

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK GENERASI DAN KEPUASAN  
KERJA DOKTER UMUM DI RUMAH SAKIT SWASTA X BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen

**Oleh:**

**Debby Novianti**

**2017120010**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG**

**2021**

**RELATIONSHIP BETWEEN GENERATION CHARACTERISTICS AND  
JOB SATISFACTION OF GENERAL PRACTITIONERS AT PRIVATE  
HOSPITAL X BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Management

**By:**

**Debby Novianti**

**2017120010**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY FACULTY OF  
ECONOMICS**

**PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Accredited by BAN – PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG**

**2021**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK GENERASI DAN KEPUASAN  
KERJA DOKTER UMUM DI RUMAH SAKIT SWASTA X BANDUNG**

Oleh:

Debby Novianti

2017120010

Bandung, 20 Februari 2021

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Debby Novianti  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 06 November 1998  
NPM : 2017120010  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Hubungan antara Karakteristik Generasi dan Kepuasan Kerja Dokter Umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 20 Februari 2021

Pembuat pernyataan :



( Debby Novianti )

## ABSTRAK

Perbedaan generasi sudah dialami oleh setiap organisasi yang berdiri sejak lama. Organisasi yang sudah berdiri sejak lama ini biasanya memiliki karyawan yang lintas generasi, tidak terkecuali organisasi yang bergerak di bidang kesehatan. Salah satunya adalah Rumah Sakit Swasta X Bandung yang memiliki karyawan dari berbagai generasi. Pada umumnya, karakteristik setiap generasi akan berbeda-beda sehingga akan berdampak juga terhadap kepuasan kerjanya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja tersebut, seperti hubungan rekan kerja dan atasan, upah atau gaji, promosi jabatan dan jenjang karir maupun pekerjaannya itu sendiri. Berdasarkan observasi dan wawancara, terdapat beberapa gejala pada karakteristik generasi dan kepuasan kerja pada dokter umum lintas generasi, salah satunya adalah terjadi sedikit perbedaan pandangan antar dokter umum yang lintas generasi dan kepuasan kerja dokter umum. Dengan melihat adanya perbedaan karakteristik tersebut, rumah sakit perlu memperhatikan kebijakan yang cocok untuk diterapkan pada perbedaan lintas generasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu variabel karakteristik generasi dan kepuasan kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan kondisi, situasi, atau variabel yang menjadi objek penelitian. Penulis mengumpulkan data dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh dokter umum yang berjumlah 38 orang. Data yang diterima kemudian diolah menggunakan teknik analisis kuantitatif menggunakan bantuan IBM SPSS 26.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan menggunakan Uji Korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung, dengan nilai sebesar 0,605. Dapat disimpulkan bahwa, karakteristik generasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** Karakteristik Generasi, Kepuasan Kerja

## ABSTRACT

*Every organization differences that was established for a long time has experienced generational. Organizations that have been around for a long time usually have cross-generational employees. One of them is Private Hospital X Bandung that has cross-generational employees. In general, with the different characteristics of each generation so it will also have an impact on job satisfaction. Job satisfaction can be affected by a variety of factors, such as the relationship between colleagues and superiors, the wages or the salaries, the promotion and the career path as well as the job itself. Based on observations and interviews, there are several symptoms of generational characteristics and job satisfaction among doctors across generations, one of which is that there is a slight difference in views between across generations and job satisfaction of doctors. By seeing these differences in characteristics, hospitals need to pay attention to policies that are suitable to be applied to these cross-generational differences.*

*This study was conducted to determine the relationship between characteristics of generation and job satisfaction. In this study, descriptive research method was performed. Descriptive research method aims to explain, summarize conditions, situations, or variables that are the object of the study. The data was collected by interviewing the respondents and distributing the questionnaires. The questionnaires were distributed to all 38 doctors in total. One the was collected, quantitative analysis was conducted using the help of IBM SPSS 26.*

*In this study, the Pearson Correlation test was performed. There is a strong positive relationship between the generational characteristics and job satisfaction of the doctors at Private Hospital X Bandung, with a value of 0.605.*

**Keywords:** *Generation Characteristics, Job Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Mahasa Esa karena hanya dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK GENERASI DAN KEPUASAN KERJA DOKTER UMUM DI RUMAH SAKIT SWASTA X BANDUNG”** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan rasa bersyukur dan tulus, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Orang tua penulis yang membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, selalu membimbing, menemani, menyemangati, dan memberikan dukungan moral sepanjang proses pembuatan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Dr. Istiharini, CMA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan dengan sabar memberikan arahan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dr. FX Supriyono, Drs., MM. selaku dosen pembimbing proposal seminar yang telah memberikan ide, usulan, dan masukan kepada penulis.
5. Ibu Irsanti Hasyim, SE., MSM., M.Eng selaku dosen wali penulis yang memberikan arahan sejak masuk kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Fernando, SE., M.Komp. selaku dosen yang membantu dan membimbing penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.

7. Seluruh dosen pengajar di Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa studi.
8. Rumah Sakit Swasta X Bandung yang telah mengizinkan organisasinya untuk diteliti dan membantu selama proses penelitian.
9. Pihak Dokter Umum yang bekerja di Rumah Sakit Swasta X Bandung.
10. Teman-teman seperjuangan skripsi Allesandra Delina, Elizabeth Christabel, Vina Arviana, Kharizta Immanuela, Natasha Amadea Sutanto, Natasha Amanda, Kezia Jessica Hendrawan, dan Yehan Migasira Lazuardi yang senantiasa saling membantu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman penulis Chrisantha Maria Matius, Irene Christina, Yolanda Irawan, Zephania K.Y., dan Violivia Leony yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kaka tingkat Angie Oriana selaku ibu dosen pribadi penulis yang senantiasa sabar, meluangkan waktu untuk membantu memberikan saran, dan masukkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan waktu, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati semua kritik dan saran akan diterima untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Februari 2021

Penulis,

Debby Novianti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Generasi .....	8
2.1.1. Generasi <i>Baby Boomers</i> .....	8
2.1.2. Generasi X .....	9
2.1.3. Generasi Y .....	10
2.2. Kepuasan Kerja ( <i>Job Satisfaction</i> ) .....	14
2.2.1. Definisi Kepuasan Kerja .....	14
2.2.2. Tipe Kepuasan Kerja .....	15
2.2.3. Faktor Kepuasan Kerja .....	17
2.2.4. Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	19
2.2.5. Pengukuran Kepuasan Kerja .....	20
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	26
3.1. Metode Penelitian .....	26
3.1.1. Teknik Pengumpulan Data .....	26

3.1.2.	Operasionalisasi Penelitian .....	28
3.1.3.	Populasi .....	32
3.1.4.	Teknik Pengolahan Data .....	32
3.1.4.1.	Hasil Uji Validitas .....	33
3.1.4.2.	Uji Reliabilitas .....	35
3.1.5.	Teknik Analisa Data.....	36
3.1.5.1.	Analisis Korelasi Pearson .....	36
3.1.5.2.	Analisa Deskriptif .....	37
3.1.6.	Profile Responden .....	37
3.1.6.1.	Tingkat Pengisian Kuesioner .....	38
3.1.6.2.	Jenis Kelamin Responden.....	38
3.1.6.3.	Usia Responden .....	39
3.1.6.4.	Lama Bekerja.....	39
3.2.	Objek Penelitian .....	39
3.2.1.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	41
3.2.2.	Fungsi Jabatan ( <i>Purpose</i> ) Dokter Umum.....	41
3.2.3.	Uraian Pekerjaan Utama ( <i>Main Duties</i> ) Dokter Umum.....	41
3.2.4.	Tanggung Jawab ( <i>Responsibility</i> ) Dokter Umum .....	42
3.2.5.	Kewenangan ( <i>Authority</i> ) Dokter Umum.....	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1.	Karakteristik Generasi Rumah Sakit Swasta X Bandung.....	43
4.1.1.	Analisis Cultural Adaptance Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	43
4.1.2.	Analisis Volunteerism Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	48
4.1.3.	Analisis Tech Savvy Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	54
4.1.4.	Analisis Family Orientation Rumah Sakit Swasta X Bandung.....	56
4.1.5.	Analisis Ambitious Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	58

4.1.6.	Analisis Team Players Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	62
4.1.7.	Analisis Communicators Rumah Sakit Swasta X Bandung.....	67
4.1.8.	Analisis Like to Be Loved Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	70
4.1.9.	Kesimpulan Tanggapan Responden Mengenai Karakteristik Generasi .....	76
4.2.	Kepuasan Kerja Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	78
4.2.1.	Analisis People on Your Present Job Rumah Sakit Swasta X Bandung.....	78
4.2.2.	Analisis Supervision Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	83
4.2.3.	Analisis Opportunities for Promotion Rumah Sakit Swasta X Bandung.....	90
4.2.4.	Analisis Pay Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	93
4.2.5.	Analisis Work on Your Present Job Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	98
4.2.6.	Kesimpulan Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja ..	105
4.3.	Hubungan Antara Karakteristik Generasi dan Kepuasan Kerja Dokter Umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	107
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		109
5.1.	Kesimpulan.....	109
5.2.	Saran .....	110
DAFTAR PUSTAKA .....		112
LAMPIRAN.....		117
RIWAYAT PENULIS .....		141

## DAFTAR TABEL

Gambar 1. 1. Model Penelitian .....	7
Tabel 2.1. Hasil Mengenai Karakteristik Generasi dan Kepuasan Kerja.....	22
Tabel 2.2. Hasil Mengenai Karakteristik Generasi dan Kepuasan Kerja (lanjutan) .....	23
Tabel 2.3. Hasil Mengenai Karakteristik Generasi dan Kepuasan Kerja (lanjutan) .....	24
Tabel 2.4. Hasil Mengenai Karakteristik Generasi dan Kepuasan Kerja (lanjutan) .....	25
Tabel 3.1. Dimensi dan Indikator Age Subculture.....	29
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Age Subculture (lanjutan) .....	30
Tabel 3.3. Dimensi dan Indikator Kepuasan kerja.....	30
Tabel 3. 4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja (lanjutan) .....	31
Tabel 3.5. Pembobotan Skala Interval .....	32
Tabel 3.6. Interpretasi Modus Data Karakteristik Generasi.....	33
Tabel 3.7. Interpretasi Modus Data Kepuasan Kerja .....	33
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Karakteristik Generasi.....	34
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja .....	35
Tabel 3.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 3.11. Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	37
Tabel 3.12. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	38
Tabel 3.13. Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 3.14. Data Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 3.15. Data Berdasarkan Lama Bekerja.....	39
Tabel 3.16. Struktur Organisasi Rumah Sakit Swasta X Bandung .....	41
Tabel 4.1. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Cultural Adaptance .....	43
Tabel 4.2. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Cultural Adaptance 1 .....	44
Tabel 4.3. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Cultural Adaptance 2 .....	45
Tabel 4.4. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Cultural Adaptance 3 .....	46
Tabel 4.5. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Volunteerism.....	48

Tabel 4.6. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Volunteerism 1.....	49
Tabel 4.7. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Volunteerism 2.....	50
Tabel 4.8. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Volunteerism 3.....	52
Tabel 4.9. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Volunteerism 4.....	53
Tabel 4.10. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Tech Savvy.....	54
Tabel 4.11. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Tech Savvy 1.....	55
Tabel 4.12. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Family Orientation .....	56
Tabel 4.13. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Family Orientation 1 .....	57
Tabel 4.14. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Ambitious.....	58
Tabel 4.15. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Ambitious 1.....	59
Tabel 4.16. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Ambitious 2.....	61
Tabel 4.17. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Team Players.....	62
Tabel 4.18. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Team Players 1.....	63
Tabel 4.19. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Team Players 2.....	64
Tabel 4.20. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Team Players 3.....	65
Tabel 4.21. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Communicators .....	67
Tabel 4.22. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Communcators 1 .....	68
Tabel 4.23. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Communicators 2 .....	69
Tabel 4.24. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Like to Be Loved.....	70
Tabel 4.25. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Like to Be Loved 1 .....	72
Tabel 4.26. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Like to Be Loved 2 .....	73
Tabel 4.27. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Like to Be Loved 3 .....	74
Tabel 4.28. Kesimpulan Tanggapan Responden Mengenai Karakteristik Generasi .....	76
Tabel 4.29. Tanggapan Dokter Umum Mengenai People on Your Present Job ...	78
Tabel 4.30. Tanggapan Antar Generasi Mengenai People on Your Present Job 1 79	
Tabel 4.31. Tanggapan Antar Generasi Mengenai People on Your Present Job 2 81	
Tabel 4.32. Tanggapan Antar Generasi Mengenai People on Your Present Job 3 82	
Tabel 4.33. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Supervision.....	83
Tabel 4.34. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Supervision 1 .....	84
Tabel 4.35. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Supervision 2 .....	86
Tabel 4.36. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Supervision 3 .....	87

Tabel 4.37. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Supervision 4 .....	88
Tabel 4.38. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Supervision 5 .....	89
Tabel 4.39. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Opportunities for Promotion ..	90
Tabel 4.40. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Opportunities for Promotion 1 .....	91
Tabel 4.41. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Opportunities for Promotion 2 .....	92
Tabel 4.42. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Pay.....	93
Tabel 4.43. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Pay 1.....	95
Tabel 4.44. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Pay 2.....	96
Tabel 4.45. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Pay 3.....	97
Tabel 4.46. Tanggapan Dokter Umum Mengenai Work on Your Present Job .....	98
Tabel 4.47. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Work on Your Present Job 1	100
Tabel 4.48. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Work on Your Present Job 2	101
Tabel 4.49. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Work on Your Present Job 3	102
Tabel 4.50. Tanggapan Antar Generasi Mengenai Work on Your Present Job 4	103
Tabel 4.51. Kesimpulan Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja .....	105
Tabel 4.52. Hasil Uji Korelasi Pearson .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner .....	124
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	128

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, perusahaan yang sudah berdiri sejak lama akan memiliki karyawan dari beberapa generasi. Mulai dari generasi *baby boomers*, generasi X, generasi Y (milenial) hingga generasi Z. Menurut kumparan.com (2018), *generasi baby boomers* adalah generasi yang lahir dan tumbuh di jaman yang belum modern dan minim akan lapangan pekerjaan. Hal ini membuat sifat dari generasi *baby boomers* kompetitif. Generasi *baby boomers* akan melakukan pekerjaannya dengan kerja keras, berdedikasi pada pekerjaan dan perusahaannya, suka mengkritik kepada generasi muda tetapi tidak suka dikritik. Itulah gaya pekerja dari generasi *baby boomers* yang sering disebut *workaholic*. Rentang tahun 1946-1964 lah yang tergolong menjadi generasi *baby boomers*.

Pada generasi X tidak lain yang lahir pada tahun 1965 - 1980 adalah generasi yang merasa sendirian dikarenakan generasi X ini dilahirkan dari orang tua yang gila terhadap pekerjaannya (*workaholic*). Dengan begitu, membuat generasi X ini menjadi sangat mandiri, berpikir ketimbang bekerja di sebuah perkantoran generasi X lebih baik berwirausahawan. Selanjutnya pada generasi Y, generasi dimana generasi yang sering disebut generasi milenial (1981 - 2000) ini adalah pekerja keras tetapi harus memiliki waktu '*me time*'. Dikutip dari kumparan.com (2018) keseimbangan gaya hidup dan pekerjaan generasi Y membuatnya cenderung mencari pekerjaan yang dapat menunjang gaya hidupnya dan tetap bisa melakukan hobi yang generasi Y suka.

Selanjutnya yaitu generasi Z, generasi Z yang lahir pada tahun 2000-2010. Menurut socialmediaweek.org (2017), pada konteks media sosial, generasi milenial menghabiskan rata-rata enam sampai tujuh jam per minggu di media sosial, sedangkan 44% dari generasi Z memeriksa media sosialnya setidaknya setiap jam. Hal ini membuktikan bahwa generasi Z tidak dapat terlepas dan sangat bergantung pada kecanggihan teknologi saat ini terutama media sosial.

Perbedaan generasi sudah dialami oleh setiap organisasi, tidak terkecuali organisasi yang bergerak di bidang kesehatan. Seiring dengan pertumbuhan penduduk, kebutuhan atas pelayanan kesehatan semakin meningkat.

Hal ini disebabkan institusi kesehatan seperti rumah sakit merupakan salah satu fasilitas penting dan selalu dicari oleh masyarakat, maka dari itu keberadaannya penting ada di dalam sebuah kota. World Health Organization (WHO) mendefinisikan, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang – Undang No. 44 Tahun 2009, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Berdasarkan Undang - Undang No. 36 Tahun 2009, tentang kesehatan sudah dengan jelas menyatakan bahwa rumah sakit saat ini harus mengutamakan keselamatan pasien di atas kepentingan yang lain. Dengan kata lain, sudah seharusnya rumah sakit berkewajiban menerapkan budaya keselamatan kepada pasien. Apabila masih ada rumah sakit yang mengabaikan keselamatan pasien, sudah sepantasnya diberikan sanksi yang berat baik untuk rumah sakit maupun petugas pelayanan kesehatan. Disinilah peran dokter dan suster agar tidak salah melakukan tindakan.

Salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan yaitu rumah Sakit Swasta X Bandung. Rumah Sakit Swasta X Bandung ini sudah berdiri sejak tahun 1910. Di dalam slogan Rumah Sakit Swasta X Bandung ini selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk warga bandung dan sekitarnya, dengan motto “Anda tetap sehat adalah dambaan kami” merupakan tujuan dari Rumah Sakit Swasta X Bandung agar pasien selalu berada dalam kondisi terbaik. Lokasi rumah sakit ini dapat dikatakan strategis dengan ditunjang sarana dan mutu pelayanan yang baik dari para karyawan menjadikan Rumah Sakit Swasta X Bandung menjadi rumah sakit yang terkemuka yang diakui oleh nasional dan internasional.

Menurut wawancara dengan Kepala Dokter Umum, Rumah Sakit Swasta X Bandung memiliki karyawan dari berbagai generasi, akan tetapi untuk kalangan dokter di Rumah Sakit Swasta X Bandung hanya dari generasi *baby boomers* sampai generasi Y. Pekerjaan sebagai dokter adalah pekerjaan yang memiliki tanggung jawab besar dan rasa kemanusiaan kepada pasien meskipun

banyak resiko yang akan selalu dihadapi oleh dokter. Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa karakteristik setiap generasi pada umumnya akan berbeda sehingga akan berdampak pada kepuasan kerjanya juga. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja itu sendiri seperti contohnya upah, kepedulian atasan dan rekan kerja, promosi jabatan dan jenjang karir, dan pekerjaannya itu sendiri. Menurut Handoko (2001) dalam Mirnawati (2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Biasanya kepuasan kerja akan dirasakan oleh individu dari karyawan dan akan berdampak pada hasil kerjanya.

Sebelumnya penulis telah mendapatkan beberapa informasi mengenai Rumah Sakit Swasta X Bandung, salah satunya adalah masalah-masalah yang terdapat disana. Setiap rumah sakit memiliki kebijakannya masing-masing dan memberi kebebasan berpendapat pada saat diadakannya sebuah rapat atau saat evaluasi. Pada saat diadakannya rapat atau evaluasi, para dokter khususnya dokter umum dari generasi *baby boomers* hingga generasi Y kerap memiliki pandangan yang berbeda - beda. Pandangan yang berbeda ini ketika para dokter umum sedang mendiskusikan pembagian jadwal untuk jaga dan juga jadwal untuk *visited*. Ketika ada perbedaan pandangan dari dokter umum yang lintas generasi tersebut, akan dibuat keputusan berdasarkan hasil diskusi dan kesepakatan bersama. Selain itu, Rumah Sakit Swasta X Bandung memiliki masalah lain yaitu ketika ada dokter umum yang ingin mengambil spesialis dan ketika sudah selesai mengambil spesialis, dokter tersebut belum tentu kembali bekerja di Rumah Sakit Swasta X Bandung. Masalah lain yang timbul adalah berbedanya pandangan pada dokter umum yang tergolong generasi Y terhadap sistem evaluasi kinerja karyawan yang dijalankan pada Rumah Sakit Swasta X Bandung ini dan juga perbedaan pandangan terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan Rumah Sakit Swasta X Bandung ini terhadap pemenuhan hidup para dokter umum generasi Y.

Dalam hal ini, penulis melihat bahwa ada perbedaan sifat karakteristik dari setiap generasi. Perbedaan karakteristik ini akan menjadi sebuah tantangan bagi suatu organisasi khususnya di Rumah Sakit Swasta X Bandung seperti contohnya terjadi perbedaan sudut pandang antar generasi yang dibiarkan secara terus-menerus akan menyebabkan konflik juga pada antar generasi. Melihat

adanya perbedaan tersebut membuat penulis hendak melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk membantu rumah sakit mengetahui hubungan antara karakteristik generasi dengan kepuasan kerja, serta memberikan usulan kepada rumah sakit melalui diskusi dan wawancara.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik generasi dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan menganalisis karakteristik generasi dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung.
2. Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan kerja dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung.
3. Mengetahui hubungan antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja dokter umum di Rumah Sakit Swasta X Bandung.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui hubungan antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja. Selain itu, dapat mempertimbangkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang lintas generasi.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Perbedaan generasi dalam lingkungan kerja menjadi salah subjek yang selalu muncul dalam perkembangan manajemen sumber daya manusia, dan konsep perbedaan generasi terus berkembang dari waktu ke waktu. Menurut Del Hawkins dalam Arinta (2017), suatu generasi atau yang biasa disebut sebagai kelompok usia adalah sekelompok orang yang telah mengalami lingkungan politik, kehidupan sosial, sejarah dan ekonomi. Kelompok usia ini telah berbagi sejarah, perilaku dan nilai bersama yang bersifat unik. Sebenarnya dari setiap peneliti berbagai negara

menyepakati definisi dari “generasi”, setiap peneliti dari berbagai mendefinisikan generasi dari berbagai sudut pandang masing - masing. Namun, dalam jurnal Pentecost dan Andrews (2010) mengatakan bahwa *age subculture* merupakan sekelompok orang yang mengalami peristiwa kehidupan yang sama karena tumbuh dewasa dalam jangka waktu tertentu (lahir pada tahun yang sama).

Menurut Manheim dalam Stevanny (2018), individu yang menjadi bagian dari satu generasi adalah mereka yang memiliki kesamaan tahun lahir dalam rentang waktu 20 tahun dan berada dalam dimensi sosial dan dimensi sejarah yang sama. Pembagian generasi tersebut juga banyak dikemukakan oleh peneliti lain dengan label yang berbeda-beda, tetapi secara umum memiliki makna yang sama. Sebagai contoh, Martin & Tulgan (2002) mengatakan bahwa generasi Y adalah generasi yang lahir pada kisaran tahun 1978, sementara menurut Howe & Strauss (2000), generasi Y adalah generasi yang lahir pada tahun 1982, hal tersebut terjadi karena adanya perbedaan skema yang digunakan untuk mengelompokkan generasi tersebut, karena peneliti – peneliti tersebut berasal dari negara yang berbeda.

Berdasarkan pemaparan definisi tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa faktor generasi ini dibedakan berdasarkan rentang usia. Dengan adanya perbedaan rentang usia maka akan berpengaruh juga terhadap siklus kehidupan seseorang. Perbedaan siklus kehidupan ini akan berdampak pada pola pikir, perilaku, cara pandang, dan cara mengambil sebuah keputusan.

Salopek (2006) mengatakan bahwa perbedaan generasi memiliki efek yang besar dalam kelangsungan pekerjaan, terutama jika manusia tersebut menjadi seorang pemimpin yang harus mengatur dan memimpin orang-orang dengan berbagai sifat yang berbeda-beda. Menurut Patterson (2007); Smola dan Sutton (2002), jika manusia yang terlahir pada generasi yang sama akan memiliki kemiripan sifat dan pandangan yang sama. Hasil tersebut berdasarkan asumsi yang dibuat dari penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa ahli. Tetapi asumsi tersebut tidak mutlak dapat dipakai, yang artinya tidak semua manusia pada generasi yang sama akan memiliki kemiripan, hal tersebut disebabkan oleh sifat individu tiap manusia yang berbeda-beda (Jeffries dan Hunte, 2004). Perbedaan sifat mulai dari generasi *baby boomers*, X, hingga Y (milenial) tersebut dapat

memiliki hubungan dengan kepuasan kerja pada saat bekerja di suatu organisasi dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang bermacam-macam.

Menurut Robbins (2015), kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja ini merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Didukung menurut pendapat Wibowo (2007:299), seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap kepuasan yang tinggi juga terhadap perusahaan, sebaliknya jika seseorang tidak merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perusahaannya maka akan berdampak negatif bagi organisasi perusahaan tersebut.

Menurut Shaju (2016), kepuasan dalam bekerja memiliki hubungan yang kuat terhadap emosi yang berada dalam organisasi dengan setiap orang dalam organisasi tersebut memiliki kebanggaan terhadap kedudukannya di dalam organisasi tersebut. Dalam penelitiannya, Shaju mengamati bagaimana pengaruh kepuasan terhadap hasil kerja dalam perusahaan. Metode yang dilakukan yaitu dengan melihat pandangan dari pekerja biasa dengan *supervisors*. Variabel kontrol yang digunakan yaitu umur, jenis kelamin, dan riwayat pendidikan. Hasil menunjukkan jika terdapat hubungan yang kuat antara tingkatan pekerjaan terhadap hasil kerja, semakin tinggi tingkatan status kerja pada perusahaan, maka kepuasan kerja akan semakin meningkat. Menurut Robbins dan Judge (2013), terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *Work itself, Salaries, Co-Worker, Career Progression, dan Authority*.

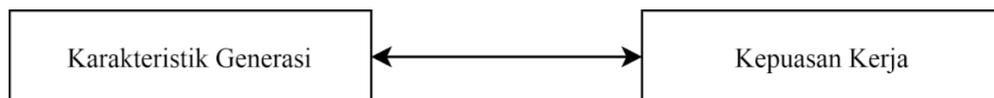
Menurut Arinta (2017), karyawan yang tergolong pada generasi *baby boomers*, generasi X, dan generasi Y memiliki kepuasan kerja yang berbeda-beda. Terdapat beberapa indikator kepuasan kerja dalam penelitian di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., yaitu keakraban dengan rekan kerja, kejelasan instruksi, membangkitkan energi positif, perhatian, umpan balik tentang pekerjaan dari atasan, jenjang karir, regulasi promosi, frekuensi promosi, besaran upah, keadilan, manfaat, variasi keahlian, makna pekerjaan, jari diri pekerjaan, otonomi, dan umpan balik tentang pekerjaan. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan generasi *baby boomers*, generasi X memiliki perbedaan kepuasan kerja dengan generasi Y pada perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Penelitian yang lain oleh Ima Nofita dan Endah Mujiasih melakukan penelitian tentang Hubungan Antara Subjective Well-Being dengan Kepuasan Kerja Karyawan Generasi Milenial Di PT TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa terdapat hubungan positif antara Subjective Well-Being dengan Kepuasan Kerja Karyawan Generasi Milenial di PT TELKOM REGIONAL IV JATENG & DIY.

Dari beberapa penelitian sebelumnya dapat membuktikan bahwa perbedaan umur dan tahun lahir di generasi *baby boomers*, generasi X, dan generasi Y akan menimbulkan banyaknya perbedaan yang membuat penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut. Di Rumah Sakit Swasta X Bandung, terjadi kesenjangan generasi khususnya pada dokter umum yang memiliki pekerjaan dan kewenangan yang kurang lebih sama. Kesenjangan generasi tersebut akan menimbulkan cara berpikir dan cara pandang yang berbeda. Perbedaan karakteristik dari generasi *baby boomers*, generasi X dan generasi Y juga akan berhubungan dengan kepuasan kerjanya.

Oleh karena itu, penulis membuat model penelitian di bawah ini untuk mengetahui hubungan antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja. Model kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1. 1.**  
**Model Penelitian**



Berdasarkan model penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini bahwa terdapat hubungan positif antara karakteristik generasi dan kepuasan kerja.