

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Motivasi merupakan masalah sentral dalam dunia psikologi. Motivasi merupakan inti dari sifat biologis, kognitif, dan aturan-aturan sosial. Hal lain yang lebih penting adalah motivasi memiliki nilai sangat tinggi dalam kehidupan manusia. Individu dapat digerakkan untuk melakukan suatu tindakan, disebabkan oleh faktor- faktor yang berbeda. Individu akan termotivasi karena mereka dapat menilai suatu kegiatan, atau adanya paksaan yang kuat dari luar. Dalam dunia kerja individu dapat digerakkan untuk bertindak karena adanya rasa ketertarikan yang kuat, atau karena mereka disuap oleh lingkungan luar, karena ada tanggung jawab (*commitment*), atau karena takut terhadap pengawas (Ryan dan Deci 2000).

Mohyi (2005) mengatakan motivasi kerja merupakan aktivitas individu termasuk didalamnya bekerjanya senantiasa untuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tertentu. Jadi dengan adanya kebutuhan yang harus dipenuhi maka timbul motivasi atau dorongan untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

Motivasi kerja dibutuhkan oleh semua karyawan termasuk perawat yang bekerja di rumah sakit. Profesi perawat dituntut untuk selalu ramah, menyenangkan, riang dan siap menolong, namun seperti juga individu yang lain perawat memiliki temperamen pribadi yang dibawa ke tempatnya bekerja, memiliki pengalaman-pengalaman awal, kesukaan dan ketidaksukaan, kemampuan dan kelemahan, yang mempengaruhinya dalam melakukan pekerjaan.

Pada umumnya pasien yang dirawat di rumah sakit selalu menuntut pelayanan perawatan yang memuaskan sehingga tidak jarang pasien membuat ulah bermacam-macam dengan maksud meminta perhatian. Perawat menjadi orang yang paling sering berhadapan dengan pasien. Namun mengingat perawat merupakan profesi yang berkaitan dengan pelayanan jasa dan langsung berhadapan dengan orang lain, maka seorang perawat dituntut untuk bisa menjalin hubungan yang baik dengan orang-orang yang memakai jasanya. Ini berarti seorang perawat harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya (Gardner, 1995).

Menurut Robbins (2008) kebutuhan merupakan satu dari tiga unsur kunci dalam definisi 'motivasi', sementara dua unsur yang lain adalah upaya dan tujuan organisasi. Banyak orang keliru memandang motivasi kerja sebagai suatu ciri pribadi, dimana beberapa orang memilikinya, sementara yang lain tidak. Beberapa manajer dalam praktiknya mencap karyawan yang tampaknya kekurangan motivasi sebagai malas. Penandaan semacam ini mengandaikan seorang individu selalu malas atau kekurangan motivasi kerja, walau sebenarnya motivasi kerja merupakan akibat dari interaksi individu dengan situasi.

Berdasarkan analisis dari Robbins (2008) di atas maka tidak terlalu mengherankan apabila dalam suatu organisasi akan banyak melihat ada individu yang motivasinya tinggi, rajin dan tekun dalam bekerja, selalu berusaha mencapai prestasi yang lebih baik, dan tidak mudah puas dengan hasil yang telah dicapai, sementara ada pula orang sudah merasa puas dengan prestasi yang sedang-sedang saja dan tidak terdorong untuk meraih prestasi yang lebih baik lagi. Bahkan ada

juga individu yang terlihat asal-asalan saja dalam bekerja, mudah putus asa, dan menganggap tugas yang diterima sebagai beban.

Motivasi kerja perawat dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain faktor karakteristik individu yaitu kemampuan berempati dan faktor karakteristik pekerjaan. Kemampuan berempati merupakan tanggapan afeksi seseorang terhadap suatu hal yang dialami orang lain seolah mengalami sendiri hal tersebut dan diwujudkan dalam bentuk menolong, menghibur, berbagi, dan bekerja sama dengan orang lain (Walgito, 2003). Adanya kemampuan berempati pada perawat, maka akan memotivasi perawat dalam berperilaku menolong, perawat tidak lagi berpikir panjang dalam memutuskan pertolongan yang diberikan dan juga tidak menilai kerugian atau ganjaran bila membantu.

Berperilaku empati terhadap orang lain dimungkinkan untuk dapat memahami orang lain karena seseorang masuk dan menjadi sama dengan orang lain, sehingga empati justru dianggap sebagai salah satu cara yang efektif dalam usaha mengenali, memahami dan mengevaluasi orang lain (Gunarsa, 2002). Cara mengungkap empati dapat dilakukan secara verbal maupun raut muka. Antara orang yang satu berbeda dengan orang yang lain dalam kemampuan memberi ataupun menerima empati hal ini dikarenakan adanya perbedaan jenis kelamin, perbedaan akan harga diri dan tuntutan keluarga.

Menunjukkan rasa empati terhadap pasien merupakan aspek penting dalam perawatan dan membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan dan perawat yang merawatnya benar-benar tertarik dengan apa yang diungkapkannya baik itu merupakan masalah, kecemasan bahkan rasa sakitnya. Berempati juga dapat

menunjukkan seberapa tinggi motivasi kerja perawat, misalnya perilaku mengganti infus, mengganti perban dan menyuapi pasien dengan tulus dan ikhlas. merupakan perilaku atau tindakan yang dapat menunjukkan motivasi kerja yang tinggi. Dengan demikian kemampuan berempati seseorang perlu dikembangkan dalam perilaku yang lebih realistis dan memberikan manfaat yang lebih nyata.

Jikalau empati merupakan bagian dari dalam diri perawat yang dapat menimbulkan motivasi kerja, maka variabel lain dari luar individu yang juga dapat berperan yang karakteristik pekerjaan. As'ad (2002) mengemukakan industri-industri modern sadar akan pentingnya untuk menetapkan pekerjaan sesuai dengan orangnya, yang tidak hanya baik dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan orangnya, tetapi juga dapat menyesuaikan diri terhadap pekerjaannya. Kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan individu sebagai karyawan akan mempengaruhi produktivitas kerja, sehingga perlu adanya penempatan yang benar-benar sesuai dan hal ini merupakan tugas seorang psikolog industri. Berdasarkan prinsip *The Right Man In The Right Place* seperti yang dijelaskan oleh Gibson (2002) bahwa untuk mencari tenaga kerja harus ada kesesuaian antara kemampuan dengan karakteristik pekerjaannya. Karena dengan adanya kesesuaian tersebut, maka karyawan dapat memahami dan menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik.

Sikap dan pandangan seseorang terhadap pekerjaan yang sama bisa berbeda-salah. Seorang menganggap sebuah pekerjaan memuaskan, namun bisa jadi orang lain menganggap sebaliknya, meskipun karakteristik pekerjaannya sama. Ataupun ada sekian banyak karyawan memberi penilaian yang sama

terhadap satu pekerjaan, namun tingkat atau level penilaiannya saja yang berbeda. Hal ini dapat terjadi dari beragam jenis pekerjaan termasuk pekerjaan sebagai perawat.

Karakteristik pekerjaan bukanlah semata-mata sarana untuk memenuhi kebutuhan fisik karyawan. Pekerjaan memiliki nilai lebih dari itu, karena secara langsung akan mendukung aspek-aspek psikologis lain seperti: harga diri, kebanggaan, rasa berarti dan juga status sosial. Oleh karena itu sifat-sifat atau unsur-unsur yang ada di dalam suatu pekerjaan harus kaya dengan dimensi-dimensi yang mampu mendukung pengembangan diri, karir serta tanggung jawab terhadap perusahaan. Karakteristik pekerjaan merupakan dimensi inti pekerjaan yang berisi sifat-sifat tugas dalam pekerjaan jika salah satu tidak ada, maka karyawan akan mengalami gangguan psikologis yang selanjutnya mempengaruhi produktivitas dalam bekerja. Aldag (2001) pada penelitiannya membuktikan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap motivasi kerja, absensi, performance kerja, harapan terhadap pekerjaan, keterlibatan kerja, stres karena peran dan aliansi.

Diharapkan karyawan yang memiliki kemampuan dalam empati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan maka akan semakin meningkatkan motivasi kerja perawat. Oleh karena itu motivasi kerja harus dimiliki setiap perawat dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat bekerja dengan baik dan efektif. Apabila perawat memiliki motivasi rendah ketika melaksanakan pekerjaannya, maka rumah sakit dapat mengalami kerugian yang disebabkan karyawan tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimiliki akibatnya akan banyak terjadi

kesalahan dan keterlambatan kerja yang akhirnya pasien merasa tidak puas dengan kinerja perawat dan memilih berobat ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan lebih baik.

Masih tingginya keluhan yang disampaikan pasien ketika menjalani proses pengobatan atau rawat inap di Rumah Sakit Pemerintah merupakan satu indikator masih rendahnya motivasi kerja yang diberikan oleh seluruh komponen sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan rawat inap. Hal ini terlihat dari sebagian keluhan materi yang disampaikan pelanggan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan. Pada umumnya pelanggan tidak dapat menilai kompetensi teknis sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau kenyamanan pelayanan.

Indikasi lain lemahnya motivasi kerja pada perawat di RSUD Sukoharjo diceritakan oleh seorang pasien/konsumen ketika menjalani rawat inap, seringkali terlihat perawat sibuk dengan kegiatan pribadi yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya bermain game baik melalui HP dan komputer, membaca koran atau majalah populer, ketika diminta tolongpun perawat hanya menangani sekedarnya saja, lambat dan kurang cekatn. Dilihat dari sikap dan perilaku juga nampak banyak perawat cenderung egois, tidak professional, ramah, padahal tugas mulianya adalah memberi pasien perasaan aman, nyaman, dan terlindung selama ia berada dalam proses perawatan. Ketidakpuasan yang disampaikan oleh pasien dan keluarganya selain contoh tersebut menyebabkan pasien dan keluarga merasa kecewa karena harapannya terhadap pelayanan yang seharusnya diterima tidak dipenuhi. Ada sebagian beberapa perawat yang tidak

dapat memahami perasaan pasien atau tidak bisa memberikan alternatif penyelesaian masalah yang dihadapi pasiennya dan keluarganya, bahkan terdapat perlakuan-perlakuan yang tidak menyenangkan yang berupa bentakan atau kata-kata kasar seperti cerewet, manja, dan lain-lain, dan bahkan mengacuhkan seolah-olah tidak mau tahu apa yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan permasalahan yang telah diungkapkan di atas, maka penulis mengajukan rumusan masalah “Apakah ada hubungan antara kemampuan berempati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah?” Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan antara kemampuan berempati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo”.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Hubungan antara kemampuan berempati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.
2. Hubungan antara kemampuan berempati dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.
3. Hubungan antara sikap terhadap karakteristik pekerjaan dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.

4. Peran atau sumbangan efektif kemampuan berempati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.
5. Peran atau sumbangan efektif kemampuan berempati terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.
6. Peran atau sumbangan efektif sikap terhadap karakteristik pekerjaan terhadap motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.
7. Tingkat kemampuan berempati, sikap terhadap karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap peneliti lain, khususnya pada disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan antara kemampuan berempati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo
2. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :
 - a) Bagi manajemen rumah sakit merupakan masukan pemikiran dalam hal kemampuan berempati, sikap terhadap karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan secara optimal pada pasien dan mampu membentuk citra yang positif bagi rumah sakit pemerintah, khususnya di wilayah Sukoharjo.

- b) Memberikan informasi pada perawat tentang hubungan kemampuan berempati dan sikap terhadap karakteristik pekerjaan dengan motivasi kerja, sehingga bisa dijadikan bahan koreksi dan evaluasi dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal pada pasien.