

## HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT ISLAM SAMARINDA

Farashinta Sofia Nugraha<sup>1</sup>

*Program Studi Psikologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Samarinda*

**ABSTRACT.** *This research was aimed to explore the correlation between culture organization with job satisfaction of administration employee at Islam hospital in Samarinda. This study consisted of one independent variable namely culture organization and one dependent variable namely job satisfaction. Samples of this research is administration employee at Islam hospital which amounts to 65 employees. Data was collected by using culture organization and job satisfaction scale. The data analysis technique used product moment correlation analysis by using SPSS Versi 20.0 for Windows. Results of this research showed there was not correlation between culture organization and job satisfaction with  $r = 0.005$  and  $p = 0.969$ .*

**Keywords:** *culture organization, job satisfaction*

**ABSTRAK.** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan administrasi di rumah sakit Islam di Samarinda. Penelitian ini terdiri dari satu variabel independen yaitu budaya organisasi dan satu variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan administrasi di rumah sakit Islam yang berjumlah 65 karyawan. Data dikumpulkan dengan menggunakan budaya organisasi dan skala kepuasan kerja. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi product moment dengan menggunakan SPSS Versi 20.0 untuk Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja dengan  $r = 0,005$  dan  $p = 0,969$ .

**Kata kunci:** budaya kerja, kepuasan kerja

### PENDAHULUAN

Banyak perusahaan atau instansi yang berlomba – lomba dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan atau karyawannya agar dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen atau masyarakat. Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi bukan hanya terdapat pada alat – alat kerja atau lingkungan kerja, tetapi juga menyangkut tenaga kerja (sumber daya manusia). Semakin besar suatu organisasi, maka semakin besar kemungkinan terjadinya permasalahan kemanusiannya.

Dalam suatu perusahaan atau instansi, terjadinya sebuah masalah sudah menjadi hal yang umum. Tidaklah wajar jika banyak karyawan sebenarnya mempunyai potensi kemampuan tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam kerja. Hal ini di mungkinkan karena kondisi psikologi dari jabatan tidak cocok atau mungkin pula karena kondisi

lingkungan tempat kerja yang tidak membawa rasa aman dan nyaman bagi dirinya.

Manusia sebagai tenaga kerja memiliki karakteristik khusus dan keunikan di bekal jiwa yang kompleks dan sangat pelik untuk di pahami. Tuntutan dalam peningkatan kualitas dan mutu pekerjaan serta produk jasa yang di hadirkan oleh pihak perusahaan untuk pengguna jasa dan masyarakat, agar para pengguna jasa dan masyarakat umum dapat mendapatkan kepuasan dan manfaat yang maksimal. Dalam upaya memenuhi keinginan pengguna jasa tidak jarang menimbulkan stres dan konflik pada karyawan yang sebagai manusia memiliki keterbatasan dan kekurangan serta di tuntutan tetap dapat memberikan kemampuan dan pelayanan yang terbaik.

Stress mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stress. Bila tidak ada stress, tantangan kerja juga tidak ada, dan prestasi kerja juga cenderung

---

<sup>1</sup> Email: farasinta.sofia@gmail.com

naik. Akan tetapi apabila stress sudah mencapai puncaknya maka prestasi kerja karyawan akan menurun, karena stress mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan dan prilakunya menjadi tidak teratur.

Selama konflik-konflik itu dapat dikendalikan dan mengarah pada hal-hal yang produktif, misalnya perdebatan tentang metode kerja, peningkatan mutu pekerjaan, cara menghadapi keluhan pengguna jasa (pasien), atau perbedaan pendapat, semua itu merupakan contoh konflik yang di perlukan demi menunjang kreativitas dan mendukung produktivitas. Jadi dalam sebuah organisasi, selalu ada sters kerja dan konflik. Stres dan konflik adalah hal yang umum terjadi dalam sebuah organisasi. Akan tetapi yang perlu di perhatikan adalah sejauh mana sters dan konflik itu berjalan.

Satu di antara penyebab terjadinya stres pada karyawan adalah adanya budaya organisasi yang tidak dapat diikuti oleh karyawan. Ini karena Sebagai makhluk sosial, karyawan tidak terlepas dari berbagai nilai dan norma yang ada di instansi atau perusahaan. Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara karyawan bertingkah laku, cara menggambarkan pekerjaannya, cara bekerja dengan koleganya, dan cara memandang masa depan dengan wawasan yang luas ditentukan oleh norma, nilai dan kepercayaannya. Gibson (dalam Linawati, 2003) menyatakan budaya organisasi menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh anggota organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menentukan sifat dan bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh anggota organisasi, menentukan cara kerja yang tepat dan lain sebagainya.

Budaya organisasi yang kuat akan membantu perusahaan dalam memberikan kepastian kepada seluruh karyawan untuk berkembang bersama, tumbuh dan berkembangnya perusahaan. Robbins dan Judge (2006) menyatakan bahwa budaya merupakan suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain.

Budaya kerja mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi yang lain. Budaya perusahaan adalah sekumpulan norma-norma tingkah laku atau corak/warna serta nilai-nilai yang ada di dalam suatu perusahaan/organisasi dan merupakan aturan main yang harus ditaati dan diamalkan oleh para pelaku perusahaan/organisasi tersebut agar dapat berinteraksi baik terhadap faktor internal maupun eksternal. Budaya mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi organisasi, ia akan

mempengaruhi setiap hal dari siapa yang dipromosikan dan keputusan apa yang dibuat. Kadang-kadang budaya tersebut terpecah-pecah dan sulit untuk dibaca dari luar. Budaya kerja juga sangat kuat dan potensif, setiap orang mengetahui tujuan perusahaan dan bekerja untuk mencapainya. Melihat dampak itu, budaya juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja dari karyawan.

Upaya memuaskan karyawan merupakan salah satu pekerjaan manajemen yang harus dikelola dengan baik. Apabila perusahaan tidak dapat memenuhi kepuasan karyawan dari pekerjaannya, maka moril karyawan akan menurun dan absensi, ketidakpatuhan, keterlambatan semakin meningkat serta sulit untuk bekerja sama baik dengan rekan kerja maupun atasan. Dalam kurun waktu lama kondisi tersebut dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan itu sendiri dan merugikan perusahaan.

Hal ini didukung pendapat Robbins dan Judge (2006) bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif pada pekerjaannya itu. Karyawan yang tidak puas dapat menyatakannya dengan berbagai cara seperti meninggalkan organisasi, bersuara untuk memperbaiki kondisi, menunggu membaiknya kondisi, dan membiarkan kondisi memburuk termasuk mengurangi upaya serta meningkatnya tingkat kekeliruan karena karyawan mengabaikan tanggung jawabnya. Dengan demikian untuk memuaskan karyawan diperlukan pengetahuan tentang variabel-variabel yang menciptakan kepuasan kerja dan berusaha menciptakan budaya organisasi sesuai karakteristik karyawan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins & Judge, 2006). Sementara Greenberg dan Baron (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2000) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Locke (dalam Robbins, 2002) mencatat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Menurut Locke (dalam Robbins, 2002) seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

### **Budaya Organisasi**

Robbins dan Judge (2006) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Robbins dan Judge (2006) menyatakan bahwa sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Sistem pemaknaan bersama merupakan seperangkat karakter kunci dari nilai-nilai organisasi.

Lebih lanjut Moeliono (2005) mendefinisikan budaya sebagai pola asumsi dasar yang dimiliki oleh kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal dan integrasi internal. Artinya, bahwa budaya organisasi merupakan perekat sosial yang mengikat anggota-anggota organisasi secara bersama-sama melalui nilai-nilai bersama, norma-norma standar yang jelas dan hal tersebut menjadi landasan gerak organisasi.

Darma (2004) menyatakan bahwa budaya organisasi dapat diartikan sebagai pola asumsi dasar yang ditemukan, diteliti atau dikembangkan oleh

berbagai kelompok yang ada dalam organisasi. Definisi ini mengilustrasikan bahwa budaya mencakup asumsi dasar yang dipelajari oleh anggota organisasi yang kemudian dikembangkan di dalam organisasi tersebut.

Djokosantoso (2003) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya manajemen atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah keseluruhan subjek berjumlah enam puluh lima orang dengan menggunakan menggunakan metode probability sampling, yaitu sample random samplin. Metode penelitian ini menggunakan Skala Likert, observasi, wawancara. Sedangkan untuk teknik analisa data menggunakan uji korelasi produk momen (*Pearson Correlation Product Moment*).

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat hubungan atau nir signifikan antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dengan  $r = 0.005$ , dan  $p = 0.969$ , tidak adanya hubungan antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan bagian administrasi rumah sakit islam samarinda senada dengan hasil penelitian D'Ercole (2005) menemukan bahwa 91 persen partisipan menjawab bahwa kepuasan kerja pegawai dipengaruhi informasi teknologi yang digunakan dalam 12 bulan terakhir, karena dengan informasi teknologi terbaru pegawai akan lebih senang bekerja dan akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai tersebut, kemudian 73 persen partisipan percaya bahwa kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki pegawai, selain hal tersebut 84 partisipan berpendapat bahwa kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh manajemen aktif, berbagi ide dengan staff pegawai, serta menerima kritik dan saran, dan 66 persen percaya bahwa kepuasan kerja pegawai juga dipengaruhi oleh kualitas hubungan atasan dan bawahan.

Lebih lanjut Munandar (2001) menambahkan bahwa faktor tanggung jawab, kemajuan akan hasil kerja, prestasi, dan pengakuan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini di atas didukung juga oleh model motivasi Porter, Steers, Mowday dan Boulian (1994) yang menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi banyak faktor. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja banyak

memiliki variasi komponen seperti pekerjaan, pimpinan, gaji, keadilan, jenis pekerjaan, dan kemampuan individu itu sendiri. Selain itu hasil penelitian Porter, Steers, Mowday dan Boulian (1994) lainnya menunjukkan bahwa komitmen organisasi yang tinggi pada pegawai akan mencerminkan rasa memiliki dalam diri individu tersebut terhadap organisasi, sehingga apa yang ia lakukan dapat menimbulkan rasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Sedangkan Kusasi (2012) menyatakan bahwa budaya organisasi, efikasi diri terhadap dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja.

Pada karyawan bagian administrasi rumah sakit islam samarinda mengalami tingkat kepuasan kerja yang rendah terbukti dari hasil uji deskriptif terdapat 49 karyawan berada pada tinggkat kepuasan kerja yang rendah, senada dengan hasil tersebut beberapa pegawai yang telah diwawancarai dan dilakukan observasi mengatakan bahwa "kami kurang puas terhadap fasilitas, gaji dan berbagai macam kebijakan yang dilakukan pihak rumah sakit terhadap pegawainya" hal ini membuktikan bahwa budaya yang tercipta di rumah islam samarinda tidak mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya.

Lebih lanjut budaya organisasi yang tercipta pada rumah sakit islam samarinda hanya memiliki pengaruh sebesar 0,5 persen terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini bermakna terdapat 99.5 persen faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti lingkungan kerja, kebijakan sumber daya manusia dan prakteknya, desain kerja dan isu teknologi (Perryer & Jordan, 2002). Senada dengan hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa karyawan pada tanggal 19 februari 2014, pukul 09.00 Wita, bertempat diruang administrasi bagian medis salah satunya Y (staf bagian medis) mengatakan kurangnya kepuasan kerja yang dimiliki karyawan pada rumah sakit ini ialah mengenai gaji yang kurang mencukupi, juga yang menjadi kendala kami bekerja disini ialah fasilitas kantor yang kurang memadai, dan posisi tenaga administrasi yang masih kurang sehingga kami sering lembur untuk mengerjakan tugas, lebih lanjut H dan S (staf SDM rumah sakit islam) mengatakan tenaga bagian administrasi sangat kurang karena belum ada kebijakan dari rumah sakit untuk mencari atau menambah karyawan dan hal tersebut kemungkinan akan dilakukan pada pertengahan tahun 2014.

Faktor-faktor seperti efikasi diri yang dalam hal ini mempengaruhi pembentukan sikap dan mental kerja yang dirasakan pegawai, pekerjaan yang kompetitif atau menantang, serta faktor kompetensi

emosi juga sangat mempengaruhi pencapaian kinerja individu atau kelompok yang lebih efektif dan efisien (Goleman, 2003 & Karatepe, Uludag, Menevis, Hadzimehmedagic dan Baddar, 2006).

Menurut Danim, (2004) hal-hal eksternal yang senantiasa mempengaruhi kinerja pegawai antara lain gaya kepemimpinan, ketergantungan, hubungan atasan-bawahan, kultur yang terbangun, kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki, serta sistem penilaian kerja yang diberlakukan. Ditambahkan oleh Timpe (2001) bahwa faktor kejelasan tugas, kemudahan memperoleh sumber daya, kapasitas, ketrampilan, pengetahuan, pemberian umpan balik dan evaluasi hasil kerja, serta kepuasan kerja akan sangat mempengaruhi kinerja individu dalam suatu organisasi.

Yulk (1998) kemudian berpendapat bahwa keberhasilan program yang diberlakukan dalam organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan kepemimpinan, melalui kemampuan inovatif, gagasan, perilaku, dan gaya kepemimpinan seseorang maupun menghantarkan organisasi mencapai tujuan.

Hasil penelitian Sy, Tram dan O'hara (2006) membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh tiga hal yakni a) kecerdasan emosional, dalam hal ini kecerdasan emosional yang tinggi akan membuat pegawai lebih positif untuk berfikir tentang organisasi dan hal tersebut akan memotivasinya untuk bekerja lebih giat, b) kepribadian yang dikontrol akan membentuk sikap dan mental yang lebih terbentuk dan terarah dalam bekerja, c) kepuasan kerja yang terpenuhi baik bersifat ekstrinsik maupun intrinsik akan membuat pegawai lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Islam Samarinda khususnya pada bagian administrasi. Budaya organisasi yang tercipta pada rumah sakit islam samarinda tidak senantiasa memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan kerja karyawannya, banyak faktor lain mempengaruhi kepuasan kerja karyawan misalnya gaji, fasilitas yang diberikan perusahaan.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Saran Bagi Rumah Sakit Islam Samarinda. Banyak karyawan yang berada pada tingkat kepuasan kerja yang rendah, hal tersebut akan menurunkan kinerja setiap karyawan, untuk mengatasi atau mengurangi hal tersebut akan lebih baik jika Rumah Sakit ini melakukan beberapa evaluasi yang berkaitan tentang kebutuhan karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerjanya salah satu fenomena yang timbul pada penelitian ini ialah gaji dan fasilitas yang dikeluarkan para karyawan.
2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya. Pada peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan faktor lain yang dapat mengungkap kepuasan kerja karyawan, kemudian sampel yang diteliti lebih baik dilakukan diberbagai bidang pekerjaan tidak hanya satu bidang pekerjaan pada suatu instansi atau perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- D'Ercole, N. (2005). *Employee Satisfaction with and IT Outsourcer*. The Leading Edge Forum Presents. New Business Services - Architecture, Design & Engineering, CSC Global Infrastructure Services.
- Djokosantoso. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly Jr. (2000). *Organisasi Jilid Dua Edisi Kedelapan* (terjemahan Lyndon Saputra). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Goleman, D. (2003). *Kecerdasan Emosi: Mengapa Lebih Penting daripada IQ* (terjemahan T. Hermaya). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organizations. Understanding and Managing the Human Side Work*. London: Prentice Hall, Inc.
- Karatepe, O. M., Uludag, O., Menevis, I., Hadzimehmedagic, L., & Baddar, L. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management*, 27 (4), 547-560.
- Kusasi, M. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi, Efikasi Diri, dan Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kaltim. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 1(2), 102-117.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Moeliono, D. (2005). *Organisasi, kepemimpinan dan perilaku organisasi* (Cetakan ke 3). Jakarta: Gunung Agung.
- Perryer, C., & Jordan, C. (2002). The influence of gender, age, culture and other factors on ethical beliefs: A comparative study in Australia and Singapore. *Public Administration and Management, An Interactive Journal*, 7 (4), 367-382.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1994). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turn Over among Psychiatric Technician. *Journal of Applied Psychology*. 37 (2) 48-53.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi kelima* (terjemahan Halida dan Dewi Sartika). Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). *Perilaku organisasi*. (Edisi kesepuluh). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, 68 (3), 461-473.
- Timpe, A. D. (2001). *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis, Motivasi Pegawai*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Yukl, G. (1998). *Leadership in Organization*. New Jersey: Prentice Hall.