnya dapat berhenti mencoba.

Menurut Venkatesh et al., (2017:21), *emotional exhaustion* adalah keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu. Seseorang yang menderita kelelahan emosional memiliki motivasi kerja yang rendah. Menurut Davis & Jhon (2016:13), *emotional exhaustion* merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena kelelahan emosional

lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah dan menjadi sinis tentang karir mereka.

Menurut Wibowo (2016:322), *emotional exhaustion* yaitu keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Emotional exhaustion* dapat merupakan akibat dari stress kerja yang kronis. Menurut Robbins (2016:167) berpendapat bahwa *emotional exhaustion* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. Kelelahan emosional merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur.

Jadi dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan pengertian *emotional exhaustion* adalah tekanan psikologis akibat kelelahan yang dialami oleh karyawan sehingga mereka sering lemas, lelah, putus asa dan motivasi kerja rendah.

2.1.1.2 Indikator *Emotional Exhaustion*

Emotional exhaustion merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Oleh karena itu pimpinan organisasi harus bisa mendeteksi terjadinya kelelahan emosional pada pegawainya. Menurut Wibowo (2016:322) indikator *emotional exhaustion* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
4. Struktur organisasi, merupakan badan petunjuk suatu organisasi untuk mengetahui posisi kerja atau jabatan karyawan.
5. Kepemimpinan organisasi, merupakan gaya pimpinan untuk membina karyawan dalam bekerja, sehingga menimbulkan tekanan.

Indikator *emotional exhaustion* dikemukakan oleh Robbins (2016:167) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Depersonalisasi (*depersonalization*)

Depersonalisasi adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain yang ditandai dengan masa bodoh, tidak peduli dan sinis terhadap orang lain.

2. Penurunan pencapaian prestasi pribadi (*Lack of personal accomplishment*)

Biasanya ditandai dengan rendahnya prestasi/produktifitas yang dicapai, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri pegawai.

Menurut Goleman (2017:44) menjelaskan bahwa *emotional exhaustion* terbagi ke dalam lima indikator utama, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan

diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan serta bekerja sama dalam tim.

2.1.2 Work Life Balance

2.1.2.1 Pengertian Work Life Balance

Work life balance merupakan faktor penting bagi tiap karyawan, agar karyawan memiliki kualitas hidup yang seimbang dalam berhubungan dengan keluarganya dan seimbang dalam pekerjaan. Menurut Lockwood (2017:12) *work life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Dimana *work klife balance* dalam pandangan karyawan adalah pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga. Sedangkan dalam pandangan perusahaan *work life balance* adalah tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung di perusahaan dimana karyawan dapat fokus pada pekerjaan mereka sementara di tempat kerja.

Menurut *State Service Commision* (2015: p6) *work life balance* adalah menciptakan budaya kerja yang produktif dimana potensi ketegangan antara pekerjaan dan bagian lain dari individu diminimalkan. Menurut Singh dan Khanna (2017:87), *work life balance* adalah konsep luas yang melibatkan penetapan prioritas yang tepat antara “ pekerjaan “ (karir dan ambisi) pada satu sisi dan “ kehidupan” (kebahagiaan, waktu luang, keluarga dan pengembangan spiritual) disisi lain. Parkes and Langford (2018:12) mendefinisikan *work life balance* sebagai individu yang mampu berkomitmen dalam pekerjaan dan keluarga, serta bertanggung jawab baik dalam kegiatan non-pekerjaan. Dalam menyelaraskan kedua hal tersebut dibutuhkan adanya keseimbangan, banyak karyawan yang kesulitan dalam mengatur baik dalam bekerja maupun dalam kesehatannya

sendiri. Hal ini penting kaitannya dalam area sumber daya manusia di mana keseimbangan ini berperan penting dalam kelancaran dan keberhasilan karyawan.

Menurut Robbins (2016:358) program *work life balance* meliputi sumber daya pada perawatan orang tua dan anak, perawatan, kesehatan dan kesejahteraan karyawan, dan relokasi dan lain-lain. Dimana banyak perusahaan menawarkan program *family friendly benefits* yang dibutuhkan karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan dan pekerjaan, yang termasuk *flextime*, *job sharing*, *telecommunicating* dan lain-lain.

Schermerhorn (2015:12), mengungkapkan keseimbangan kehidupan kerja adalah kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Individu yang dapat menyeimbangkan perannya dengan baik, meskipun individu tersebut mempunyai tuntutan tugas dan tanggung jawab dalam dua peran untuk baik dalam organisasi maupun di luar organisasi. Dalam menunjang kebutuhan karyawan, baik dalam organisasi maupun dalam kebutuhan psikologis, karyawan tersebut harus memiliki kemampuan untuk mengatur waktu yang dibutuhkan dalam kedua peran yang berbeda tersebut, jika kebutuhan dan tuntutan dari seorang karyawan tersebut sudah terpenuhi, dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut memiliki keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*).

Berdasarkan pengertian diatas, *work life balance* adalah keseimbangan hidup yaitu waktu luang, keluarga, agama dan kerja yaitu karir dan ambisi pada seorang individu seharusnya sama seimbang yaitu untuk mengurangi ketegangan antara pekerjaan dan kehidupan karyawan. Dimana perusahaan membantu para

karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan dan kerja karyawan dengan menciptakan program *family friendly benefit* yang mendukung kesejahteraan karyawannya sehingga karyawan tidak mengorbankan tanggung jawab mereka.

2.1.2.2 Indikator *Work Life Balance*

Menurut Hudson (2015:14), *work life balance* meliputi beberapa indikator, yaitu:

1. *Time balance* (Keseimbangan waktu), Menyangkut jumlah waktu yang diberikan untuk bekerja dan peran di luar pekerjaan. Waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dalam organisasi dan perannya dalam kehidupan individu tersebut, misalnya seorang karyawan di samping bekerja juga membutuhkan waktu untuk rekreasi, berkumpul bersama teman juga menyediakan waktu untuk keluarga.
2. *Involvement balance* (Keseimbangan keterlibatan), Menyangkut keterlibatan tingkat psikologis atau komitmen untuk bekerja dan di luar pekerjaan. Keseimbangan yang melibatkan individu dalam diri individu seperti tingkat stres dan keterlibatan individu dalam berkerja dan dalam kehidupan pribadinya.
3. *Satisfaction balance* (Keseimbangan kepuasan), Tingkat kepuasan dalam pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Kepuasan yang dirasakan, individu memiliki kenyamanan dalam keterlibatan di dalam pekerjaannya maupun dalam kehidupan diri individu tersebut.

Menurut Ahmad (2016:23), mengatakan bahwa indikator yang mempengaruhi *work life balance*, yaitu:

1. Waktu. Cakupan banyaknya waktu yang di habiskan di tempat kerja atau lama waktu berada ditempat kerja.
2. Jadwal atau serangkaian rencana kegiatan yang dimiliki karyawan di luar maupun di dalam lingkup pekerjaan, untuk diselesaikan.
3. Kelelahan. Kondisi yang mana berkurangnya kapasitas yang dimiliki seseorang untuk bekerja dan mengurangi efesiensi prestasi kerja dengan disertai perasaan letih.

Menurut Fisher dkk (2017:18), mengatakan jika *work life balance* memiliki 4 indikator pembentuk, yaitu:

1. WIPL (*Work Interference With Personal Life*). Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi individu. Misalnya bekerja dapat membuat seseorang sulit mengatur waktu untuk kehidupan pribadinya.
2. PLIW (*Personal Life Interference With Work*). Dimensi ini mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu mengganggu kehidupan pekerjaannya. Misalnya, apabila individu memiliki masalah didalam kehidupan pribadinya, hal ini dapat mengganggu kinerja individu pada saat bekerja.
3. PLEW (*Personal Life Enhancement Of Work*). Dimensi ini mengacu sejauh mana kehidupan pribadi seseorang dapat meningkatkan performa individu dalam dunia kerja. misalnya, apabila individu merasa senang dikarenakan

kehidupan pribadinya menyenangkan maka hal ini dapat membuat suasana hati individu pada saat bekerja menjadi menyenangkan.

4. WEPL (*Work Enhancement Of Personal Life*). Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan pribadi individu. Misalnya, ketrampilan yang diperoleh individu pada saat bekerja, memungkinkan individu untuk memanfaatkan ketrampilan tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi *Work Life Balance*

Menurut Schabracq, dkk., (2017:27) ada beberapa faktor yang mungkin saja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*) seseorang, yaitu:

1. Karakteristik Kepribadian, berpengaruh terhadap kehidupan kerja dan di luar kerja. Menurut Summer & Knight (dalam Novelia, 2013) terdapat hubungan antara tipe *attachment* yang didapatkan individu ketika masih kecil dengan *work-life balance*. Summer & Knight menyatakan bahwa individu yang memiliki *secure attachment* cenderung mengalami *positive spillover* dibandingkan individu yang memiliki *insecure attachment*.
2. Karakteristik Keluarga. Menjadi salah satu aspek penting yang dapat menentukan ada tidaknya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Misalnya konflik peran dan ambiguitas peran dalam keluarga dapat mempengaruhi *work life balance*.

3. Karakteristik Pekerjaan, meliputi pola kerja, beban kerja dan jumlah waktu yang digunakan untuk bekerja dapat memicu adanya konflik baik konflik dalam pekerjaan maupun konflik dalam kehidupan pribadi.
4. Sikap. Merupakan evaluasi terhadap berbagai aspek dalam dunia sosial. Dimana dalam sikap terdapat komponen seperti pengetahuan, perasaan-perasaan dan kecenderungan untuk bertindak.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah sesuatu yang mendorong seseorang, baik berasal dari dalam maupun dari luar diri seseorang, sehingga seseorang tersebut dapat memiliki semangat, keinginan dan kemauan yang tinggi untuk melaksanakan aktivitas kerja. Menurut Hasibuan (2017:143) bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Robbins (2016:222) mengemukakan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Menurut Kadarisma (2017: 278), Motivasi kerja adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya. Menurut Siregar (2017:37) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan keinginan bagi seseorang atau pekerja, baik yang berasal dari dalam dirinya maupun yang berasal dari luar untuk melaksanakan pekerjaan atau

kegiatan dengan rasa tanggung jawab guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Rivai dan Sagala (2017:840) ada beberapa teori motivasi yaitu:

1. *Content Theory*

Teori ini menekankan arti pentingnya pemahaman faktor-faktor yang ada didalam individu yang menyebabkan mereka bertingkah laku tertentu. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti kebutuhan apa yang dicoba dipuaskan oleh seseorang? Apa yang menyebabkan mereka melakukan sesuatu? Dalam pandangan ini, setiap individu mempunyai kebutuhan yang ada didalam (*inner needs*) yang menyebabkan mereka didorong, ditekan atau dimotivasi untuk memenuhinya. Kebutuhan tertentu yang mereka rasakan akan bertindak untuk memuaskan kebutuhan mereka. Tampaknya teori ini sangat sederhana yang perlu menejer atau praktisi adalah bagaimana menebak kebutuhan para karyawan dengan mengamati perilaku-perilaku mereka, dan kemudian memilih cara apa yang bisa digunakan supaya mereka mau bertindak sesuai dengan keinginan menejer. Meskipun demikian kita akan melihat betapa sulitnya penerapan teori ini dalam prakteknya terutama disebabkan hal-hal berikut: pertama, kebutuhan sangat bervariasi pada tiap individu. Kedua, perwujudan kebutuhan dalam tindakan juga sangat bervariasi antara satu orang dengan orang yang lain. Ketiga, para individu tidak selalu konsisten dengan tindakan mereka karena dorongan suatu kebutuhan. Akhirnya, reaksi para individu terhadap keberhasilan atau kegagalan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka juga bisa berbeda beda.

2. *Process Theory*

Process Theory bukan menekankan pada isi kebutuhan dan sifat dorongan dari kebutuhan tersebut, tetapi pendekatan ini menekankan pada bagaimana dan dengan tujuan apa setiap individu dimotivasi agar menjalankan tugasnya dengan baik. Dalam pandangan ini, kebutuhan hanyalah salah satu elemen dalam suatu proses tentang bagaimana para individu beringkah laku. Dasar dari teori ini tentang motivasi ini adanya *expectancy* (harapan), yaitu apa yang dipercayai oleh individu akan mereka peroleh dari tingkah laku mereka. Faktor tambahan dari teori ini adalah kekuatan dari preferensi individu terhadap hasil yang diharapkan.

3. *Reinforcement Theory*

Dalam teori ini individu bertingkah laku tertentu karena dimasa lalu mereka belajar bahwa perilaku tertentu seseorang akan hubungan dengan hasil yang menyenangkan terhadap orang lain dan perilaku tertentu akan juga menghasilkan akibat yang menyenangkan. Pada umumnya individu lebih suka akibat yang menyenangkan karena mereka akan mengulangi perilaku yang akan mengakibatkan konsekuensi yang menyenangkan.

2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja

Menurut Sunyoto (2017:13-17) faktor-faktor motivasi terdiri dari:

1. Faktor-faktor intrinsik yang berkaitan dengan isi pekerjaan, antara lain:
 - a. Tanggung Jawab (*Responsibility*), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang karyawan.

- b. Kemajuan (*Advancement*), besar kecilnya kemungkinan karyawan dapat maju dalam pekerjaannya.
 - c. Pekerjaan Itu Sendiri (*The work itself*), besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan dari pekerjaannya.
 - d. Pencapaian (*Achievement*), besar kecilnya kemungkinan karyawan mendapatkan prestasi kerja, mencapai kinerja tinggi.
 - e. Pengakuan (*Recognition*), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada karyawan atas kinerja yang dicapai.
2. Faktor-faktor ekstrinsik yang menimbulkan ketidakpuasan serta berkaitan dengan konteks pekerjaan, antara lain:
- a. Kebijakan dan Administrasi perusahaan (*Company Policy and Administration*), derajat kesesuaian yang dirasakan karyawan dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi.
 - b. Kondisi kerja (*Working Condition*), derajat kesesuaian kondisi kerja dengan pelaksanaan tugas pekerjaannya.
 - c. Gaji dan Upah (*Wages and Salaries*), derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan kerjanya.
 - d. Hubungan Antar Pribadi (*Interpersonal Relation*), derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan karyawan lain.
 - e. Kualitas supervisi (*Quality Supervisor*), derajat kewajaran penyeliaan yang dirasakan dan diterima oleh karyawan.

2.1.3.3 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2016:150), motivasi dapat diukur dengan indikator-indikator yaitu:

1. Upah yang adil dan layak

Adil maksudnya segala pengorbanan yang dilakukan oleh karyawan seimbang dengan imbalan yang mereka terima. Sedangkan layak adalah besarnya upah lebih banyak dikaitkan dengan standar hidup dan peraturan-peraturan ketenagakerjaan. Seperti kebutuhan fisik minimum dan upah minimum regional.

2. Kesempatan untuk maju, artinya setiap karyawan memiliki peluang yang sama untuk mengembangkan karirnya dalam perusahaan.

3. Pengakuan sebagai individu, artinya perusahaan memberikan kebebasan dan penghargaan terhadap karyawan atas hasil kerjanya.

4. Keamanan bekerja, artinya perusahaan memberikan jaminan keamanan dalam bekerja pada karyawan, baik berupa asuransi ataupun keamanan dalam menggunakan peralatan.

5. Tempat kerja yang baik, artinya perusahaan memberikan fasilitas dalam menunjang pekerjaan kepada karyawan dalam bentuk kenyamanan tempat kerja.

6. Penerimaan oleh kelompok, artinya setiap karyawan dapat merasa menjadi bagian dari organisasi atau kelompok.

7. Perlakuan yang wajar, artinya perusahaan memperlakukan seluruh karyawan dengan adil sesuai aturan yang berlaku.

8. Pengakuan atas prestasi, artinya perusahaan memberikan penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi.

Menurut Siagian (2017:138) indikator motivasi kerja adalah:

1. Daya pendorong

Semangat yang diberikan dari perusahaan kepada karyawannya untuk memotivasi karyawan agar kinerja diperusahaan menjadi lebih baik.

2. Kemauan

Dorongan atau keinginan pada setiap manusia untuk membentuk dan merealisasikan diri, dalam arti mengembangkan segenap bakat dan kemampuan serta meningkatkan taraf kehidupan.

3. Kerelaan

Keiklasan hati dalam setiap tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan untuk mencapai tujuan *ekspektasi* yang di harapkan perusahaan kepada karyawannya

4. Membentuk keahlian

Kemampuan untuk melakukan sesuatu terhadap sebuah peran yang dimilikinya

5. Membentuk keterampilan

Kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.

6. Tanggung jawab

Kesadaran seseorang akan tingkah laku atau perbuatan baik disengaja maupun yang tidak disengaja.

7. Kewajiban

Sesuatu yang harus dilaksanakan setiap orang untuk menyelesaikan setiap tugas-tugas yang sudah diberikan setiap individu / organisasi yang ada diperusahaan.

8. Tujuan

Tindakan awal dari pembuatan rencana agar ketika dilaksanakan bisa mengarah sejalan dengan tujuan serta target yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Sunyoto (2017:13-17) indikator motivasi terdiri dari:

1. Daya pendorong

Semangat yang diberikan dari perusahaan kepada karyawannya untuk memotivasi karyawan agar kinerja diperusahaan menjadi lebih baik.

2. Kemauan

Dorongan atau keinginan pada setiap manusia untuk membentuk dan merealisasikan diri, dalam arti mengembangkan segenap bakat dan kemampuan serta meningkatkan taraf kehidupan.

3. Kerelaan

Keiklasan hati dalam setiap tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan untuk mencapai tujuan *ekspektasi* yang di harapkan perusahaan kepada karyawannya.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kerja

Hasibuan (2016:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang mencintai pekerjaan yang sedang ditekuni. Sikap ini tergambar dalam kedisiplinan serta hasil kerja. Kepuasan kerja dapat dirasakan didalam suatu pekerjaan, yang diluar pekerjaan serta kombinasi dalam pekerjaan dan luar pekerjaan. Rivai dan Sagala (2017:856) kepuasan kerja merupakan pemindahan yang menunjuk pada seorang pegawai atas perasaan yang dikeluarkan pada perilakunya yang bahagia atau tidak bahagia, yang puas, atau tidak puas pada saat bekerja.

Suhendi & Anggara (2016:192) kepuasan kerja adalah suatu sikap (positif) pegawai terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap keadaan kerja. Penilaian yang dilakukan terhadap sebuah pekerjaan. Penilaian juga dilakukan sebagai suatu rasa yang menghargai dalam menjangkau salah satu nilai-nilai yang berguna didalam suatu pekerjaan. Handoko (2017: 196) kepuasan kerja sangat penting untuk introspeksi diri pegawai. Pegawai yang tidak merasakan kepuasan kerja pada dirinya tidak akan pernah dapat mencapai kesuksesan diri serta pada akhirnya pegawai mengalami banyak kegagalan kerja.

Berdasarkan pengutipan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu sikap yang bersifat individu dan bersifat positif yang keluar dari dalam diri pegawai itu sendiri tanpa ada rekayasa, serta bersifat sadar. Tingkat kepuasan kerja setiap tiap individu berbeda disesuaikan dengan sistem penilaian yang masih berlaku pada karyawan tersebut dan dilihat dari kombinasi kepuasan kerja di luar atau di dalam pekerjaan. Semakin tingginya

penilaian untuk pegawai dalam kegiatan dilaksanakan sesuai dengan keinginan pegawai, maka semakin naik pula kepuasannya terhadap kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan. Dengan kata lain, kepuasan adalah sebagai evaluasi yang memperlihatkan perasaan seseorang atas perasaan suka atau tidak suka, puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaan diorganisasi, juga kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) merupakan kedudukan pada perasaan dan kesetiaan pegawai akan pekerjaan yang mereka kerjakan.

2.1.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Rivai & Sagala (2017:859) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada susunannya secara efektif dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Faktor intrinsik. Yaitu faktor yang bermula dari dalam diri seseorang dan dibawa oleh setiap pegawai sejak awal bekerja diorganisasi.
2. Faktor ekstrinsik. Yaitu faktor yang melibatkan hal-hal yang bersumber dari luar diri pegawai, seperti kondisi wujud lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem pemberian gaji.

Hasibuan (2016: 203) menyebutkan kepuasan kerja pegawai dipengaruhi faktor-faktor berikut: 1) Balas jasa yang adil dan layak; 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian; 3) Berat ringannya pekerjaan; 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan; 5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan; 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya; 7) Sikap pekerjaan monoton atau tidak”.

Banyaknya faktor-faktor yang perlu mendapat kepedulian dalam menyelidiki tentang kepuasan kerja seseorang pegawai seperti sikap seseorang pegawai dalam pekerjaan menyimpan efek tertentu pada kepuasan yang dirasakannya. Handoko (2016:194) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah fungsi personalia yang mempunyai pengaruh langsung atau tidak langsung atas kepuasan kerja. Fungsi personalia dapat menjadi alat komunikasi langsung dengan para supervisor dan pegawai dengan berbagai cara untuk mempengaruhi serta mengajak pegawai. Bersamaan dengan itu, berbagai prosedur dari kegiatan personalia mempunyai dampak pada kondisi organisasi. Lingkungan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi dimana hal ini selanjutnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan pengutipan pendapat dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa bagaimana pengaruh yang langsung dirasakan atau tidak langsung dirasakan dapat dinikmati oleh pegawai pada saat melakukan kerja organisasi, pengaruh yang dilalui serta dirasakan oleh pegawai yang dapat berakhir pada setiap proses kegiatan sebagai rutinitas didalam organisasi, dampaknya bisa berupa positif atau negatif. Maka organisasi harus lebih memperhatikan kegiatan dengan baik agar dapat berjalan dengan baik dan menguntungkan.

Sutrisno (2017:80), menyebutkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Faktor psikologis, adalah faktor yang bersangkutan dengan jiwa dalam diri pegawai, yang menyangkut, ketentraman dalam bekerja, suatu sikap terhadap pekerjaan, keahlian pegawai.

2. Faktor sosial, adalah faktor yang berkaitan dengan adanya hubungan sosial antara pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan pimpinannya.
3. Faktor fisik, merupakan suatu faktor yang berkaitan dengan suatu kondisi lahir dan batin pegawai serta peraturan-peraturan organisasi, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu yang diterapkan, perangkat kerja, situasi ruangan, keadaan suhu ruangan, sistem penerangan, sistem pertukaran udara, pemeriksaan kondisi kesehatan pegawai, faktor umur.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berkaitan dengan imbalan serta kenyamanan pegawai, yang mencakup sistem pada besarnya gaji, jelasnya jaminan sosial, adanya jenis-jenis tunjangan, fasilitas yang memadai, dan tahapan promosi.

2.1.4.3 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menyangkut dengan prospek dengan pekerjaannya, apakah dapat memberikan suatu harapan untuk berkembang atau tidak. Semakin arah-harah harapan terwujud, akan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja. Hasibuan (2016:202) mendeskripsikan bahwa kepuasan kerja ialah suatu sikap emosional yang dapat merasakan aman dan menyukai pekerjaannya. Sikap ini digambarkan oleh moral kerja, tingkat kedisiplinan, serta prestasi kerja. Menurut kutipan diatas diuraikan bahwa kepuasan kerja suatu sikap yang menunjukkan adanya kegembiraan dan ketidaknyaman seorang pegawai dalam bekerja disuatu organisasi. Hasibuan (2016:202) menyebutkan indikator yang digunakan untuk variabel kepuasan kerja pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyenangi pekerjaannya

Merupakan pegawai yang menyadari betul arah kemana pegawai menjurus, mengapa pegawai menempuh jalan tersebut, dan bagaimana caranya pegawai harus menuju sasarannya. Seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena pegawai bisa mengerjakannya dengan baik.

2. Mencintai pekerjaannya

Memberikan sesuatu yang terbaik mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang dimiliki dengan segala daya upaya untuk satu tujuan hasil yang terbaik bagi pekerjaannya. Pegawai mau mengorbankan dirinya walaupun susah, walaupun sakit, dengan tidak mengenal waktu, dimanapun pegawai berada selalu memikirkan pekerjaannya.

3. Moral kerja

Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seorang pegawai atau kelompok kerja untuk mencapai tujuan organisasi dengan baku mutu yang ditetapkan.

4. Kedisiplinan

Kondisi kerja yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban.

5. Prestasi kerja

Hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Puspita (2017:32) menyebutkan indikator variabel kepuasan kerja yang mengacu pada yaitu:

1. Beban kerja, merupakan tempat dikumpulkannya sejumlah tugas pegawai yang wajib diselesaikan oleh pegawai.
2. Gaji, merupakan suatu jasa memberi imbalan yang diterima dari hasil kerja pegawai.
3. Kenaikan jabatan, merupakan suatu kesempatan baik bagi pegawai untuk dapat terus aktif dan berkembang dibidangnya sebagai bentuk aktualisasi diri pegawai.
4. Pengawas, merupakan kepedulian atasan untuk dapat menunjukkan perhatiannya kepada bawahannya dan memberikan suatu bantuan ketika pegawai sedang mengalami kesulitan kerja.
5. Rekan kerja, merupakan kemampuan pegawai dalam menjalin suatu persahabatan dengan sesama pegawai dan saling mendukung dalam situasi apapun di lingkungan kerja.

Menurut Handoko (2017: 196), menyebutkan indikator yang digunakan untuk variabel kepuasan kerja yaitu:

1. Gaji, merupakan suatu jasa memberi imbalan yang diterima dari hasil kerja pegawai.
2. Kenaikan jabatan, merupakan suatu kesempatan baik bagi pegawai untuk dapat terus aktif dan berkembang dibidangnya sebagai bentuk aktualisasi diri pegawai.
3. Prestasi kerja

Hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan karena memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

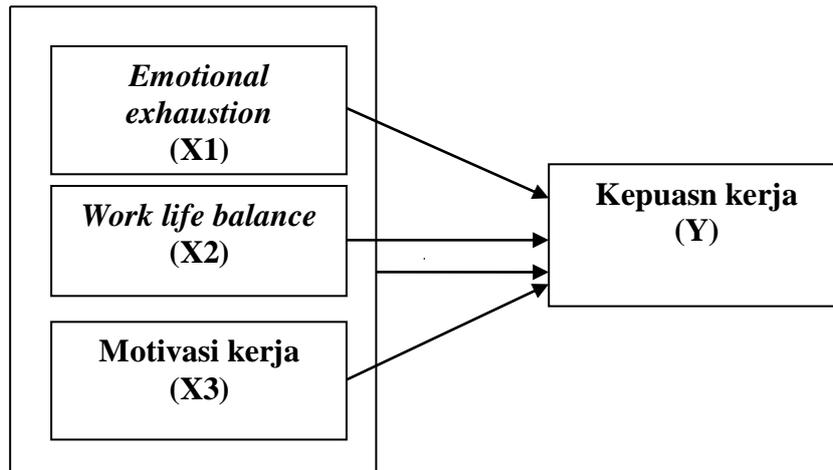
Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis Data	Hasil penelitian
Sihaloho (2021)	Peran mediasi <i>emotional exhaustion</i> pada pengaruh <i>work life balance</i> terhadap kepuasan kerja karyawan wanita di Universitas Negeri Surabaya	<i>work life balance</i> (X1), kepuasan kerja (Y) <i>emotional exhaustion</i> (mediasi)	<i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Work life balance signifikan positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan wanita, <i>Emotional exhaustion</i> tidak terbukti berpengaruh terhadap kekepuasan kerja karyawan wanita
Cristianto dan Putra (2016)	Pengaruh <i>emotional exhaustion</i> dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan	<i>Emotional exhaustion</i> (X1), motivasi kerja (X2), kepuasan kerja karyawan (Y)	Linier berganda	Secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Secara simultan <i>emotional exhaustion</i> dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
RiSna dkk (2017)	Pengaruh <i>work-life balance</i> (keseimbangan kehidupan kerja) terhadap kepuasan kerja perawat pada tenaga kerja perawat di badan layanan umum daerah (BLUD) Rumah Sakit Konawe Selatan Tahun 2016	<i>Work-life balance</i> (keseimbangan kehidupan kerja) (X), dan kepuasan kerja (Y)	Linier berganda	Ada pengaruh <i>work-life balance</i> (keseimbangan kehidupan kerja) terhadap kepuasan kerja perawat pada tenaga kerja perawat di badan layanan umum daerah

Sumber: *Jurnal Online*

2.2 Kerangka Konseptual

Sesuai dengan latar belakang dan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka akan disajikan kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian teori-teori diatas maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sementara yaitu :

- H1 : Diduga *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
- H2 : Diduga *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
- H3 : Diduga motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

H4 : Diduga *emotional exhaustion*, *work life balance* dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Tempat penelitian digunakan untuk mendapatkan data, informasi, keterangan-keterangan, dan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian serta sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Tempat penelitian dilakukan yaitu di RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian direncanakan pada bulan Februari 2022 sampai dengan Juli 2022.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinal, 2017:23). Adapun populasi dalam penelitian adalah jumlah perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu tahun 2022 sebanyak 201 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *slovin*. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* menurut prasetyo (2016:137) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,10 (10%) adalah:

$$n = \frac{201}{1+201 (0,10)^2} = \frac{201}{3,01} = 66,77 \text{ digenapkan menjadi } 67 \text{ orang}$$

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data yang digunakan yaitu : Data kualitatif merupakan data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis, seperti: yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden. Serta Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.

Sumber Data berupa Data Primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai pengaruh *emotional exhaustion*, *work life balance* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: jumlah karyawan, sejarah berdirinya, profil, dan struktur organisasi.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Untuk dapat mengumpulkan data secara lengkap, maka dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung kelokasi dengan tujuan meninjau permasalahan mengenai kepuasan kerja perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

3.5 Defenisi Operasional Variabel penelitian

Adapun defenisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<i>Emotional exhaustion</i> (X1)	Robbins (2016:167), Merupakan suatu situasi dimana pegawai menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan.	Robbins (2016:167) 1. Depersonalisasi 2. Penurunan pencapaian prestasi pribadi
<i>Work life balance</i> (X2)	<i>Work life balance</i> (X1) Parkes and Langford (2018:12) mendefinisikan <i>work life balance</i> sebagai individu yang mampu berkomitmen dalam pekerjaan dan keluarga, serta bertanggung jawab baik dalam kegiatan non-pekerjaan.	Hudson (2015:14) 1. <i>Time balance</i> (keseimbangan waktu) 2. <i>Involvement balance</i> (keseimbangan keterlibatan) 3. <i>Satisfaction balance</i> (keseimbangan kepuasan)
Motivasi kerja (X3)	Hasibuan (2016:143) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.	Hasibuan (2016:150) 1. Upah yang adil dan layak 2. Kesempatan untuk maju 3. Pengakuan sebagai individu 4. Keamanan bekerja 5. Tempat kerja yang baik 6. Penerimaan oleh kelompok 7. Perlakuan yang wajar 8. Pengakuan atas prestasi

Berlanjut ke hal 40...

...Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan kerja (Y)	“Kepuasan kerja menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman seseorang. Selanjutnya bahwa kepuasan kerja menunjukkan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan segala kegiatan harus yang dihadapi oleh pegawai pada lingkungan pekerjaan”.	Puspita (201:32) 1. Beban kerja 2. Gaji 3. Kenaikan jabatan 4. Pengawas 5. Rekan kerja

Sumber: Robbins (2016:167), Hudson (2015:14), Hasibuan (2016:150) dan Puspita (201:32)

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *skala likert*. Skala likert menurut Sugiyono (2016:86) yaitu “*skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *skala likert*. Skala likert menurut Sugiyono (2016:86) yaitu “*skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala yang digunakan dan skor setiap pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut:

Tabel.3.2
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	RaguRagu (RG)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016:86)

Suatu pertanyaan dalam penelitian harus dapat mengukur apa yang ingin diukur dan jawaban responden harus konsisten. Maka dari itu untuk menguji keabsahan dan kesahihan dari suatu kuesioner diperlukan uji realibilitas dan validitas.

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian yang dilihat dari valid atau tidak adanya data yang diolah, instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2016:172). Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan nilai r_{tabel} dengan ketentuan unruk *degree of freedom* (df)= $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya (Sugiyono, 2016:172).

Cara menguji validitas adalah dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dan skor total, dengan menggunakan rumus teknik korelasi produk momen, seperti yang dinyatakan Ridwan (2012:98) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilihat dari reliabel atau tidaknya data yang diolah, instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016:172). Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha *Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

3.7.1 Analisis Deskriptif

Masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.3
Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)

Nilai TCR	Kriteria
85% - 100%	Sangat baik
70% - 84.99%	Baik
60% - 69.99%	Cukup baik
40% - 59.99%	Kurang baik
0% - 39.99%	Tidak baik

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2011:110). Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan grafik.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedasitas.

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda menerangkan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Kepuasan kerja

a = Nilai Konstanta, yaitu besarnya Y bila X=0

b = Koefisien regresi dari variabel bebas

X₁ = *Emotiona exhaustion*

X₂ = Worklife balance

X₃ = Motivasi kerja

3.7.4 Pengujian Hipotesis

3.7.4.1 Uji F

Uji F bertujuan untuk melihat apakah variabel *emotional exhaustion*, *work life balance* dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel tidak bebas kepuasan kerja. Uji statistik ini berguna untuk membuktikan signifikan atau tidaknya variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95 % dan tingkat kesalahan 5 %

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

H_0 Ditolak : Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 Diterima : Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

3.7.4.2 Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X_1 , X_2 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y.

3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas kepuasan kerja. Nilai R^2 ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$.