

**PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA
DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA
(Studi pada Perawat di Rumah Sakit Handles Vereniging Amsterdam (HVA)
Toeloengredjo Kabupaten Kediri)**

**Ni Komang Ayu Purdini
Mochammad Al Musadieg
Yuniadi Mayowan**
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email: ayukkomang04@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to identify and explain the effect of partially and simultaneously job stress of nurses labour conflict of nurses, and social support of nurses to job satisfaction of nurses at the HVA Toeloengredjo Hospital. The kind of this research is explanatory research and by using non probability sample. Data collection by distributing questionnaire to 70 nurses as respondents of Handles Vereniging Amsterdam (HVA) Toeloengredjo Hospital. Data analysis in this research used descriptive statistical analysis and using multiple linear regression analysis by SPSS Program v 21.0.0 Result of multiple linier regression that simultaneously and partially variable of job stress of nurses and labor conflict of nurses and social support of nurses have significant influence on satisfaction of nurse. It is supported by result of simultaneous test indicates that F-significance $0,000 < 0,05$. The regression coefficient obtained in this study of 0,551 which means that the variable of job stress of nurses, labor conflict of nurses and social support of nurses have influence of 55,1% towards job satisfaction of nurses, while the remaining 44,9% are effected by other variable unobserved in this research.

Keywords: *job stress, labour conflict, social support, job satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara parsial dan juga simultan stres kerja perawat, konflik kerja perawat dan dukungan sosial perawat terhadap kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit HVA Toeloengredjo. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research*, dengan teknik *non probability sample*. Pengumpulan data dilakukan dengan angket yang disebarakan kepada 70 perawat di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo. Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda dibantu dengan komputer program *SPSS 21.0.0 for windows*. Pada variabel kepuasan kerja perawat mempunyai total nilai rata-rata sebesar 4,20. Hasil analisis berganda menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel stres kerja perawat, konflik kerja perawat dan dukungan sosial perawat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji simultan diperoleh signifikansi F sebesar $0,000 < 0,005$ dan mampu memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan kerja karyawan sebesar 55,1%, sisanya 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *stres kerja, konflik kerja, dukungan sosial, kepuasan kerja*

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu pemberi jasa layanan kesehatan yang semakin berkembang jika dilihat jumlahnya yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hasil Susenas yang dikutip dari Badan Pusat Statistik (<http://www.bps.co.id>) pada tahun 2015, menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia telah mencapai 1234 unit yang mana lebih dari setengah jumlahnya adalah rumah sakit milik swasta. Rumah Sakit HVA Toeloengredjo adalah salah satu rumah sakit swasta yang cukup terkemuka di wilayah Kabupaten Kediri. Sumber daya manusia dalam hal ini perawat rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada seluruh pasien. Almasitoh (2011:64) mendefinisikan perawat adalah tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan dalam bidang kesehatan.

Selain proses kerja yang membosankan dan sikap pasien yang emosional, permasalahan yang menimbulkan stres kerja perawat adalah keterbatasan sumber daya manusia yang berprofesi sebagai perawat. Kapasitas perawat yang kurang dibandingkan dengan jumlah pasien menyebabkan perawat akan mengalami kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap asuhan perawat lebih besar dari standar kemampuan perawat. Stres kerja merupakan beban pekerjaan yang berlebihan, perasaan gelisah dan ketegangan secara emosional yang dapat menghambat *performance* individu.

Dukungan sosial merupakan sumber daya yang membantu individu dalam menghadapi suatu kejadian yang menekan. Dukungan sosial juga mempunyai peran positif dalam penekanan sosial diantaranya dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu yang dapat berasal dari keluarga, seperti orang tua, anak, teman serta berasal dari lingkungan pekerjaan seperti rekan kerja, atasan, bawahan dan lain sebagainya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dari dalam diri setiap perawat, karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja perawat. Kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Pimpinan instansi Rumah Sakit dalam menjalankan tugas tentu saja dihadapkan dengan persoalan yang berkaitan dengan kepuasan kerja perawatnya. perawat, semangat dan motivasi kerja, kecukupannya sarana dan prasarana kerja, kerjasama antar perawat, terjadinya tumpang tindih permasalahan kepuasan kerja akhirnya menimbulkan penilaian positif dan negatif dari masyarakat yang berada di lingkungan kerja. Berkaitan dengan hal tersebut,

untuk mengantisipasi penilaian yang ada, pihak instansi Rumah Sakit selalu berusaha melakukan pembenahan dan penyempurnaan manajemen sehingga mampu menjalankan tugas dengan baik. Kepuasan kerja perawat merupakan faktor yang sangat diperhatikan instansi dan menjadi salah satu pencapaian yang diharapkan setiap perawat dalam bekerja. Untuk mengetahui bagaimana hubungan stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian: **“Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja” (Studi pada Perawat di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Kabupaten Kediri)**. Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh parsial dan pengaruh simultan dari stres kerja perawat, konflik kerja perawat, dukungan sosial perawat terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang. (Munandar, 2011:371) Orang-orang yang sedang mengalami stres akan cenderung merasakan kekhawatiran dan *nervous* yang kronis. Handoko (2000:200) Mereka menjadi mudah tersinggung, mudah marah, agresif, dan tidak dapat rileks.

b. Strategi dalam Menanggulangi Stres Kerja

Agoes (2003:31) menyatakan, dalam menanggulangi stres haruslah memperhatikan faktor penyebab stres apakah stres berasal dari individual ataupun dari organisasi. Berikut tabel penanggulangan stres:

Tabel 1 Penanggulangan Stres Secara Individual dan Organisasi

Secara Individual	Secara Organisasi
Meningkatkan keimanan	Melakukan perbaikan iklim organisasi
Melakukan meditasi pernapasan	Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
Melakukan kegiatan olahraga	Menyediakan sarana olahraga
Melakukan relaksasi	Mengubah struktur dan proses organisasi

Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga	Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan	Melakukan restrukturisasi tugas
	Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

c. Konsekuensi Stres Kerja

Berdasarkan beberapa teori mengenai jenis konsekuensi stres kerja tersebut maka teori yang digunakan dikemukakan oleh Cox (dalam Gibson, 2002:363), yang membagi konsekuensi stres kerja menjadi lima (5) kategori diantaranya subjektif, perilaku, kognitif, fisiologis dan organisasional. Kelima kategori tersebut berkaitan dengan stres keperawatan sehingga dapat dijadikan sebagai indikator dalam penelitian.

2. Konflik Kerja

a. Pengertian Konflik Kerja

Konflik kerja sering terjadi diantara para perawat dalam suatu instansi Rumah Sakit. Konflik tersebut dapat disebabkan oleh kesenjangan tujuan, perbedaan pendapat, sikap dan perasaan yang sensitif serta kesalahpahaman. Konflik kerja adalah pertentangan antar pekerja yang timbul berdasarkan sikap emosional kedua belah pihak karena adanya kesenjangan pendapat yang kemudian apabila tidak dapat ditangani dengan baik, konflik dapat menjadi boomerang bagi kesatuan instansi. Hasibuan (2006:199)

b. Proses Terjadinya Konflik Kerja

Konflik kerja terjadi melalui beberapa tahapan atau proses tertentu. Robbins (2002:81-85) mengemukakan bahwa proses terjadinya konflik dalam organisasi mengalami 5 tahap, yaitu:

- 1) Tahap 1, yaitu tahap oposisi dan ketidakcocokan potensial.
- 2) Tahap 2, yaitu tahap kognisi dan personalia.
- 3) Tahap 3, yaitu tahap maksud.
- 4) Tahap 4, yaitu tahap perilaku.
- 5) Tahap 5, yaitu tahap hasil.

c. Jenis-jenis Konflik Kerja

Berdasarkan teori mengenai jenis konflik kerja maka peneliti menggunakan teori konflik intraorganisasi yang dikemukakan oleh Gitosudarmo yang membagi jenis konflik kerja menjadi empat (4) kategori diantaranya konflik vertikal, konflik horizontal, konflik lini-staf, dan konflik peran. Keempat kategori tersebut berkaitan dengan konflik keperawatan sehingga dapat dijadikan sebagai indikator dalam penelitian. Gitosudarmo (2009:103)

3. Dukungan Sosial

a. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah serangkaian interaksi dua orang individu atau lebih yang ditunjukkan melalui bantuan materiil ataupun non materiil untuk menghadapi situasi-situasi buruk yang sedang terjadi. Bantuan tersebut dapat berupa informasi, emosional, nasehat dan pendampingan untuk menghadapi situasi-situasi yang buruk yang sedang terjadi.

b. Jenis-jenis Dukungan Sosial

Dukungan sosial terdiri dari empat (4) kategori diantaranya dukungan informasi, dukungan emosional, dukungan instrumental dan dukungan appraisal atau penilaian. Keempat kategori tersebut berkaitan dengan dukungan sosial keperawatan sehingga dapat dijadikan sebagai indikator dalam penelitian. Almasitoh (2011:65)

4. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi emosional seorang karyawan terhadap pencapaian sebuah harapan yang dapat menimbulkan sikap positif jika sesuai dengan apa yang diharapkan dan menimbulkan sikap negatif jika tidak sesuai dengan harapan. Kepuasan kerja tersebut bersifat individual sebab, sebagaimana kita ketahui manusia mempunyai sifat yang berbeda antara satu dengan yang lain.

b. Teori-teori Kepuasan Kerja

1) Teori pertentangan (*Discrepancy theory*)

Teori pertentangan dari Locke (dalam Munandar, 2011:354-355) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai.

2) Teori model dari kepuasan bidang/bagian (*Facet satisfaction*)

Menurut Lawler (dalam Munandar, 2011:355-356), teori ini menyebutkan bahwa orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka.

3) Teori proses-bertentangan (*Opponent-process theory*)

Landy (dalam Munandar, 2011:356-357) memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar daripada pendekatan yang lain sebab, teori ini menekankan bahwa orang ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional (*emotional equilibrium*).

c. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja

Besar kecilnya organisasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, semakin besar organisasi, kepuasan kerja karyawan akan semakin

menurun karena peranan mereka semakin kecil dalam mewujudkan tujuan, Hasibuan (2006:203)

d. Mengukur Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja terbagi menjadi tiga (3) kategori diantaranya kepuasan aspek pekerjaan, kepuasan aspek promosi dan kepuasan aspek kondisi kerja. Ketiga aspek tersebut berkaitan dengan kepuasan kerja keperawatan sehingga dapat dijadikan sebagai indikator dalam penelitian. Nitisemito (2006:184)

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan objek dan tujuan yang telah ditetapkan maka, penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel stres kerja perawat (X_1), konflik kerjaperawat (X_2), dukungan sosial perawat (X_3) terhadap kepuasan kerjaperawat (Y).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit HVA Toeloengredj yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No.25 Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti bahwa lokasi ini memiliki data yang dibutuhkan dalam penelitian seperti stres kerja perawat, konflik kerja perawat, serta dukungan sosial perawat yang berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan kerja perawat yang disebabkan oleh kurangnya kapasitas jumlah perawat yang dimiliki Rumah Sakit HVA Toeloengredjo.

3. Definisi Operasional dan Pengukuran

Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Stres kerja perawat (X_1)
 - 1) Subyektif
 - 2) Perilaku
 - 3) Kognitif
 - 4) Organisasional
- b. Konflik kerja perawat (X_2)
 - 1) Konflik vertikal
 - 2) Konflik horizontal
 - 3) Konflik lini-staf
 - 4) Konflik peran
- c. Dukungan sosial perawat (X_3)
 - 1) Dukungan informasi
 - 2) Dukungan emosional
 - 3) Dukungan instrumental
 - 4) Dukungan *appraisal*/penilaian
- d. Kepuasan kerja perawat (Y)
 - 1) Kepuasan aspek pekerjaan
 - 2) Kepuasan aspek promosi

3) Kepuasan aspek kondisi kerja

b. Skala Pengukuran

Mustafa (2013:75) menyebutkan bahwa variabel adalah suatu proses kuantifikasi atribut dari suatu obyek sehingga diperoleh angkadengan menggunakan aturan tertentu. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert. Mustafa (2013:76) juga mengemukakan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau perilaku serta perasaan responden.

4. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data yang ada. Analisis deskriptif dalam penelitian ini berisi distribusi dari masing-masing variabel. Data yang telah dikelompokkan selanjutnya diedit dan ditabulasikan ke dalam tabel. Setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya adalah pemberian angka, baik dalam responden maupun dalam angka presentase.

b. Analisis Asumsi Klasik

Untuk menganalisis pengaruh variabel stres kerjaperawat (X_1), konflik kerjaperawat (X_2), dukungan sosialperawat (X_3) terhadap kepuasan kerja perawat (Y) digunakan metode statistik dengan tingkat taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Yang artinya derajat kesalahan sebesar 5%.

Analisis asumsi klasik harus dilakukan dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias, mengingat tidak pada semua data dapat diterapkan dalam metode regresi. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini untuk menyatakan seberapa besar pengaruh naik turunnya nilai variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas.

d. Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikatnya (Y).

e. Uji Hipotesis

- 1) Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
- 2) Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

a. Stres Kerja Perawat (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerjaperawat yang terdiri dari item pengendalian emosi, kepercayaan diri, mengkonsumsi multivitamin, mengkonsumsi makanan berlebih, kemampuan membuat keputusan yang bijak, konsentrasi dalam pekerjaan, mengalami gangguan kesehatan, perasaan *nervous*, absen dari pekerjaan dan loyalitas perawat terhadap instansi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja perawat. Hal ini di dukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hartanti (2005) dengan judul pengaruh stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan analisis deskriptif dari variabel stres kerja perawat (X_1), mayoritas responden setuju bahwa stres kerja yang ada pada RS HVA Toeloengredjo sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total nilai rata-rata sebesar 3,41 yang artinya berada pada kategori tinggi. Nilai *mean* tertinggi terletak pada *item* pernyataan $X_{1.7}$ yaitu stres dalam bekerja dapat mengganggu kesehatan dengan rata-rata hitung sebesar 3,90.

Untuk item kelima yaitu stres dalam bekerja dapat mengganggu kesehatan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 65,7%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 responden atau 2,9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 7,1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 4,3%. Pada item ini dapat diketahui bahwa *mean* sebesar 3,90 yang berarti item ini terletak pada interval 3,4 – 4,2 dengan dikategorikan tinggi.

Berdasarkan nilai *mean* tertinggi tersebut, maka dapat diketahui bahwa perawat di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo mengalami stres dalam bekerja. Menurut Cooper (2001:6) stres kerja adalah suatu tanggapan atau proses internal/eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subjek yang berakibat pada penurunan kepuasan kerja. Dengan memperhatikan faktor-faktor penyebab stres pada perawat maka stres kerja dapat ditanggulangi dengan baik.

b. Konflik Kerja Perawat (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian menunjukkan bahwa variabel konflik kerja perawat yang terdiri dari item komunikasi kerja dengan atasan, diferensiasi perlakuan atasan, komunikasi sesama perawat, tingkat kerjasama dengan sesama perawat, perbedaan persepsi terhadap wewenang dan mengemban peran ganda di tempat kerja dan diluar tempat berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja perawat. Hal ini di dukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hartanti (2005) dengan judul pengaruh stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan analisis deskriptif dari variabel konflik kerja perawat (X_2), mayoritas responden setuju bahwa konflik kerja perawat yang ada pada RS HVA Toeloengredjo sering terjadi dan hal tersebut mempengaruhi kepuasan kerja perawat.

Handoko (2000:346) berpendapat, konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumberdaya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Dalam hal ini RS HVA Toeloengredjo belum mampu secara maksimal dalam menciptakan hubungan perawat dengan rekan kerja baik itu dengan atasan maupun dengan sesama perawat. Hal ini ditunjukkan dengan total nilai rata-rata sebesar 3,82. Dengan demikian diharapkan instansi khususnya kepada atasan agar mampu menanggulangi penyebab-penyebab konflik kerja supaya kepuasan kerja perawat meningkat.

c. Dukungan Sosial Perawat (X_3)

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial perawat yang terdiri dari item atasan/ rekan kerja memberikan penjelasan terkait dengan masalah pekerjaan, atasan/ rekan kerja memberikan penjelasan terkait dengan masalah di luar pekerjaan, atasan/ rekan kerja memberikan kepercayaan dalam bekerja, atasan/ rekan kerja memberikan perhatian saat sedang mengalami permasalahan, instansi menyediakan tempat kerja yang nyaman, instansi memberikan bantuan materiil saat sedang mengalami permasalahan, hasil kerja dihargai oleh atasan/ rekan kerja, atasan/ rekan kerja memberikan masukan yang dapat membuka wawasan berpengaruh signifikan

terhadap variabel kepuasan kerja perawat. Hal ini di dukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hartanti (2005) dengan judul pengaruh stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan analisis deskriptif dari variabel dukungan sosial perawat (X_3), mayoritas responden setuju bahwa dukungan sosial perawat yang ada pada RS HVA Toeloengredjotelah tercipta dengan baik. Pernyataan ini mengacu pada rata-rata hitung variabel tersebut yang berada pada angka 4,05 dan masuk dalam kategori tinggi. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada *item* pernyataan $X_{3,1}$ yaitu mengenai atasan/ rekan kerja yang selalu memberikan penjelasan terkait dengan masalah pekerjaan. Untuk *item* pertama yaitu atasan/ rekan kerja yang selalu memberikan penjelasan terkait dengan masalah pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 28,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 68,6%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 responden atau 2,9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Pada *item* ini dapat diketahui bahwa *mean* sebesar 4,25 yang berarti *item* ini terletak pada interval 3,4 – 4,2 dengan dikategorikan tinggi.

Almasitoh (2011:65) menjelaskan bahwa terdapat empat (4) klasifikasi dukungan sosial, salah satunya adalah dukungan informasi. Dukungan informasi, yaitu memberikan penjelasan tentang situasi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang sedang dihadapi oleh individu. Dukungan ini meliputi memberikan nasehat, petunjuk, masukan atau penjelasan tentang bagaimana seseorang harus bersikap dan bertindak dalam menghadapi situasi yang dianggap membebani. Dalam hal ini RS HVA Toeloengredjo dinilai telah mampu menciptakan dukungan non materiil terhadap para perawat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan dengan total nilai rata-rata sebesar 4,05 dengan kategori tinggi. Dengan demikian diharapkan instansi mampu mempertahankan hubungan sosial baik secara vertikal maupun horizontal supaya kepuasan kerja perawat meningkat.

d. Kepuasan Kerja Perawat (Y)

Kepuasan kerja merupakan pencapaian yang didambakan setiap perawat dalam bekerja.

Kepuasan kerja harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan perawat meningkat. Setiap perawat akan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2011:350) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.

Berdasarkan analisis deskriptif dari variabel kepuasan kerja perawat (Y), mayoritas responden cenderung setuju bahwa kepuasan kerja yang ada pada RS HVAToeloengredjo telah tercipta dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai *mean* sebesar 4,20. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada *item* pernyataan $Y_{1,2}$ yakni tanggung jawab pekerjaan telah sesuai dengan kewenangan. Hal ini dibuktikan dengan total nilai rata-rata sebesar 4,88 yang berada dikategori sangat tinggi atau sangat baik.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan pengujian yang dilakukan oleh Hartanti (2005) dengan analisis regresi linier berganda, terbukti bahwa stres kerjaperawat (X_1), konflik kerjaperawat (X_2) dan dukungan sosial perawat (X_3) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja perawat (Y) karena nilai koefisien beta menunjukkan hasil yang positif. Hal ini didasarkan pada hasil hitung yang telah dilakukan bahwa nilai *constant* sebesar 2,171 variabel X_1 mempunyai nilai koefisien beta sebesar 0,032, variabel X_2 mempunyai nilai koefisien beta sebesar 1,207 dan variabel X_3 mempunyai nilai koefisien beta sebesar 0,014.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Hafizurrachman (2009) perawat yang mengalami stres kerja adalah mereka yang sering terlibat konflik di dalam pekerjaan dan tidak mendapat dukungan sosial (khususnya dukungan moral) baik dari lingkungan kerja maupun lingkungan keluarga. Stres kerja, konflik kerja dan kurangnya dukungan sosial ini menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan sehingga tidak tercapai kepuasan dalam bekerja. Merujuk dari penelitian yang dilakukan oleh Hartanti (2005) dapat disimpulkan bahwa stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karena selain kebutuhan finansial karyawan akan selalu mempunyai kepuasan kerja saat kebutuhan-kebutuhan non finansialnya juga terpenuhi.

3. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu stres kerja perawat (X_1), konflik kerja perawat (X_2) dan dukungan sosial perawat (X_3) dengan kepuasan kerja perawat (Y). Nilai R sebesar 0,742 atau 74,2% termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,600- 0,799. Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R Square adalah sebesar 0,551 atau 55,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel stres kerja perawat (X_1), konflik kerja perawat (X_2) dan dukungan sosial perawat (X_3) terhadap kepuasan kerja perawat (Y) sebesar 55,1% sedangkan sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Hartanti (2005) dari nilai koefisien determinasi yang dihasilkan besarnya pengaruh variabel stres kerja perawat (X_1), konflik kerja perawat (X_2) dan dukungan sosial perawat (X_3) terhadap variabel kepuasan kerja perawat (Y) adalah sebesar 73,6% dan sisanya sebesar 26,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdeteksi dan tidak terlibat dalam penelitian ini.

Dari dua hasil yang telah didapatkan dapat disimpulkan bahwa stres kerja, konflik kerja dan pemberian dukungan sosial yang diberikan kepada para perawat, akan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Di dalam sebuah rumah sakit pemberian kebutuhan non finansial adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang perawat. Pada kondisi tertentu pendapat ini bisa diterima, apalagi jika dikaitkan dengan banyaknya perawat yang memilih *resign* dari pekerjaan.

4. Pengaruh Secara Parsial

a. Pengaruh Stres Kerja Perawat terhadap Kepuasan Kerja Perawat

Hasibuan (2006:203) menyatakan, kepuasan kerja karyawan akan menurun akibat dari adanya stres kerja yang tidak tertanggulangi dengan baik. Kepuasan kerja perawat harus diciptakan sebaik-baiknya supaya dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan perawat meningkat. Kepuasan kerja juga dapat meningkatkan daya tahan perawat terhadap stres. Sebaliknya, stres yang dihayati perawat dan telah mengakar dapat menjadi penyebab ketidakpuasan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil uji t dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini dibuktikan dengan $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ yaitu -

2,818 < -1,996 dan nilai sig t ($0,006$) < $\alpha = 0,05$, maka pengaruh stres kerja perawat (X_1) terhadap kepuasan kerja perawat (Y) adalah signifikan, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi stres kerja perawat (X_1) yang terjadi di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo akan mampu menurunkan kepuasan kerja perawat (Y).

Hasil uji yang dilakukan oleh Hartanti (2005) sesuai dengan analisis statistik regresi linear berganda, dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya seberapa besar stres yang dialami oleh perusahaan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Kandatel Pasuruan ini dapat dilihat dengan hasil dari analisis yang menunjukkan terdapat signifikan sebesar 0,000 dengan alpha 0,05 ($0,000 < 0,05$) berarti H_0 ditolak H_1 diterima.

Bagi perawat, kebutuhan non materiil seperti perhatian dari instansi dan *reward* adalah penting, sebab kedua hal tersebut mampu membantu menanggulangi stres dalam bekerja. Oleh sebab itu perawat dituntut mampu mengenali dan mewaspadaikan sebab dan dampak stres yang cenderung negatif bagi psikologi perawat dan bagi instansi.

b. Pengaruh Konflik Kerja Perawat terhadap Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan hasil uji t dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini dibuktikan dengan $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ -2,033 < -1,996 dan nilai sig t adalah sebesar ($0,046$) < $\alpha = 0,05$, maka pengaruh konflik kerja perawat (X_2) terhadap kepuasan kerja perawat (Y) adalah signifikan pada alpha 5%, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Disimpulkan bahwa kepuasan kerja perawat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh konflik kerja perawat atau dengan meningkatnya konflik kerja perawat, maka kepuasan kerja perawat akan mengalami penurunan, begitu pula sebaliknya.

Hasil uji yang dilakukan oleh Hartanti (2005) sesuai dengan analisis statistik regresi linear berganda, dapat diambil kesimpulan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya seberapa besar konflik yang dialami oleh perusahaan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Kandatel Pasuruan ini dapat dilihat dengan hasil dari analisis yang menunjukkan terdapat signifikan sebesar 0,000 dengan alpha 0,05 ($0,000 < 0,05$) berarti H_0 ditolak H_1 diterima.

Hasibuan (2006:199) menyatakan, konflik kerja terjadi diantara individu, kelompok dengan

kelompok, vertikal (atasan dengan bawahan), maupun horizontal diantara sesama individu karyawan. Ego manusia yang selalu menginginkan lebih berhasil dari manusia lainnya akan menimbulkan konflik. Kebutuhan material dan non material (suasana dan lingkungan kerja) juga dapat menjadi faktor pemicu timbulnya konflik. Suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan serta lingkungan kerja yang baik merupakan bagian penting dalam pembentukan kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat memacu perawat untuk dapat bekerja sama dan tidak terlibat konflik meskipun konflik dalam sebuah instansi merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari.

Semakin tinggi tingkat konflik yang dialami perawat maka, semakin rendah kepuasan kerja yang dapat dicapai. Sebaliknya, dengan menurunnya tingkat konflik maka, kepuasan kerja perawat dapat meningkat. Konflik kerja yang sering dialami oleh perawat adalah konflik saat menghadapi berbagai macam karakter pasien dan teman kerja yang memiliki perbedaan pendapat. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja yang hendak dicapai oleh perawat.

c. Pengaruh Dukungan Sosial Perawat terhadap Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan hasil uji t dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,672 < 1,996$ dan nilai sig t adalah sebesar $(0,011) < \alpha = 0,05$, maka pengaruh dukungan sosial perawat (X_3) terhadap kepuasan kerja perawat (Y) adalah signifikan pada alpha 5%, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Disimpulkan bahwa kepuasan kerja perawat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh dukungan sosial perawat atau dengan meningkatnya dukungan sosial perawat, maka kepuasan kerja perawat akan mengalami peningkatan.

Hasil uji yang dilakukan oleh Hartanti (2005) sesuai dengan analisis statistik regresi linear berganda, dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya seberapa besar dukungan sosial yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Kandatel Pasuruan ini dapat dilihat dengan hasil dari analisis yang menunjukkan terdapat signifikan sebesar 0,000 dengan alpha 0,05 ($0,000 < 0,05$) berarti H_0 ditolak H_1 diterima.

Manusia adalah makhluk sosial, dimana keberadannya akan selalu membutuhkan dan dibutuhkan orang lain. Manusia dapat menciptakan hubungan ketergantungan satu sama lain, karena

seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya sendiri. Dukungan sosial tersebut akan sangat berpengaruh bagi individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Dukungan sosial dapat diartikan sebagai adanya hubungan individu yang bersifat saling membantu dan mempunyai arti khusus bagi individu yang menerimanya.

Dukungan sosial tersebut erat kaitannya dengan pembentukan keseimbangan mental dan kepuasan psikologis, sehingga dapat pula dikatakan bahwa dengan adanya dukungan sosial maka akan dapat mengurangi perasaan tertekan seseorang ketika dihadapkan pada tekanan pekerjaan dan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Almasitoh (2011:66) menyatakan, dukungan sosial adalah sumber daya sosial dalam menghadapi suatu peristiwa yang menekan dan perilaku menolong yang diberikan pada individu yang membutuhkan dukungan. Dukungan sosial memberikan dampak positif bagi setiap individu dalam menghadapi persoalan psikologik sebab, dukungan sosial disini dapat mengurangi kecemasan yang berlebihan serta gangguan-gangguan lain pada umumnya.

5. Pengaruh Secara Simultan

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan analisis linear berganda pada uji F dengan tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05). Dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari variabel stres kerja perawat (X_1), konflik kerja perawat (X_2) dan dukungan sosial perawat (X_3) dengan kepuasan kerja perawat (Y). Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $26,991 > 2,740$ dan nilai signifikansi F ($0,000 < \alpha = 0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat kepuasan kerja perawat (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh stres kerja perawat (X_1), konflik kerja perawat (X_2) dan dukungan sosial perawat (X_3).

Hasil penelitian ini pula diperkuat oleh penelitian Hartanti (2005) dengan judul pengaruh stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terdapat hasil yang signifikan secara simultan antara stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $28,551 > 2,740$ dan nilai signifikansi F ($0,000 < \alpha = 0,05$).

Secara umum manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang yang dikhususkan untuk mempelajari manusia berkaitan

dengan keadaan psikologi, sosiologi, ekonomi dan administrasi. Dalam hal ini rumah sakit dituntut mampu mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya dengan sebaik mungkin. Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa sebuah rumah sakit mempunyai orang-orang yang berkualitas dan mempunyai kinerja yang baik serta kepuasan kerja perawat yang terpenuhi. Kepuasan kerja yang tinggi diharapkan perawat menjadi semakin setia kepada perusahaan, semakin termotivasi dalam bekerja, merasa senang dalam bekerja, dan akan meningkatkan loyalitasnya dalam bekerja.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Handoko (2000:193) mengatakan bahwa seseorang dapat dikatakan puas atau tidak puas atas suatu situasi akan tampak pada sikap positif karyawan terhadap segala pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja. Karyawan cenderung merasa puas apabila kebutuhan non finansial yang mereka terima sesuai dengan yang seharusnya dan karyawan merasa tidak puas apabila kebutuhan non finansial yang diterima kurang dari yang seharusnya perusahaan berikan terhadap karyawan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan baik menggunakan analisis statistik deskriptif maupun analisis regresi linear berganda maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Hasil penelitian menjelaskan bahwa stres kerja perawat (X1) mempunyai pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan kerja perawat (Y) pada Rumah Sakit HVA Toeloengredjo.
- Hasil penelitian menjelaskan bahwa konflik kerja perawat (X2) mempunyai pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan kerja perawat (Y) pada Rumah Sakit HVA Toeloengredjo.
- Hasil penelitian menjelaskan bahwa dukungan sosial perawat (X3) mempunyai pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan kerja perawat (Y) pada Rumah Sakit HVA Toeloengredjo.
- Hasil penelitian menjelaskan bahwa stres kerja perawat (X1), konflik kerja perawat (X2) dan dukungan sosial perawat (X3) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja perawat (Y) pada Rumah sakit HVA Toeloengredjo.

2. Saran

Adapun saran yang diberikan, antara lain:

- Diharapkan pihak instansi dapat memperbaiki, mempertahankan serta meningkatkan prinsip dan program kerja terhadap dukungan sosial perawat.
- Sebaiknya instansi memberikan *reward* atau *punishment* kepada perawat yang mampu melaksanakan prosedur/kejadian yang tidak mampu melaksanakannya. Tujuannya supaya perawat dapat memperbaiki kinerjanya agar selaras dengan prosedur kerja.
- Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja perawat diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini seperti gaya kepemimpinan dan motivasi dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, A., Kusnadi., Candra, S. 2003. *Teori Manajemen Stres*. Malang: Taroda.
- Agung, P.A.A. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Tim UB Press.
- Cooper, C.L. dan Payne, R. 2001. *Causes, Coping & Consequences of Stres at Work*. USA: John Wiley & Sons, Ltd.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. 2002. *Organization: Behaviour, Structure, Processes*, Diterjemahkan oleh Nunuk Ardiani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gitosudarmo, Sudita. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T.H. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesembilan. Bandung: PT Remaja Rosdayakarya Offset.
- Munandar, A.S. 2011. *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

- Nimran, U. 1999. *Perilaku Organisasi*. Malang: CV. Mitramedia.
- Nitisemito, A.S. 2006. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robbins, S.P. 2002. *Organizational Behaviour*. Diterjemahkan oleh Hadyana Pujaatmaka. Jilid 2. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Siagian, SP. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: STIE-Y