

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian, yang meliputi : (1) Konsep *Forgiveness*. (2) Konsep Kepuasan Kerja.

#### **2.1 Konsep *Forgiveness***

##### **2.1.1 Pengertian *Forgiveness***

Berikut ini adalah pernyataan dari para Ahli tentang *Forgiveness*, antara lain yaitu :

Dari para ahli mengemukakan Definisi *Forgiveness* adalah dimana individu mengalami suatu titik penyusunan transgresi yang dialami, sehingga individu dihadapkan pada transgressor, yang dimana terjadi transformasi terhadap suatu dampak negative menjadi netral atau positif. Snyder (2002) dalam Thonisiya (2018).

Snyder & Lopez,2007 dalam Rahmandani,2015. Juga mengemukakan bahwa pengertian dari *Forgiveness* adalah suatu pendekatan ilmiah dalam psikologi positif yang dapat diterapkan untuk mengungkapkan berbagai kekuatan seseorang dan untuk mendorong fungsi dan sikap positif dari masing masing individu.

Sedangkan dalam pendapat (Hearts Nashori,et al.2011) *Forgiveness* diartikan sebagai kesiapan seseorang untuk meninggalkan kemarahan, penilaian negatif, dan perilaku acuh tak acuh terhadap orang lain yang telah menyakitinya dengan sengaja atau tidak sengaja (dengan tidak adil). Disisi lain dengan tidak

menolak rasa sakit yang timbul, tetapi dengan menumbuhkan rasa empati, iba dan cinta ditunjukkan kepada seseorang yang menyakitinya, sehingga timbulah perasaan atau sikap *forgiveness*. *Forgiveness* juga diartikan sebagai suatu sifat atau karakter positif yang mana dapat menimbulkan keharmonisan sosial dan dapat membuat seseorang (pasien dan keluarga) menjadi lebih tenang dan nyaman.

Walton (2005) mengungkapkan bahwa *forgiveness* menghasilkan kebaikan hubungan interpersonal, dengan berbagai situasi permasalahan. *Forgiveness* sendiri mampu meredakan emosi negatif menjadi positif, yang sehingga dapat memantapkan mental, menjernihkan serta meluaskan hati dan pikiran, sehingga dapat menimbulkan perasaan puas dan tenang. Dalam (Thonisiya 2018)

Thompson, *et al.* (2005) Mendefinisikan bahwa *Forgiveness* adalah sebagai Upaya untuk mengubah suatu sikap negatif menjadi netral atau positif, untuk menghadapi peristiwa maupun pelanggaran yang mengakibatkan seseorang merasa tersakiti. Thompson, dkk juga mengemukakan bahwa *forgiveness* memiliki hubungan yang signifikan dengan diri sendiri, orang lain dan situasi. Dalam Arti *forgiveness* tidak hanya terjadi pada hubungan interpersonal antara manusia dengan manusia atau orang-orang disekitar, namun *forgiveness* juga dapat terjadi pada diri sendiri dan situasi (Setiyana, 2013).

*Forgiveness* merupakan suatu respon individu terhadap suatu emosional yang berorientasi pada orang lain dan menghasilkan suatu penetralan terhadap emosional yang negatif menjadi positif (Worhington & Scherer, 2003 dalam Raudatussalam dan Susanti, 2014).

*Forgiveness* secara erat juga dapat dikaitkan dengan kesejahteraan individu, dengan mengubah cara berfikir, emosi dan perilaku yang negatif

kepada seseorang menjadi positif (Thompos, dkk, 2005 dalam Raudatussalamah dan Sutanti 2014).

### **2.1.2 Manfaat *Forgiveness***

Dalam penjelasan diatas mengenai pengertian dari *forgiveness* dapat menyimpulkan beberapa manfaat *forgiveness* berdasarkan teori teori sebagai berikut :

Dalam sebuah jurnal penelitian dalam sepuluh tahun terakhir ini, di negara maju telah melakukan penelitian tentang *forgiveness* dan didapatkan hasil, bahwasannya mereka yang mampu memunculkan sikap *forgiveness* (mampu memaafkan), ternyata dapat menyehatkan tubuh / lebih sehat jasmani maupun rohaninya, gejala jasmani damrohani yang awalnya timbul seperti susah tidur, sakit punggung, dan sakit perut akibat stress sangat berkurang pada diri pemaaf (*forgiveness*). Dengan Menunjukkan sikap *forgiveness* dapat menetralisasi sumber stress yang dihasilkan dari suatu hubungan interpersonal yang menyakitkan .(Jamal & Thoif,2009 dalam Setiyana,2013).

Dalam sebuah hasil penelitian *Worthington, lerner dan schere* 2005 dalam setiyana (2013), juga menunjukkan bahwa pada diri pemaaf dengan menunjukkan sikap *forgiveness* dapat terjadi penurunan emosi, meredakan kekesalan, rasa benci, mengurangi pemusuhan, rasa khawatir, rasa marah dan depresi, hal ini dapat membuktikan bahwa *forgiveness* terkait erat dengan kemampuan seseorang mengendalikan emosi pada diri pemaaf itu sendiri.

Menurut sebuah buku dalam karangan luskin dengan judul *forgive for good*, sikap memaafkan dapat memicu terjadinya respon bagi kesehatan dan kebahagiaan, serta dapat memicu terciptanya suatu keadaan baik dalam pikiran

seorang pemaaf seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri dengan mengurangi suatu kemarahan, suatu penderitaan, semangat yang menurun, serta stress. ( Jamal & Thoif,2009 dalam Setiyana,2013).

*Forgiveness* juga dapat mempengaruhi kerja system endokrin, yang meningkatkan hormon *norephinephrine* dan *serotonin* yang berakibat pada peningkatan perasaan sejahtera, yang dapat lebih bahagia, dan dapat meningkatkan system imun dalam tubuh, serta dapat lebih merasa bermakna menjalankan kehidupan. (Raudatussalamah & Susanti,2014).

*Forgiveness* dapat menjadi suatu cara yang efektif untuk dapat memfokuskan kembali pada kekuatan individu pemaaf, pada prestasi yang terhambat karena menyimpan rasa sakit hati yang belum dimaafkan. *Forgiveness* juga mampu mengurangi suatu pikiran, perasaan, dan perilaku negative dalam diri, dengan mengubah suatu sudut pandang individu, sehingga menjadi positif dalam memberikan respon kognitif, emosional, serta perilaku yang timbul terhadap kesalahan dimasa lalu, dan masalah serupa yang dapat terjadi dimasa depan, sebab tidak berlama lama terjebak pada suatu pikiran, sebuah perasaan dan pikiran negatif (Thompson, dkk,2005 dalam Tonisayah,2018).

Dalam sebuah penelitian, mengemukakan manfaat dari *forgiveness* merupakan suatu cara penyembuhan psikologis yang dapat mengurangi rasa sakit, mengurangi kemarahan, dapat meningkatkan harapan kualitas hidup seseorang, serta meningkatkan perasaan peduli terhadap orang lain dan meningkatkan kesehajteraan seseorang baik fisik maupun emosionalnya. Dalam sebuah laporan penelitian *American Psychologi Association* (2006) dalam Tonisayah (2018).

### 2.1.3 Kategori *Forgiveness*

Buameister, Exline, dan Somer (1998) dalam Tonisayah (2018) mengkategorikan *forgiveness* kedalam empat kategori meliputi :

#### 1. *Noforgiveness*

Dalam kategori ini, intrapsikis dan interpersonal pemaafan pada diri individu tidak terjadi pada orang yang disakiti. Dalam arti lain seseorang yang tersakiti tidak akan memberikan suatu pemaafan atau sikap *forgiveness* terhadap orang yang menyakitinya.

#### 2. *Hallow Forgiveness*

Dalam kategori ini, seseorang yang tersakiti dapat mengekspresikan *forgiveness* secara kogret melalui sikap dan perilaku, namun orang yang tersakiti belum bias memahami akan adanya atau munculnya sikap *forgiveness* didalam dirinya. Sehingga orang yang tersakiti masih menyimpan rasa dendam, rasa kebencian, walaupun individu yang tersakiti telah menyatakan “ saya memaafkan anda “ kepada pelaku yang menyakitinya. Dalam arti, pihak yang tersakiti hanya dapat memaafkan secara lisan dan perilakunya saja, namun dalam hati seseorang yang tersakiti masih belum bias memaafkan secara total.

#### 3. *Silent Forgiveness*

Dalam kategori ini, intrapsikis seorang pemaaf dapat dirasakan namun, tidak melalui perubahan dalam hubungan interpersonalnya. Sehingga orang yang tersakiti tidak lagi menyimpan suatu amarah, dendam, serta kebencian pada pelaku yang menyakitinya, namun tidak mengekspresikannya. Individu yang tersakiti membiarkan pelaku terus merasa bersalah dan terus bertindak seolah-olah pelaku tetap bersalah.

#### 4. Total *Forgiveness*

Dalam kategori ini, individu yang tersakiti memunculkan sikap *forgiveness* secara total, sehingga menghilangkan suatu pikiran negative, kekecewaan, perasaan marah, dendam, serta kebencian terhadap pelakutentang peristiwa yang terjadi, dan pelaku dibebaskan secara lebih lanjut dari perasaan bersalah. Setelah itu, hubungan antara individu yang menyakiti dan individu yang tersakiti kembali menjadi baik seperti sebelum peristiwa yang menyakitkan terjadi.

Konsep *Forgiveness* termasuk dalam teori *Imogene M.King* (1971). Mengembangkan teorinya dalam pencapaian tujuan (*Theory of Goal Attainment*) adalah interpersonal systems, dimana dua orang (perawat-klien) yang tidak saling mengenal berada bersama-sama di organisasi pelayanan kesehatan untuk membantu dan dibantu dalam mempertahankan status kesehatan sesuai dengan fungsi dan perannya. Dalam interpersonal systems perawat-klien berinteraksi dalam suatu area (*space*). Menurut *King* intensitas dari interpersonal systems sangat menentukan dalam menetapkan dan pencapaian tujuan keperawatan. Dalam interaksi tersebut terjadi aktivitas-aktivitas yang dijelaskan sebagai sembilan konsep utama, dimana konsep-konsep tersebut saling berhubungan dalam setiap situasi praktek keperawatan, meliputi:

##### 1. Interaksi.

*King* mendefenisikan interaksi sebagai suatu proses dari persepsi dan komunikasi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, individu dengan lingkungan yang dimanifestasikan sebagai perilaku verbal dan non verbal dalam mencapai tujuan.

2. Persepsi.

Diartikan sebagai gambaran seseorang tentang realita, persepsi berhubungan dengan pengalaman yang lalu, konsep diri, sosial ekonomi, genetika dan latarbelakang pendidikan.

3. Komunikasi.

Diartikan sebagai suatu proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain secara langsung maupun tidak langsung.

4. Transaksi.

Diartikan sebagai interaksi yang mempunyai maksud tertentu dalam pencapaian tujuan. Yang termasuk dalam transaksi adalah pengamatan perilaku dari interaksi manusia dengan lingkungannya.

5. Peran.

Merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dari posisi pekerjaannya dalam sistem sosial. Tolok ukurnya adalah hak dan kewajiban sesuai dengan posisinya. Jika terjadi konflik dan kebingungan peran maka akan mengurangi efektifitas pelayanan keperawatan.

6. Stress

Diartikan sebagai suatu keadaan dinamis yang terjadi akibat interaksi manusia dengan lingkungannya. Stress melibatkan pertukaran energi dan informasi antara manusia dengan lingkungannya untuk keseimbangan dan mengontrol *stressor*.

7. Tumbuh kembang.

Adalah perubahan yang kontinue dalam diri individu. Tumbuh kembang mencakup sel, molekul dan tingkat aktivitas perilaku yang kondusif untuk membantu individu mencapai kematangan.

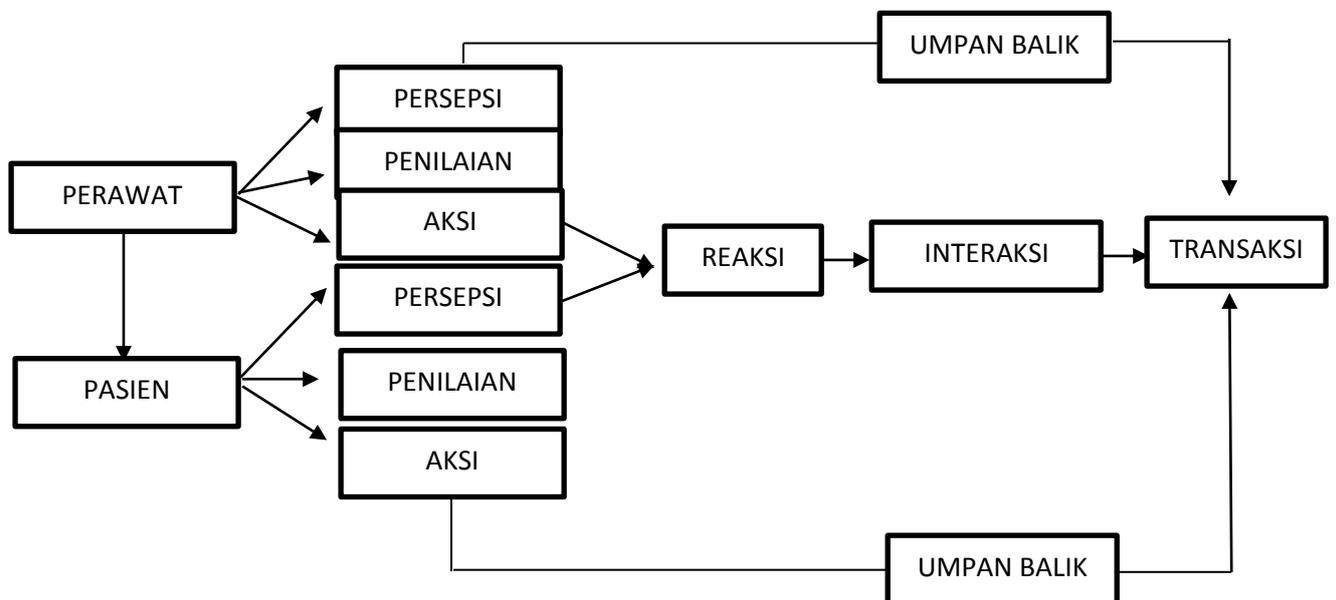
8. Waktu.

Diartikan sebagai urutan dari kejadian/peristiwa kemasa yang akan datang. Waktu adalah perputaran antara satu peristiwa dengan peristiwa yang lain sebagai pengalaman yang unik dari setiap manusia.

9. Ruang.

Adalah sebagai suatu hal yang ada dimanapun sama. Ruang adalah area dimana terjadi interaksi antara perawat dengan klien.

**Kerangka Konsep Imogene M.King (Nursalam.2017 ). Meliputi :**



**Gambar.2.1**Kerangka Konsep Imogene M.King.

#### 2.1.4 Proses *Forgiveness*

Menurut Enright dalam Tonisiyah (2018). Terdapat empat tahapan dalam proses *forgiveness* meliputi :

1. Mengungkapkan kemarahan (*express anger*)

Dalam tahap ini, individu merasakan tindakan yang telah ia lakukan untuk menghindari dan menghadapi rasa marah, memikirkan bahwa perasaan marah juga dapat mempengaruhi kesehatan, memikirkan dari akibat yang akan dialami, jika individu terus menyimpan kemarahan dan dendam.

2. Memutuskan memaafkan (*decide to forgive*)

Dalam tahap ini, individu menyadari bahwa segala sesuatu yang telah ia lakukan untuk menghadapi kemarahan ternyata tidak berhasil, hal tersebut menyebabkan individu memiliki suatu keinginan untuk melakukan proses pemaafan sehingga memutuskan untuk memaafkan pelaku yang telah menyakitinya.

3. Melakukan pemaafan (*forgiveness*)

Dalam tahap ketiga ini, individu berusaha untuk dapat memahami keputusan memaafkan yang telah diambilnya, kemudian ia mencoba untuk melakukan hal-hal yang baik dalam rangka mengalihkan perhatian dari suatu hal negative yang telah dialaminya, mulai belajar untuk menerima rasa sakit.

4. Pendalaman (*deepening*)

Dalah tahap yang terakhir ini, individu akan menemukan suatu makna dari sebuah penderitaan, menemukan kebutuhan untuk memaafkan, menemukan serta memahami bahwa manusia tidak dapat hidup sendiri, sehingga dapat menemukan tujuan hidup, serta menemukan suatu kebebasan dari pemaafan.

Dalam arti, individu yang berada dalam tahap ini, akan merasakan sebuah kebahagiaan dalam hidupnya, bahwasannya ia menyadari, segala sesuatu yang terjadi adalah bagian dari pembelajaran selama hidupnya.

Indicator-indikator dalam suatu sikap *forgiveness* adalah sebagai berikut :

1. Mudah memaafkan
2. Mudah menerima segala kondisi pasien
3. Menjadi ikhlas dan sabar
4. Tujuan pekerjaan tercapai sesuai dengan tarjet (waktu, target pekerjaan)
5. Kepuasan kerja tercapai.

#### **2.1.5 Teknik *Forgiveness***

Teknik dan metode yang digunakan untuk mencapai proses *forgiveness* , yang dapat menimbulkan suatu kebermaknaan hidup, yang terdiri dari sharing, rewiu, umpan balik, ceramah, refleksi, serta latihan yang meliputi (*teknik imagery, relaksasi, psikoedukasi, serta self monitoring*). (Curwen, Palmer, & Ruddel,2002: Wilding & Milne,2009 : dalam Tonisiyah (2018).

#### **2.1.6 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam *Forgiveness***

Secara garis besar, factor-faktor yang berperan dalam menentukan tindakan *forgiveness* dapat dikategorikan pada dua faktor, yaitu faktor internal (*personal*) serta faktor eksternal (*situasional*).

Faktor internal yang mempegaruhi suatu tindakan *forgiveness*, meliputi :

1. *Negative Reciprocity Norm* (perbedaan individu dalam mendukung normal timbal balik pada perilaku negatif. Dalam artian normal timbal balik merupakan keyakinan yang mendukung secara benar untuk merespon suatu tahapan perilaku yang negatif atau tidak menguntungkan.

2. Kepribadian. Dari hasil sebuah penelitian mengemukakan bahwa “ *narcissistic entitlement* berbeda dengan arti (*narcissism*) yang menekankan pengaguman diri sendiri : *entitlement* secara eksplisit lebih interpersonal, sehingga *entitlement* memprediksi serangan lebih besar pada diri pemaaf dimasa lalu, sehingga menekankan asumsi yang dimiliki seseorang tentang bagaimana orang lain yang seharusnya memperlakukan dirinya menghalangi pemaafan”. (Exline, et al, dalam Tonisayah 2018).
3. *Rumination and Supression* ( perenungan kejadian dimasa lalu dan penekanan . Seseorang yang lebih merenungkan tentang serangan, dan sulit menghapus renungan/pikiran tentang serangan, akan lebih sulit untuk memaafkan. Seseorang yang melaporkan akan bersikap mendukung pembalasan yang cenderung merenungkan serangan itu (*cognitive rumination*) dan juga mungkin untuk membalas dendam serta mengikuti ancaman-ancaman pada harga diri seseorang. (McCullough, Fincham & Tsang,2003: dalam Tonisayah, 2018).
4. Empati. Merupakan istilah yang mengacu pada tiga kualitas yang berbeda, meliputi :  
Mengetahui apa yang dirasakan orang lain, perasaan apa yang dirasakan orang lain, serta merespon dengan belas kasihan terhadap penderitaan orang lain. (Levenson & Ruef, dalam Tonisayah 2018) : faktor external yang mempengaruhi tindakan forgiveness meliputi :
  1. *Apology* (permintaan maaf). Weiner mengemukakan bahwa pengakuan yang meliputi permintaan maaf, penyesalan, menyalahkan diri, serta perasaan berdosa yang mendalam atas serangan yang telah dilakukan

pelaku untuk korban, sehingga dapat memberikan evaluasi yang lebih positif, dan lebih mungkin memberikan maaf. (dalam Tonisayah 2018).

2. *Offence Severity* (Beratnya Kesalahan)
3. *Arousal* (pembangkit). Dalam pembangkit ini terdapat dua faktor yang mempengaruhi seseorang bertidak memaafkan atau tidak, meliputi : tingkat kebangkitan tinggi dan rendah, dalam tingkat kebangkitan tinggi meliputi, kemarahan, ketakutan serta kenyamanan. Sedangkan tingkat kebangkitan rendah yaitu, depresi serta kesedihan. (Tonisayah,2018)

## **2.2 Konsep Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) menyangkut sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya itu (Robbins & Judge, 2008). Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (Anoraga, 2006).

Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dan sesama karyawan. Kepuasan kerja menurut *Blum* merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan social individu diluar kerja. (Muninjaya,2007). pelayanan terhadap pelanggan oleh perawat merupakan suatu pengaruh terhadap kepuasan pasien. Layanan pelanggan perawat merupakan jasa layanan yang diberikan atau disediakan oleh karyawan dan bagian lain didalam organisasinya,

seperti halnya seseorang pengusaha dengan para penyalurnya (*supplier*) (Sari, 2009).

Kepuasan kerja terdiri dari beberapa sumber meliputi, pekerjaan yang menantang, kondisi dan lingkungan kerja yang mendukung, serta rekan kerja yang mendukung.(Edison,2002. Dalam Setiawati 2014). Kepuasan kerja bersifat multidimensi yang dimana seseorang selalu merasa lebih atau bahkan kurang puas dengan pekerjaan yang dijalannya, supervisornya, serta tempat kerjanya. Kepuasan kerja yang multidimensial, dapat mewakili kepuasan kerja yang umum, yang dapat mengacu pada pekerjaan seseorang. Dalam konsekuensi kepuasan kerja dapat meningkatkan atau bahkan menurunkan prestasi kerja karyawan, pergantian karyawan atau *turnover*, serta pencurian. Smith, Kendal dan Hulin dalam Sutiawati,(2014).

### **2.2.2 Teori Kepuasan Kerja**

Dalam teori kepuasan kerja ini, dapat dilihat bahwa terdapat suatu hal yang dapat membuat seseorang merasa lebih puas terhadap pekerjaannya. Dalam teori ini juga mencari suatu landasan tentang perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Terdapat 3 macam teori-teori yang sering dikenal dalam kepuasan kerja Menurut Wexley dan Yukl, meliputi :

#### **1. Teori perbandingan interpersonal (*Discrepancy theory*)**

Puas atau tidak kepuasan dalam suatu pekerjaan yang dirasakan oleh seorang pekerja merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri, terhadap suatu hal yang sudah diperoleh dari pekerjaannya, dan menjadikan harapannya. Kepuasan kerja akan dirasakan oleh seorang pekerja apa bila perdebatan atau kesenjangan antara standar pribadi individu

dengan apa yang diperoleh oleh individu dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu dengan apa yang diharapkan dari pekerjaan besar.

2. Teori keadilan (*Equity theory*)

Individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak, atas suatu situasi. Perasaan equity atau inequity atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun ditempat lain.

3. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Dalam teori dua faktor ini, menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Dalam hal ini karakteristik pekerjaan dapat dibedakan menjadi 2 kategori, meliputi *dissatisfier*, *hygiene factors* dan *satisfier / motivators*.

Dalam teori lain juga mengungkapkan mengenai kepuasan kerja, meliputi :

4. *Value theory*

Menurut konsep teori ini, kepuasan kerja terjadi dimana hasil pekerjaannya diterima oleh individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, maka akan semakin menambah kepuasan, semakin sedikit mereka menerima hasil, maka semakin sedikit pula mereka menerima kepuasan.

5. *Teori Erg Alderfer*

1. *Existence* (kebutuhan akan keberbedaan). Kebutuhan fisiologi dan material serta kebutuhan rasa aman seperti kebutuhan akan makanan, minuman, pakaian, perumahan dan keamanan.

2. Kebutuhan akan keterkaitan (*Relatedness*). Kebutuhan ini meliputi semua bentuk kebersamaan dengan kepuasan hubungan antar pribadi di tempat kerja.
  3. kebutuhan akan *growth* (Pertumbuhan) Kebutuhan ini meliputi semua kebutuhan yang mencakup dengan perkembangan potensi seseorang.
6. Teori *Hierarki Kebutuhan Maslow* (*Maslow's Need Hierarchy Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Abraham Maslow (dalam Hasibuan, 2007) menyatakan bahwa orang berusaha memenuhi kebutuhan pokok yang lebih (*fisiologis*) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih (perwujudan diri). Pentingnya kebutuhan akan perwujudan diri dalam motivasi telah disoroti dalam perdebatan isu organisasi. Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu, sebelum kebutuhan yang lebih tinggi seperti perwujudan diri mulai mengendalikan perilaku seseorang. Dasar dari teori hierarki Maslow (dalam Hasibuan, 2007) dapat dikelaskan sebagai berikut:

1. Manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan. Ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus-menerus dan hanya akan berhenti bila akhir hayatnya tiba.
2. Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator.
3. Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu jenjang atau hierarki, yaitu :
  1. *Physiological Needs* (kebutuhan fisik dan biologis).  
Kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang. Seperti makan, minum, udara, perumahan dll.

2. *Safety and Security Needs* (Kebutuhan Keselamatan dan Keamanan) adalah kebutuhan akan keamanan dari ancaman, yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan, dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.
3. *Affiliation or Acceptance Needs or Belongingness* (kebutuhan social). Kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya (*Affiliation or Acceptance Needs or Belongingness*). Manusia pada dasarnya selalu ingin hidup berkelompok dan tidak satupun manusia ingin hidup sendiri tanpa orang lain.
4. *Esteem or status Need* (kebutuhan akan penghargaan atau prestise). Kebutuhan akan penghargaan diri (*Esteem or status Need*), pengakuan dan penghargaan dari karyawan dan masyarakat serta lingkungannya.
5. *Self Actualization* (aktualisasi diri). Kebutuhan akan aktualisasi diri (*Self Actualization*) dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, keterampilan serta potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.

Menurut Morgan (2007), salah satu model yang dapat digunakan untuk menjelaskan pembentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan perawat adalah *expectancy disconfirmation* model. Berdasarkan penggunaan suatu produk pelayanan tertentu, pelanggan membangun harapan bagaimana seharusnya kinerja suatu produk. Harapan ini dikonfirmasi dengan pengalaman aktual dari kinerja produk layanan tersebut. Jika mutu tidak sesuai dengan harapan maka akan muncul perasaan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka

akan dihasilkan perasaan puas dan jika kinerja tidak berbeda dengan harapan akan dikatakan harapan telah terkonfirmasi. Meskipun harapan yang terkonfirmasi adalah pernyataan yang positif untuk pelanggan, tetapi hal ini jika akan menghasilkan perasaan puas yang cukup kuat. Kepuasan baru benar-benar dirasakan oleh pelanggan bila kinerja melebihi harapan mereka.

### **2.2.3 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja**

Menurut Nursalam (2014), terdapat beberapa faktor kepuasan kerja, meliputi :

#### *1. Motivasi.*

Menurut *Rowland dan Rowland (1997)*, fungsi manajer dalam meningkatkan kepuasan kerja staf didasarkan pada faktor-faktor motivasi, yang meliputi:

1. Keinginan untuk peningkatan.
2. Percaya bahwa gaji yang didapatkan sudah mencukupi.
3. Memiliki kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan.
4. Umpan balik.
5. Kesempatan untuk mencoba.
6. Instrumen penampilan untuk promosi, kerja sama, dan peningkatan penghasilan.

Kebutuhan seseorang untuk mencapai prestasi merupakan kunci suatu motivasi dan kepuasan kerja. Jika seseorang bekerja, maka kebutuhan pencapaian prestasi tersebut berubah sebagai dampak dari beberapa faktor dalam organisasi: program pelatihan, pembagian atau jenis tugas yang

diberikan, tipe supervisi yang dilakukan, perubahan pola motivasi, dan faktor-faktor lain.

Seseorang memilih pekerjaan didasarkan pada kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Motivasi akan menjadi masalah apabila kemampuan yang dimiliki tidak dimanfaatkan dan dikembangkan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam keadaan ini, maka persepsi seseorang memegang peranan penting sebelum melaksanakan atau memilih pekerjaannya.

Motivasi seseorang akan timbul apabila mereka diberi kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil yang diberikan. Oleh karena itu, penghargaan psikis sangat diperlukan agar seseorang merasa dihargai dan diperhatikan serta dibimbing manakala melakukan suatu kesalahan.

## 2. Lingkungan.

Faktor lingkungan juga memegang peranan penting dalam motivasi. Faktor lingkungan tersebut meliputi hal-hal sebagai berikut.

### 1. Komunikasi:

- 1) Penghargaan terhadap usaha yang telah dilaksanakan
- 2) Pengetahuan tentang kegiatan organisasi.
- 3) Rasa percaya diri berhubungan dengan manajemen organisasi.

### 2. Potensial pertumbuhan:

- 1) Kesempatan untuk berkembang, karier, dan promosi.
- 2) Dukungan untuk tumbuh dan berkembang: pelatihan, beasiswa pendidikan dan pelatihan manajemen bagi staf yang dipromosikan.

### 3. Kebijakanaksanaan individu:

- 1) Mengakomodasi kebutuhan individu: jadwal kerja, liburan, dan cuti sakit serta pembiayaannya
- 2) Keamanan pekerjaan
- 3) Loyalitas organisasi terhadap staf
- 4) Menghargai staf berdasarkan agama dan latar belakangnya
- 5) Adil dan konsisten terhadap keputusan organisasi.

4. Upah/gaji: gaji yang cukup untuk kebutuhan hidup.

5. Kondisi kerja yang kondusif.

### 3. Peran manajer.

Peran manajer dapat memengaruhi faktor motivasi dan lingkungan. Peran manajer juga mungkin memengaruhi faktor lain, bergantung pada tugas manajer (bagaimana manajer bekerja dalam suatu organisasi). Secara umum, peran manajer dapat dinilai dari kemampuannya dalam memotivasi dan meningkatkan kepuasan staf. Kepuasan kerja staf dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis. Kebutuhan psikis tersebut dapat terpenuhi melalui peran manajer dalam memperlakukan stafnya. Hal ini perlu ditanamkan kepada manajer agar menciptakan suatu keterbukaan dan memberikan kesempatan kepada staf untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Manajer mempunyai lima dampak terhadap faktor lingkungan dalam tugas profesional sebagaimana dibahas sebelumnya, yaitu komunikasi, potensial perkembangan, kebijakanaksanaan, gaji atau upah, dan kondisi kerja.

Dua belas kunci utama dalam kepuasan kerja (Rowland dan Rowland, 1997: 517–518), adalah:

1. Input.
2. Hubungan manajer dan staf;
3. Disiplin kerja;
4. Lingkungan tempat kerja;
5. Istirahat dan makan yang cukup;
6. Diskriminasi;
7. Kepuasan kerja;
8. Penghargaan penampilan;
9. Klarifikasi kebijaksanaan, prosedur, dan keuntungan;
10. Mendapatkan dan mendapatkan kesempatan;
11. Pengambilan keputusan;
12. Gaya manajer.

Sedangkan menurut pendapat *Harold E. Burt* mengemukakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: (As'ad, 1995)

1. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain :
  1. Hubungan antara manager dengan karyawan baik.
  2. Faktor fisis dan kondisi kerja
  3. Hubungan sosial diantara karyawan
  4. Sugesti dari teman sekerja
  5. Emosi dan situasi kerja
2. Faktor Individu, yaitu yang berhubungan dengan :
  1. Sikap orang terhadap pekerjaannya
  2. Umur orang sewaktu bekerja
  3. Jenis kelamin

3. Faktor luar (*external*), yang berhubungan dengan :
  1. Keadaan keluarga karyawan.
  2. Rekreasi
  3. Pendidikan (*training, up grading* dan sebagainya)

#### **2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja Perawat**

Morgan (2017), Indikator kepuasan Kerja perawat, Meliputi :

1. Perawat yang puas cenderung bekerja dengan kualitas yang lebih tinggi Perawat yang menghasilkan kinerja baik, mempunyai sifat-sifat antara lain:
  1. Merasa senang
  2. Rasional
  3. Punya harga diri sebagai manusia
  4. Punya visi dan cita-cita
2. Perawat yang puas cenderung bekerja dengan lebih produktif Perawat yang mempunyai motivasi tinggi akan menyenangi pekerjaannya sehingga akan lebih produktif daripada mereka yang kurang menyenangi pekerjaannya. Perawat tersebut mempunyai sifat aktualisasi diri:
  1. Realistis
  2. Dapat menerima dirinya sendiri
  3. Spontanitas, praktis, sederhana dan alamiah
  4. Fokus pada inti masalah
  5. Otonom, bebas dari pengaruh budaya dan lingkungan
  6. Hubungan baik antar manusia
  7. Memiliki nilai dan sifat-sifat demokratis

8. Mampu membedakan antara cara dan tujuan
  9. Filosofis dan mempunyai rasa humor yang tinggi
3. Perawat yang puas cenderung bertahan lebih lama dalam perusahaan Banyak kejadian tentang kepindahan seorang perawat dari perusahaan yang memberikan gaji lebih besar ke perusahaan lain yang memberikan gaji lebih sedikit. Hal ini disebabkan karena penyebab kepuasan bukan hanya menyangkut gaji atau pendapatan, tetapi terpenuhinya lain sesuai dengan kebutuhan Maslow. Terpenuhinya kebutuhan ini akan menyebabkan perawat menjadi betah bekerja di rumah sakit tempat kerjanya.
  4. Perawat yang puas cenderung dapat menciptakan pelanggan/ pasien yang puas. Kepuasan pasien berarti pengakuan/ penghargaan pasien atas kinerja yang telah dilakukan oleh perawat. Pengakuan prestasi kerja ini dapat dilihat dari ungkapan yang paling sederhana dari pasien yaitu ucapan terima kasih.

#### **2.2.5 Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja**

Wibowo (2013), menyebutkan indikator untuk mengukur kepuasan kerja meliputi :

1. *the work itself* (pekerjaan itu sendiri), mencakup seluruh tanggung jawab pekerjaannya, kepentingan serta pertumbuhan.
2. *Quality of supervision* (kualitas pengawasan), yang mencakup bantuan teknis dan dukungan sosial (*social support*).
3. *Relationship with co-workers* (hubungan dengan teman kerja (sejawat), yang mencakup keselarasan sosial dan rasa hormat.
4. *Promotion opportunities* (peluang promosi), termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya.

5. *Pay* (bayaran) , dalam bentuk kecukupan bayaran dan perasaan keadilan terhadap orang lain.

Pengukuran kepuasan kerja dilihat sebagai konsep permukaan, dimana konsep ini menganggap bahwa kepuasan kerja dengan berbagai aspek situasi kerja yang berbeda, dan harus diukur secara terpisah. Diantara konsep tersebut sebagai berikut :

1. Beban kerja
2. Keamanan kerja
3. Kompetensi
4. Lingkungan kerja
5. Status dan prestise kerja
6. Kecocokan rekan kerja
7. Kebiasaan penilaian pekerjaan
8. Praktek manajemen
9. Hubungan atasan bawahan
10. Hubungan dengan klien

Porter mengembangkan, bahwa Pengukuran kepuasan kerja dapat dilihat sebagai kebutuhan yang terpenuhi, sehingga suatu pendekatan terhadap pengukuran kepuasan kerja yang tidak menggunakan asumsi, bahwa semua orang memiliki perasaan yang sama mengenai aspek tertentu dari situasi kerja. Kuesioner porter didasarkan pada pendekatan teori kebutuhan akan kepuasan kerja. Kuesioner ini terdiri dari 15 pertanyaan yang berkaitan dengan kebutuhan akan rasa aman, otonomi, social dan aktualisasi diri. Berdasarkan kebutuhan dan persepsi orang itu sendiri mengenai jabatannya, tiap responden menjawab 3 pertanyaan.

Berdasarkan tanggapan terhadap pertanyaan, mengenai pemenuhan kebutuhan kerja tersebut, kepuasan kerja diukur dengan perbedaan antara beberapa yang ada sekarang, semakin kecil perbedaan maka semakin besar kepuasannya.

Robbins (dalam Sektiawan 2013) terdapat dua macam pendekatan yang secara luas dipergunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, meliputi :

1. *Single global rating*, dengan ini meminta individu untuk merespon atas satu pertanyaan seperti : dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas anda dengan pekerjaan anda ? jawaban Responden “*Highly Satisfied*” dan “*Highly Dissatisfied*”.
2. *Summation score*, yaitu mengidentifikasi elemen kunci, dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerjaan dengan masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitungkan adalah sifat pekerjaan, *supervise*, gaji, kesempatan promosi serta hubungan dengan *co-worker*. Faktor ini dipengaruhi pada skala yang distandarkan dan ditambahkan untuk menciptakan job satisfaction score secara menyeluruh.

Kunin (2001), mengungkapkan, bahwa Salah satu alat ukuran kepuasan kerja yang banyak dipergunakan secara luas adalah *Face Scale*. *Face scale* ini terdiri dari serangkaian wajah-wajah dengan berbagai ekspresi emosi yang berbeda. Responden diminta untuk dapat menunjukkan dari lima ekspresi wajah yang tersedia ekspresi wajah manakah yang paling mewakili perasaan mereka kepada kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan mereka. Keuntungan utama dari *face scale* ini adalah kesimpelannya dan responden tidak perlu melalui sebuah jenjang membaca yang tinggi untuk dapat menyelesaikannya. Sementara,

kerugian potensial dari *face scale* ini adalah ia tidak menyediakan informasi mengenai kepuasan karyawan dengan aspek yang berbeda dari pekerjaan mereka.

### **2.2.6 Dampak Ketidak Puasan Kerja**

Robbins & Judge 2011 (dalam) dituangkan dalam model teoritik yang dinamakan *EVLN-Model*, yang terdiri dari *Exit, Voice, Loyalty, serta Neglect*.

1. *Exit. Responden Exit* merupakan perilaku langsung dengan meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri / biasa disebut dengan *turnover intention*.
2. *Voice. Voice* ini termasuk aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menganjurkan perbaikan, mendiskusikan persoalan dengan atasan, dan melakukan beberapa bentuk aktifitas persarikatan.
3. *Loyalty*. Memiliki arti secara positif, tetapi secara optimistic menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi, menghadapi kritik eksternal dan mempercayai organisasi serta manajemen melakukan sesuatu yang benar / sesuai,
4. *Neglect*. Secara pasif memungkinkan akan memperburuk kondisi, serta termasuk kemangkiran secara kronis atau keterlambatan, mengurangi usaha dan meningkatkan tingkat kesalahan.

Perilaku *exit* dan *neglect* mencakup variable kinerja kita, produktivitas, kemangkiran, serta pergantian.

### **2.2.7 Dampak Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai akan memiliki dampak bagi pegawai itu sendiri dan organisasi di tempat kerja. Dampak kepuasan kerja dapat diuraikan sebagai berikut (Robbins & Judge, 2013):

1. Kepuasan kerja dan produktivitas

Data organisasi secara keseluruhan ditemukan bahwa organisasi dengan karyawan yang memiliki kepuasan tinggi akan cenderung lebih efektif dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan rendah. Karyawan yang bahagia atau puas terhadap pekerjaannya kemungkinan besar akan menjadi karyawan yang lebih produktif.

2. Kepuasan kerja dan perilaku organisasi

Kepuasan kerja menjadi penentu utama dari perilaku organisasi karyawan. Karyawan dengan kepuasan kerja tampaknya lebih positif dalam berbicara membantu orang lain, dan memiliki harapan normal dalam pekerjaan mereka. Keadaan tersebut mungkin dikarenakan mereka ingin membalas pengalaman positif atas kepuasan yang mereka peroleh dalam pekerjaan.

3. Kepuasan kerja dan kehadiran

Seorang karyawan yang puas akan berusaha untuk selalu hadir setiap harinya, kecuali terdapat sesuatu hal yang benar-benar tidak bisa dielakkan sehingga karyawan tersebut harus mangkir dari pekerjaan.

4. Kepuasan kerja dan kepuasan klien

Kepuasan kerja pegawai dapat membuat kepuasan konsumen meningkat. Pada pelayanan organisasi retensi dan pembelotan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana pegawai berurusan dengan konsumen. Pegawai yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsif dalam menghargai pelanggan.

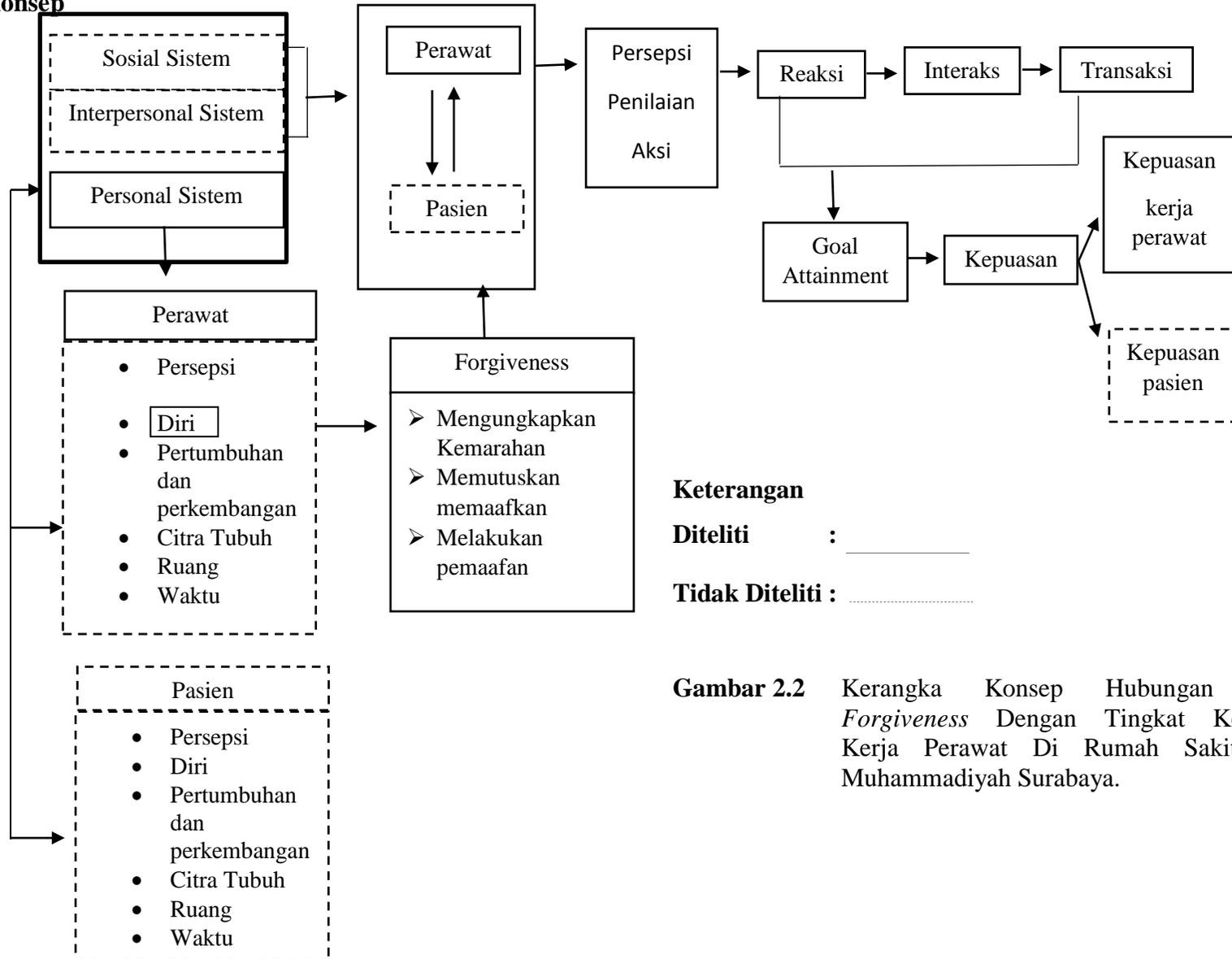
5. Kepuasan kerja dan pengunduran diri

Kepuasan kerja menyebabkan retensi pegawai di tempat kerja. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa nyaman dan enggan untuk pindah kerja, karena harus beradaptasi kembali di tempat yang baru.

6. Kepuasan kerja dan penyimpangan kerja

Ketidakpuasan kerja memprediksi berbagai penyimpangan kerja yang tidak diinginkan diantaranya mencuri di tempat kerja, keterlambatan, menggunakan waktu kerja untuk kesenangan pribadi atau mengambil persediaan kantor untuk penggunaan pribadi.

**Kerangka Konsep**



**Keterangan**

**Diteliti** : \_\_\_\_\_

**Tidak Diteliti** : .....

**Gambar 2.2** Kerangka Konsep Hubungan Sikap *Forgiveness* Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Mekanisme Hubungan Sikap *Forgiveness* dengan Kepuasan Kerja perawat menurut Teori Goal Attainment (M.King) adalah Suatu Hubungan Perawat – Pasien yang berlandaskan Tiga Sistem, yaitu : Sosial Sistem, Interpersonal Sistem, serta Personal Sistem, Dimana Dari personal system itu terdapat terdapat konsep yang Relevan meliputi: Persepsi, Diri, Pertumbuhan dan Perkembangan, Citra tubuh, Ruang serta Waktu. Dimana dari Respon Diri yang memiliki arti Bagian dalam diri seseorang yang berisi benda-benda dan orang lain. Diri adalah individu atau bila seseorang berkata “AKU”. Karakteristik diri adalah individu yang dinamis, system terbuka, serta orientasi pada tujuan. Sehingga dari pengertian diri tersebut dapat Ditarik sebagai *Forgiveness* dimana isi dalam *forgiveness* meliputi: Mengungkapkan Kemarahan, Memutuskan Memaafkan, serta Melakukan Pemaafan. Setelah terjadi Forgiveness perawat membuat sebuah Reaksi – Interaksi – Transaksi, sehingga setelah 3 hal tersebut Tercapai maka Goal Attainment tercapai, sehingga kepuasan kerja tercapai.

### **2.2.8 Hipotesis**

Ada Hubungan Antara Sikap *Forgiveness* dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Surabaya.