

**PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN  
KERJA DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA  
PERAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**FERNANDO**  
**2016/16059155**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

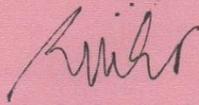
PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA PERAWAT INAP  
RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH KOTA PADANG

Nama : FERNANDO  
BP/NIM : 2016/16059155  
Keahlian : MSDM  
Jurusan : Manajemen S-1  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing I



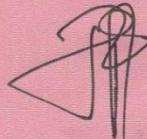
Rini Sarianti, SE, M.Si  
NIP. 19650306 199001 2 001

Pembimbing II



Yuki Fitria, SE, MM  
NIP. 19820722 201012 2 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen S-1



Rahmiati, SE, M.Sc  
NIP. 19740825 199802 2 001

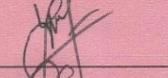
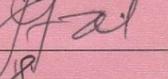
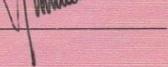
**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA PERAWAT INAP  
RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH KOTA PADANG**

Nama : FERNANDO  
NIM/TM : 16059155/2016  
Jurusan : Manajemen S-1  
Keahlian : MSDM  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen S-1  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2018

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Rini Sarianti, SE, M.Si	(Ketua)	
Yuki Fitria, SE, MM	(Sekretaris)	
Dr. Syahrizal, SE, M.Si	(Anggota)	
Firman, SE, M.Sc	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FERNANDO  
Tahun Masuk/NIM : 2016/16059155  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/08 Februari 1993  
Jurusan : Manajemen S-1  
Keahlian : MSDM  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl.ripan I No. 20 Lubuk Buaya, Kota Padang  
Judul Skripsi : PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL  
TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN  
MOTIVASI KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA  
PERAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
RAHMAH KOTA PADANG

No. HP : 082174389935

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni dengan gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Skripsi ini sah apabila telah ditandatangani oleh dosen pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Skripsi ini, serta sanksi lainnya yang sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Februari 2018

Yang Menyatakan



Fernando  
NIM/BP: 16059155/2016

## ABSTRAK

**FERNANDO,16059155/2016.Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Pemediasi pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.**

**Pembimbing I : Rini Sarianti, SE, M.Si**

**Pembimbing II : Yuki Fitria, SE,M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja(2) Pengaruh kelelahan emosional terhadap motivasi kerja (3) pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja (4) Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerjadengan motivasi kerja sebagai variabel pemediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat tetap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang yang berjumlah 96orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *Clustered Propotional Random Sampling* dengan total sampel berjumlah 77 orang.Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan variabel pemediasi dengan program SPSS Versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang (2) Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang (3) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang (4) Motivasi kerja menjadi pemediasi atas pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerjaperawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.

**Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Kelelahan Emosional, Motivasi kerja**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Pemediasi pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan petunjuk-petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Yuki Fitria, SE, M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku penguji I dan Bapak Firman, SE, M.Sc selaku penguji II yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

4. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Bapak Halkadri Fitrah, SE, M.M.Akselaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga penyelesaian studi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, S.Pd selaku Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan administrasi dan membantu kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Pimpinan serta seluruh karyawan dan perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengambilan data.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta ayahanda Alm. Elmaitir dan ibunda Almh. Zulbaida serta kakak dan adik tercinta, beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi yang sangat besar baik berupa moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen transfer angkatan 2016 dan Alumni Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, terutama kepada Mulyadi, Gozi, Zikra, Fadel, Redho, Barnel dan semua rekan-rekan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki sangat terbatas, maka untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini memberi arti dan manfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang meridhoi dan mencatat usaha ini sebagai amal kebaikan kepada kita semua. Amin.

Padang, Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Teori .....	13
1. Kepuasan Kerja.....	13
a. Pengertian .....	13
b. Indikator kepuasan kerja .....	15
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	16
e. Dampak Kepuasan Kerja .....	17
2. Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) .....	18
a. Definisi Kelelahan Emosional ( <i>Emotional Exhaustion</i> ).....	18
b. Indikator Kelelahan Emosional .....	19
c. Dampak Kelelahan Emosional .....	20
3. Motivasi Kerja.....	20
a. Definisi Motivasi kerja .....	20
b. Indikator Motivasi .....	22
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	23
4. Hubungan Antar Variabel .....	24

a.	Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja .....	24
b.	Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi .....	25
c.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja .....	26
5.	Penelitian Terdahulu .....	27
6.	Kerangka Konseptual.....	32
7.	Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....		34
A.	Jenis Penelitian.....	34
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
C.	Populasi dan Sampel .....	34
1.	Populasi.....	34
2.	Sampel.....	35
D.	Jenis dan Sumber Data .....	37
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	38
F.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	39
G.	Instrumen Penelitian .....	41
H.	Uji Coba Instrumen Penelitian.....	44
I.	Analisis Data .....	47
1.	Analisis Deskriptif.....	47
2.	Analisis Induktif.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1.	Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang .....	55
2.	Visi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang .....	56
3.	Misi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang .....	57
4.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang .....	57
B.	Hasil Penelitian.....	58
1.	Deskripsi Responden .....	59
2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
3.	Hasil Analisis Data .....	66
a.	Uji Asumsi Klasik.....	66

b. Teknik Analisis .....	69
4. Uji Deteksi Mediasi .....	78
5. Pengujian Hipotesis .....	79
B. Pembahasan .....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Relevan.....	28
Tabel 3.1	Rekapitulasi Perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang berdasarkan ruang kerja. ....	35
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Berdasarkan Ruang Kerja.....	36
Tabel 3.3	Alternatif Jawaban Untuk Variabel Y.....	42
Tabel 3.4	Alternatif Jawaban Untuk Variabel X.....	42
Tabel 3.5	Alternatif Jawaban Untuk Variabel M.....	43
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	62
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kelelahan Emosional (X).....	64
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja (Y).....	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kelelahan Emosional (X) Terhadap Kepuasan Kerja (Y).....	70

Tabel 4.11 Pengaruh Kelelahan Emosional (X) Terhadap Kepuasan Kerja (Y).....	70
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kelelahan Emosional (X) Terhadap Motivasi kerja (M) .....	72
Tabel 4.13 Pengaruh Kelelahan Emosional (X) Terhadap Motivasi Kerja(M) .....	73
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kelelahan Emosional (X) TerhadapKepuasan Kerja (Y) dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Pemediasi (M) .....	75
Tabel 4.15 Pengaruh Kelelahan Emosional(X) TerhadapKepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Pemediasi (M) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah .....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	68
Gambar 4.3 Model Hasil Analisis .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian .....	98
Lampiran 2.	Kuesioner Uji Coba .....	99
Lampiran 3.	Tabulasi Data Uji Coba Instrumen .....	106
Lampiran 4.	Hasil Pengolahan dan Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Kerja (Y) .....	109
Lampiran 5.	Hasil Pengolahan dan Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel Kelelahan Emosional (X) .....	110
Lampiran 6.	Hasil Pengolahan dan Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel Motivasi Kerja (M) .....	111
Lampiran 7.	Kuesioner Penelitian .....	112
Lampiran 8.	Tabulasi Penelitian .....	118
Lampiran 9.	Hasil Frekuensi Kepuasan Kerja (Y) .....	125
Lampiran 10.	Hasil Frekuensi kelelahan Emosional (X) .....	126
Lampiran 11.	Hasil Frekuensi Motivasi Kerja (M) .....	127
Lampiran 12.	Uji Normalitas .....	128
Lampiran 13.	Uji Heterokedastisitas .....	129
Lampiran 14.	Analisis Regresi dengan Variabel Mediasi .....	130

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Karyawan adalah salah satu sumber daya penting dalam kehidupan perusahaan. Meskipun memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika perusahaan tidak memiliki karyawan yang memiliki kompetensi maka akan sulit bagi perusahaan untuk bersaing dengan pesaing-pesaing potensial. Peran karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan merupakan faktor yang sangat vital untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta tujuan dari perusahaan. Karyawan menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi atau industri. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menjadi dan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan dalam pekerjaannya.

Sikap-sikap karyawan ini dikenal sebagai kepuasan kerja yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan kebutuhan dan sebagiannya stress yang tinggi ditambah dengan motivasi yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan. Robbins dan Judge, (2008) menyatakan ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam sejumlah cara antara lain : keluar (*exit*), yaitu perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri, aspirasi (*voice*), yaitu

secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk "melakukan hal yang benar", dan pengabaian (*neglect*), yaitu secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, menurunnya kinerja karyawan, dan meningkatnya tingkat kesalahan.

Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Menurut Locke (2006:243) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Menurut Nimalathasan (2009) Kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri. Bila dalam lingkungan kerja, karyawan tidak mendapatkan apa yang diharapkan seperti peluang promosi yang adil, pendapatan yang baik, rekan kerja, dan atasan yang menyenangkan, serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, maka kinerja karyawan akan buruk. Ketidakpuasan dapat memunculkan perilaku

penarikan diri atau perilaku agresif, kesalahan yang disengaja, pemogokan dan sebagainya, kondisi tersebut tentu saja dapat mempengaruhi menurunnya kinerja pegawai dan pada akhirnya akan merugikan organisasi.

Perawat merupakan karyawan yang memiliki peran penting dalam Rumah Sakit. Dibandingkan dengan dokter, perawat lebih sering melakukan interaksi dengan pasien. Tugas pokok perawat adalah untuk merawat pasien guna mempercepat penyembuhan. Perawat merupakan pekerjaan yang dinamis, sehingga perlu memiliki kondisi tubuh yang prima untuk melakukan segala mobilitasnya. Meskipun Rumah Sakit memiliki sarana dan prasarana yang baik dan selalu berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan perawat baik itu kondisi kerja, gaji, hubungan dengan rekan kerja, hidup pribadi, namun jika sumber daya manusia khususnya perawat mengalami ketidakpuasan atas pekerjaannya akan berakibat buruk terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pasien akan merasa kecewa terhadap pelayanan.. Dengan demikian kepuasan kerja pada perawat harus berada ditingkat kepuasan kerja yang tinggi agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Dari Beberapa penelitian tentang kepuasan kerja perawat melalui pengukuran tingkat kepuasan kerja di Internasional dan Indonesia, antara lain Wang *et al* (2015) di Shanghai diketahui bahwa kepuasan kerja perawat rendah sebesar 60,8%. Kartika (2012) diketahui bahwa kepuasan kerja perawat di Bekasi yang rendah sebanyak 70,96%, menurut penelitian Muhammad (2009) bahwa kepuasan kerja perawat di Medan yang rendah

sebanyak 41,4% dan banyaknya perawat yang suka berpindah-pindah tempat kerja dikarenakan karena ketidakpuasannya. Dari hasil penelitian tersebut terdapat fenomena, bahwa kurangnya tingkat kepuasan kerja pada perawat.

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang mempunyai visi menjadi rumah sakit pilihan terbaik di Sumatera Barat dengan pelayanan yang Islami. Sedangkan misi rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan prima, meningkatkan profesionalisme pegawai melalui pendidikan yang berkelanjutan dan menyesuaikan perkembangan IPTEK terkini, melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah memiliki 8 ruangan rawat inap dan memiliki 124 tempat tidur dengan jumlah tenaga keperawatan 96 perawat tetap dan 45 perawat kontrak.

Berdasarkan pengamatan awal melalui wawancara terhadap 10 orang perawat yang telah penulis lakukan pada perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, penulis mendapatkan hasil yaitu : sebanyak 5 orang perawat kurang puas dengan kemampuan manajer dalam melakukan pengarahan, sebanyak 6 orang perawat menyatakan kurang puas bekerja karena beban kerja yang berat yang tidak seimbang dengan gaji dan tunjangan yang ada sedangkan tenaga masih kurang, sebanyak 6 orang menyatakan tidak puas dengan system jenjang karir yang ada. Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya masalah mengenai kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Kepuasan kerja yang muncul dalam diri setiap perawat tidak terbentuk dengan sendirinya. Menurut Churiyah (2011) kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh nilai kelelahan emosional yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Tingkat kelelahan emosional akan memperkuat atau memperendah kepuasan kerja didalam diri masing masing perawat.

Menurut Freudenberger dalam Churiyah (2011), kelelahan emosional adalah respons individual yang unik terhadap stress yang dialami di luar kelaziman pada hubungan interpersonal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan-akan tak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa. Menurut penelitian Khotimah (2010:5) mengutip sebuah hasil survey yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) yang dilakukan pada tahun 2006. Survey yang dilakukan tersebut menunjukkan sekitar 50,9 persen perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja. Dari hasil survey tersebut peneliti melakukan wawancara ke beberapa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang, peneliti menemui fenomena bahwa perawat sering mengalami marah-marah terhadap orang disekelilingnya apabila merasakan capek bekerja dan merasakan kebosanan dalam pekerjaannya hal tersebut merupakan gejala dari kelelahan emosional. Tingginya tingkat kelelahan emosional yang dirasakan perawat diduga akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dimiliki masing-masing perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Zagladi (2005) menyatakan bahwa potensi negatif dari kelelahan emosional ini akan melicinkan seseorang ke arah putus asa dan juga akan menimbulkan perasaan depresi yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sutrisno (2001) mendukung dengan menyatakan bahwa seseorang yang mengalami kelelahan emosional ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional yang pada akhirnya mereka merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. Hal ini juga ditambahkan oleh Maslach dan Jackson (1981; 106) bahwa perasaan yang tertekan dan terlalu lelah karena suatu pekerjaan, telah menunjukkan efek negatif pada sikap dan kepuasan kerja karyawan.

Sejumlah hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kelelahan emosional terhadap motivasi kerja, hasil penelitian Koltunovych, (2013) menunjukkan bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh yang negatif terhadap motivasi kerja, demikian pula sebaliknya. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan emosional akan menurunkan motivasi kerjanya. Selanjutnya, hasil penelitian Gibson *et al.* (1996), Igalens dan Roussel (1999) menunjukkan bahwa karyawan yang termotivasi cenderung untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

Motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian pekerjaan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu (Munandar; 2001). Dalam motivasi, elemen intensitas ini memang penting, namun bagi perusahaan tidak akan berarti apa-apa jika intensitas seseorang tidak sejalan dengan tujuan perusahaan. Maka

elemen kedua, yaitu arah diperlukan untuk menyelaraskan motivasi individu dengan tujuan perusahaan. Maka, pertimbangan kualitas serta intensitas secara bersamaan perlu dilakukan. Upaya yang diarahkan ke, dan konsisten dengan, tujuan-tujuan organisasi merupakan jenis upaya yang seharusnya dilakukan. Dimensi terakhir dari motivasi adalah ketekunan. Dimensi ini merupakan ukuran mengenai berapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya (Robbins dan Judge; 2007).

Menurut Mangkunegara (dalam Brahmasari, 2008) mengemukakan bahwa terdapat dua teknik memotivasi kerja pegawai yaitu : (1) teknik pemenuhan kebutuhan pegawai, artinya bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja. (2) teknik komunikasi persuasif, adalah merupakan salah satu teknik memotivasi kerja pegawai yang dilakukan dengan cara mempengaruhi secara ekstra logis. Teknik ini dirumuskan dengan dengan istilah "AIDDAS" yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (aksi atau tindakan), dan *Satisfaction* (kepuasan). Pendapat Mangkunegara (dalam Brahmasari, 2008) tersebut memberikan sebuah gagasan bahwa motivasi memiliki peran penting untuk menciptakan kepuasan kerja Karyawan. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Pada dasarnya didalam motivasi kerja itu sendiri menyediakan pendorong dan penghambat tertentu dalam hubungan pemenuhan kebutuhan.

Dilihat dari fenomena dilapangan dan hasil wawancara penulis dengan beberapa perawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang bahwa masih rendahnya tingkat motivasi kerja. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya perawat yang masih setengah hati dalam melaksanakan tugasnya dan mereka tidak menikmati hasil pekerjaannya. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya program-program yang tidak atau belum terlaksana seperti program penyuluhan atau demotransi cara mencuci tangan dengan baik. Padahal segala upaya terkait dengan peningkatan kemampuan dan sosialisasi terhadap program tersebut sudah diupayakan oleh pihak Rumah Sakit. Keadaan yang demikian menunjukkan tingkat motivasi yang rendah pada perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Berdasarkan uraian ringkas sejumlah hasil penelitian terdahulu dan beserta fenomena yang ada peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian empiris yang merupakan modifikasi dari penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini peneliti menggabungkan variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Faktor utama yang mendorong adanya perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah waktu, dan tempat penelitian. Berbedanya waktu dan tempat penelitian akan dapat memengaruhi perbedaan perilaku dari perawat dalam bekerja sehingga akan mendorong hasil yang relative berbeda.

Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk menganalisis bagaimana **“Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dengan**

## **Motivasi kerja Sebagai Pemediiasi Pada Perawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan dan fenomena yang penulis amati di lapangan, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih rendahnya kepuasan kerja perawat inap Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang, ini terbukti dari :
  - a. Beberapa perawat kurang puas dengan isentif atau tunjangan yang diterima
  - b. Beberapa perawat merasa kurang jelasnya jenjang karir yang ada.
2. Masih tingginya tingkat kelelahan emosional perawat inap Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang, ini terbukti dari :
  - a. Beberapa perawat merasakan kebosanan dalam bekerja
  - b. Beberapa perawat sering marah apabila merasakan capek.
3. Masih rendahnya motivasi perawat inap Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang, ini terbukti Dengan masih adanya beberapa perawat yang enggan untuk menjalankan tugas sosialisasi kepada masyarakat

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka pembahasan permasalahan kepuasan kerja perawat Inap dalam penelitian ini di Rumah Sakit Siti Rahmah Kota padang. penulis membatasi variabel yang diduga erat kaitannya dengan

kepuasan kerja dan mempengaruhi kepuasan kerja perawat Inap Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang yaitu kelelahan emosional dan motivasi kerja.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kelelahan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang?
2. Apakah kelelahan emosional berpengaruh terhadap Motivasi kerja perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang?
4. Apakah motivasi kerja sebagai variabel pemediasi hubungan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kelelahan Emosional terhadap kepuasan kerja perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kelelahan emosional terhadap motivasi kerja perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.
3. Untuk menganalisis motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang

4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja sebagai variabel pemediasi hubungan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Akademis

Selain sebagai salah satu usulan guna menyelesaikan studi program S1 konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang juga sebagai bahan untuk menambah pengetahuannya di bidang Manajemen. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, serta menjadi sumbangsih pemikiran bagi penelitian selanjutnya mengenai kasus yang sama.

### 2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan (dengan memperhatikan bagaimana motivasi perawat, prediksi tingkat kelelahan emosional yang akan diterima, serta kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya). Penelitian ini dapat juga memberikan informasi bagaimana tingkat kelelahan emosional serta motivasi yang dimiliki oleh karyawan perusahaan serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagaimana mengurangi kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan serta menjaga dan meningkatkan motivasi kerja karyawan agar dapat selalu bekerja secara optimal.

### 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, serta menjadi sumbangsih pemikiran bagi penelitian selanjutnya mengenai kasus yang sama.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Pengertian**

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, 2003:78). Greenberg dan Baron (2003 : 148) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negative yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, vecchio (1995: 124) menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan.

Pandangan senanda dikemukakan Gibson, Ivanceich, dan Donnely (2000: 106) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan

segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.(Handoko, 1996). Kepuasan kerja adalah perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja (Robbins, 2001).

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu respon yang menggambarkan perasaan dari individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah kombinasi dari kepuasan kognitif dan efektif individu dalam perusahaan. Kepuasan afektif didapatkan dari seluruh penilaian emosional yang positif dari pekerjaan karyawan. Kepuasan afektif ini difokuskan pada suasana hati mereka saat bekerja. Perasaan positif atau suasana hati yang positif mengindikasikan kepuasan kerja. Sedangkan kepuasan kerja kognitif adalah kepuasan yang didapatkan dari penilaian logis dan rasional terhadap kondisi, peluang dan atau "out come".

Locke dalam Luthans (2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang." Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja

adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian kerja seorang atau pengalaman kerja.

#### **b. Indikator kepuasan kerja**

Indikator kepuasan kerja digunakan sebagai karakteristik yang dapat mengevaluasi dan memungkinkan dilakukannya pengukuran terhadap variabel kepuasan kerja. Menurut Luthans (2006:243) indikator kepuasan kerja antara lain:

1. Kepuasan pada pekerjaan itu sendiri

Dalam hal ini dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Kepuasan pada gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam perusahaan.

3. Kepuasan pada kesempatan promosi

Kesempatan untuk maju dalam perusahaan.

4. Kepuasan pada pengawasan

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Kepuasan pada rekan kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting untuk diselidiki karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan pegawai, perusahaan atau organisasi dan masyarakat. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (2004 : 115) dalam Riski (2010) sebagai berikut:

#### 1. Faktor psikologis

Yaitu, faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

#### 2. Faktor sosial

yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial sesama karyawan dengan baik, dengan atasan terutama sifat dan gaya memimpin bawahannya maupun dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

#### 3. Faktor fisik

Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu pencahayaan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.

#### 4. Faktor finansial

Yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji jaminan social, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan kesempatan untuk maju.

#### e. Dampak Kepuasan Kerja

Robbins&Judge(2015:22)menyatakanbahwadampakdarikepuasan kerjasebagaiberikut:

- 1) Keluar(*Exit*), respon ini mengarahkan perilaku karyawan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi yang baru serta pengunduran diri. Hal ini merupakan kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan dan karakteristik lain yang dimiliki karyawan tersebut.
- 2) Suara(*Voice*), respon suara termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.
- 3) Kesetiaan(*Loyalty*), respon ini berarti secara pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen untuk melakukan hal yang benar.

- 4) Pengabaian (*Neglect*), respon ini secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha dan tingkat kesalahan yang bertambah.

## 2. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

### a. Definisi Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional merupakan bagian dari tiga dimensi *burn out* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kepercayaan diri yang rendah (Maslach, 1993). Menurut Fredenberger (1974:12), kelelahan emosional adalah respons individual yang unik terhadap stress yang dialami di luar kelaziman pada hubungan interpersonal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan-akan tak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa. Caputo, (1991) dalam Sutjipto, (2001:240) kelelahan emosional, yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Profesi pelayanan, misalnya seorang wanita yang bekerja dan dituntut untuk menghadapi banyak orang yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional, sehingga terkadang harus dihadapkan pada pengalaman negatif dengan pelanggan.

Kondisi kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada umumnya dialami oleh para pekerja yang berada pada garis depan, garis depan yang dimaksud adalah mereka yang langsung bersentuhan

dengan para pengguna jasa maupun produk yang mereka tawarkan. Para perawat rumah sakit juga merupakan profesi yang rentan karena mereka berhadapan langsung dengan para pasien yang harus mereka layani hampir selama dua puluh empat jam.

Maslach dan Jackson (1981:99) menyatakan kelelahan emosional adalah suatu perasaan emosional yang berlebihan dari sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang kepada orang lain. Kelelahan emosional selalu didahului oleh gejala umum yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja. Rasa cemas setiap ingin memulai bekerja merupakan suatu proses kelelahan emosional sebagai perilaku dalam menyikapi perasaan yang tinggi pada diri seorang karyawan (Zagladi, 2005).

#### **b. Indikator Kelelahan Emosional**

Kelelahan Emosional adalah suatu perasaan emosional yang berlebihan dari sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang kepada orang lain (Maslach dan Jackson (1981:99). Kelelahan Emosional dilihat dari item pernyataan sebagai berikut : 1) mudah lelah dan stress, 2) mudah mengalami perasaan bosan, 3) cepat marah tanpa sebab, 4) sering terlihat resah, 5) sering timbul perasaan tidak bahagia, dan 6) frustrasi terhadap pekerjaan.

### **c. Dampak Kelelahan Emosional**

Menurut Maslach (1981; 105) ada beberapa faktor dampak dari kelelahan emosional yaitu:

1. Individu merasa lelah dan tidak bertenaga, kehilangan energi, frustrasi, kehilangan semangat serta tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik.
2. Depersonalisasi.

Merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan menarik diri dari lingkungannya. Pengukuran faktor Depersonalisasi dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: Perasaan malas bekerja, sikap sinis, bersikap kasar, kehilangan semangat dan kehilangan idealism.

3. Penurunan Prestasi Diri.

Merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan atau pekerja tidak mampu menunjukkan performa sebagaimana mestinya. Pengukuran faktor penurunan prestasi diri diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Merasa tidak mampu, perasaan rendah diri dan pesimis.

## **3. Motivasi Kerja**

### **a. Definisi Motivasi kerja**

Konsep motivasi, merupakan sebuah konsep penting studi tentang kinerja individual. Dengan demikian motivasi berarti

pemberian motivasi, penimbulan motivasi atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Dapat juga dikatakan bahwa motivasi adalah faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Robbins (2006) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Menurut Mangkunegara (dalam Brahmasari, 2008) mengemukakan bahwa terdapat dua teknik memotivasi kerja pegawai yaitu : (1) teknik pemenuhan kebutuhan pegawai, artinya bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja. (2) teknik komunikasi persuasif, adalah merupakan salah satu teknik memotivasi kerja pegawai yang dilakukan dengan cara mempengaruhi secara ekstra logis. Teknik ini dirumuskan dengan dengan istilah "AIDDAS" yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (aksi atau tindakan), dan *Satisfaction* (kepuasan).

Herzberg (dalam Robbins, 2006) memperkenalkan teori motivasi higiene atau yang sering disebut dengan teori dua faktor, yang berpendapat bahwa hubungan individu dengan pekerjaannya merupakan hubungan dasar dan bahwa sikap seseorang terhadap kerja sangat menentukan kesuksesan atau kegagalan individu tersebut.

Herzberg(dalam Robbins, 2006) juga menyatakan bahwa terdapat faktor yang diinginkan seseorang terhadap pekerjaan mereka. Dari respon yang dikategorikan, diketahui bahwa respon mereka yang merasa senang berbeda dengan respon mereka yang tidak merasa senang. Beberapa faktor tertentu cenderung secara konsisten terkait dengan kepuasan kerja dan yang lain terkait dengan ketidakpuasan kerja.

#### **b. Indikator Motivasi**

David McClelland's menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting didalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka, ialah memfokuskan kepada tiga hal yaitu:

1. Kebutuhan dalam mencapai kesuksesan, kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar organisasi yang telah ditentukan juga perjuangan pegawai untuk menuju keberhasilan.
2. Kebutuhan dalam kekuasaan atau otoritas kerja, kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana didalam tugasnya masing-masing.
3. Kebutuhan untuk berafiliasi, hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para pegawai di dalam organisasi.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Memberikan motivasi kepada pegawai oleh pimpinannya merupakan proses kegiatan pemberian motivasi kerja, sehingga pegawai tersebut berkemampuan untuk pelaksanaan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh atasan, dan inti dari tanggung jawab adalah kewajiban (Siagian, 2001). Nampaknya pemberian motivasi oleh pimpinan kepada bawahan tidaklah begitu sukar, namun dalam praktiknya pemberian motivasi jauh lebih rumit. Siagian (2001) menjelaskan kerumitan ini disebabkan oleh:

1. Kebutuhan yang tidak sama pada setiap pegawai, dan berubah sepanjang waktu. Disamping itu perbedaan kebutuhan pada setiap taraf sangat mempersulit tindakan motivasi para manajer. Dimana sebagian besar para manajer yang ambisius, dan sangat termotivasi untuk memperoleh kepuasan dan status, sangat sukar untuk memahami bahwa tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dan semangat seperti yang dia miliki, sehingga manajer tersebut menerapkan teori coba-coba untuk menggerakkan bawahannya.
2. Feeling dan emotions yaitu perasaan dan emosi. Seseorang manajer tidak memahami sikap dan kelakuan pegawainya, sehingga tidak ada pengertian terhadap tabiat dari perasaan, keharusan, dan emosi.

3. Aspek yang terdapat dalam diri pribadi pegawai itu sendiri seperti kepribadian, sikap, pengalaman, budaya, minat, harapan, keinginan, lingkungan yang turut mempengaruhi pribadi pegawai tersebut.
4. Pemuasan kebutuhan yang tidak seimbang antara tanggung jawab dan wewenang. Wewenang bersumber atau datang dari atasan kepada bawahan, sebagai imbalannya pegawai bertanggung jawab kepada atasan, atas tugas yang diterima. Seseorang dengan kebutuhan akan rasa aman yang kuat mungkin akan “mencari amannya saja”, sehingga akan menghindari menerima tanggung jawab karena takut tidak berhasil dan diberhentikan dan di lain pihak mungkin seseorang akan menerima tanggung jawab karena takut diberhentikan karena alasan prestasi kerja yang jelek (buruk).

#### **4. Hubungan Antar Variabel**

##### **a. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja**

Penelitian yang dilakukan oleh Zagladi (2005) menyatakan bahwa potensi negatif dari kelelahan emosional ini akan melicinkan seseorang ke arah putus asa dan juga akan menimbulkan perasaan depresi yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sutrisno (2001) mendukung dengan menyatakan bahwa seseorang yang mengalami kelelahan emosional ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional yang pada akhirnya mereka

merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. Hal ini juga ditambahkan oleh Maslach dan Jackson (1981; 106) bahwa perasaan yang tertekan dan terlalu lelah karena suatu pekerjaan, telah menunjukkan efek negatif pada sikap dan kepuasan kerja karyawan.

Owais (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelelahan emosional memiliki hubungan yang kuat dan berdampak negatif bagi kepuasan kerja karyawan. Pendapat lain dikemukakan oleh Avdija (2013) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat membuat menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Churiyah (2011), kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, Pendapat ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulastini (2014) yang menyatakan kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

#### **b. Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi**

Sejumlah hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kelelahan emosional terhadap motivasi intrinsik, hasil penelitian Koltunovych, (2013) menunjukkan bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh yang negatif terhadap motivasi. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan emosional akan menurunkan motivasi kerjanya. Selanjutnya, hasil penelitian Gibson *et al.* (1996), Igalens dan Roussel (1999) menunjukkan bahwa karyawan yang termotivasi cenderung untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

### **c. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Motivasi yang tinggi yang ada pada diri karyawan merupakan modal bagi suatu perusahaan untuk dapat mewujudkan kepuasan kerja yang tinggi pula, hal ini tentunya merupakan harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Perusahaan dapat memilih cara memotivasi karyawan dengan tepat dan sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan. Handoko (2002:252) mengatakan bahwa hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja adalah motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

Rivai (2008) mengatakan bahwa hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja adalah apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka. Ukas (2006) mengatakan bahwa hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja adalah dorongan yang mendapatkan usaha untuk melakukan atau memuaskan suatu kebutuhan atau tujuan disebut motivasi. Karyawan merupakan pelaku yang menunjang tercapainya tujuan. Untuk mengembangkan sikap-sikap positif yang akan mengarahkan karyawan pada pencapaian tujuan perusahaan, maka motivasi harus ditingkatkan, dalam hal ini baik motivasi eksternal maupun motivasi internal. Motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan

baik, sedangkan kepuasan merupakan sikap yang menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan hasil yang didapatkan.

## **5. Penelitian Terdahulu**

Untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini untuk melihat dan mengetahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian relevan yang penulis temukan mengenai kepuasan kerja yang dilakukan Gunawan Christianto (2016) yang berjudul “Pengaruh kelelahan emosional dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan” dimana hasil penelitian menunjukkan kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian relevan yang penulis temukan mengenai kepuasan kerja yang dilakukan Wylda Olivia Kowey (2015) yang berjudul “Pengaruh kelelahan emosional terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan PT Pelindo IV (persero) Cabang Ambon” dimana hasil penelitian menunjukkan Variabel Kelelahan Emosional berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon.

Penelitian relevan yang penulis temukan mengenai kepuasan kerja yang dilakukan Hendra Indy (2013) yang berjudul “Hubungan kepuasan

kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Bank BTPN Madiun” dimana hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerjadan motivasi kerja pada karyawan Bank BTPN Cabang Madiun.

Penelitian relevan yang penulis temukan mengenai kelelahan emosional yang dilakukan Wright, T. A. and Cropanzano, R. (1998) yang berjudul “*Emotional exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover*” dimana hasil penelitian menunjukkan kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Job Performance*.

Penelitian relevan yang penulis temukan mengenai kepuasan kerja yang dilakukan Haryanto (2014) yang berjudul “Pengaruh Stress Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Perawat RSUD Kota Semarang) dimana hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kota Semarang

Penelitian relevan yang penulis temukan mengenai kepuasan kerja yang dilakukan Churiyah (2011) yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi” dimana hasil penelitian menunjukkan Kelelahan Emosional berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja guru.

**Tabel 2.1**Penelitian Relevan

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil
----	--------------	-------	----------	-------

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil
1.	Gunawan Christianto (2016)	Pengaruh <i>kelelahan emosional</i> dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan	1. <i>emotional exhausrtion</i> (X1) 2. motivasi kerja (X2) 3. <i>kepuasan kerja</i> (Y)	1. <i>emotional exhaustion</i> memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. 2. motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
2.	Wylida Olivia Kowey (2015)	Pengaruh kelelahan emosional terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan PT Pelindo IV (persero) Cabang Ambon	1. kelelahan emosional (X1) 2. motivasi kerja (Y1) 3. <i>kepuasan kerja</i> (Y2)	1. Variabel Kelelahan Emosional berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. 2. Variabel Kelelahan Emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. 3. Variabel Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. 4. Variabel Kelelahan Emosional berpengaruh

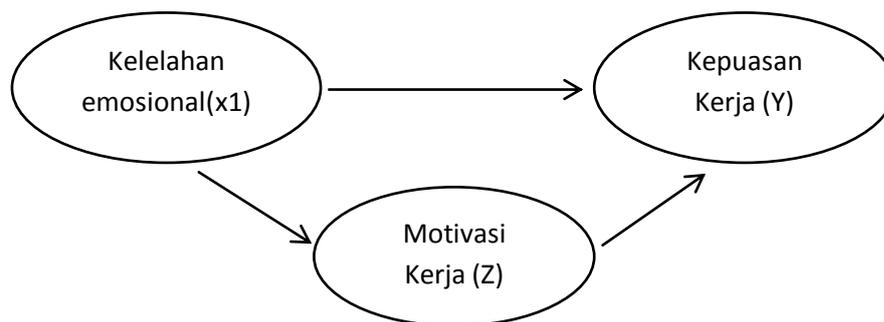
No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil
				negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Motivasi Kerja karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon.
3	Zaglady (2005)	Kelelahan Emosional		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadinya kelelahan emosional dipengaruhi oleh stres kerja</li> <li>2. Kelelahan emosional banyak dialami oleh pekerja garis depan (marketing, front office, salesman, perawat)</li> <li>3. Kelelahan emosional membawa pengaruh signifikan terhadap Kinerja</li> </ol>
4	Theresia Kusriyani, Maria Magdalena dan Patricia Dhiana Paramita (2008)	Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas turnover yang dimediasi komitmen organisasi pada dinas pasar kota semarang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konflik peran (X1)</li> <li>2. Kelelahan emosional (X2)</li> <li>3. Kepuasan Kerja (Y)</li> <li>4. Komitmen organisasi (z)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi</li> <li>2. pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi</li> <li>3. pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Komitmen</li> </ol>

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil
				Organisasi
5	Hendra Indy (2013)	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Bank BTPN Madiun	1. kepuasan kerja (x1) 2. Motivasi kerja (Y)	ada hubungan antara kepuasan kerjadan motivasi kerja pada karyawan Bank BTPN Cabang Madiun. Kemudian arah hubungan antara kedua variabel adalah positif yang memiliki arti bahwa semakin bertambah kepuasan kerja maka semakin meningkat juga motivasi kerja.
6	Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981)	The Measurement of Experienced Burnout	1. Bornout	1. emotional exhaustion memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
7.	Wright, T. A. and Cropanzano, R. (1998)	Kelelahan emosionalas a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover	1. emotional exhaustion 2. job performance 3. voluntary turnover	

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil
8	Haryanto (2014)	Pengaruh Stress Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Perawat RSUD Kota Semarang)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. stress kerja (x1)</li> <li>2. motivasi (x2)</li> <li>3. kepuasan Kerja (Y)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. stress kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi</li> <li>2. stress kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</li> <li>3. motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi</li> </ol>
9	Churiyah (2011)	Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. konflik peran (X1)</li> <li>2. Kelelahan Emosional (X2)</li> <li>3. Kepuasan Kerja (Y1)</li> <li>4. Komitmen Organisasi (Y2)</li> </ol>	1

## 6. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan, dan menentukan persepsi keterkaitan variable yang diteliti berdasarkan batasan dan rumusan masalah. Keterkaitan hubungan variabel-variabel yang diteliti diuraikan dengan berpedoman pada kajian teori diatas. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kelelahan emosional dan motivasi kerja, Sedangkan variabel terikat didalam penelitian ini adalah kepuasan kerja.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## 7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang masalah, kajian teoritis, perumusan masalah dan kerangka konseptual diatas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.
- H2 : Kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap Motivasi kerja pada perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.
- H3 : Bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada perawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah kota Padang.
- H4 : Bahwa motivasi kerja sebagai variabel pemediasi hubungan antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Kelelahan emosional perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini menunjukkan kelelahan emosional perawat yang tinggi dapat menurunkan tingkat kepuasan perawat atas pekerjaannya.
2. Kelelahan emosional perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini berarti tingkat kelelahan emosional perawat yang tinggi dapat menurunkan tingkat motivasi kerja perawat dalam bekerja.
3. Motivasi kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini menunjukkan motivasi kerja perawat yang tinggi dapat meningkatkan tingkat kepuasan perawat atas pekerjaannya
4. Motivasi kerja memediasi secara sempurna pengaruh antara kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat pada Rumah

Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingginya tingkat kelelahan emosional yang dirasakan perawat ditempat kerja terlebih dahulu akan menurunkan tingkat motivasi kerja dari perawat. Motivasi kerja yang rendah yang disebabkan oleh tingginya tingkat kelelahan emosional yang dirasakan perawat pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan dan perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang guna mencapai tujuan dari Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang, sebaiknya pihak Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang melakukan tindakan untuk mengurangi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan oleh perawat. Dengan kelelahan emosional yang rendah kepuasan perawat dalam bekerja akan meningkat. Pimpinan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional perawat dengan menerapkan cara-cara seperti memberikan masukan kepada perawat untuk bisa menerapkan teknik manajemen waktu yang tepat, menambah waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan

jaringan dukungan sosial. Kemudian, menjalin komunikasi yang lebih baik seperti lebih mendengarkan keluhan dan masukan dari perawat mengenai bagaimana cara kerja yang lebih efektif dan efisien serta memberikan perhatian yang lebih terhadap perawat dengan memahami perasaan dan kebutuhan perawat terhadap pekerjaan yang dilakukan, sehingga perawat pun dapat memberikan kontribusinya yang lebih optimal pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Selain itu, sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan hal-hal yang membuat kepuasan kerja perawat meningkat seperti, keinginan dan kebutuhan perawat, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memberikan tugas yang bervariasi. Sehingga kepuasan perawat dalam bekerja meningkat dan perawat dapat memberikan kontribusinya secara maksimal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

2. Untuk meningkatkan motivasi kerja dari perawat, sebaiknya pimpinan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang mengevaluasi dan meninjau kembali keinginan dan kebutuhan perawat. Kemudian memberikan kebutuhan sesuai dengan karakteristik perawat seperti dengan memperhatikan faktor pribadi dan faktor organisasi perawat tersebut, sehingga perawat lebih memahami pekerjaannya serta bisa aktif berpartisipasi didalamnya dan lebih terlibat dengan pekerjaan yang diberikan. Selain itu untuk

meningkatkan motivasi kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang juga dapat melakukan pengelolaan kelelahan emosional perawat. Tindakan yang dapat dilakukan seperti memperbaiki hubungan komunikasi perawat dengan rekan kerjanya, dan juga hubungan komunikasi antara perawat dengan pimpinan, dengan mencari sumber masalah yang menjadi keluhan dari perawat sehingga menyebabkan perawat menjadi kelelahan emosi. Kemudian memberikan solusi dan masukan yang tepat terhadap permasalahan perawat tersebut, sehingga perawat pun tidak merasakan kelelahan emosional yang berkepanjangan dan dapat memberikan kontribusinya yang lebih optimal dan meningkatkan motivasi kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.