

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Yogyakarta dengan khas budayanya membentuk ragam masyarakat. Siklus heterogen aktivitas masyarakat Yogyakarta yang juga didukung oleh pergerakan wisatanya membuat warna tersendiri di daerah yang terkenal istimewa ini. Se jauh kompleksitas masyarakatnya tersebut, Yogyakarta juga didukung oleh fasilitas kesehatannya, seperti Klinik Kesehatan. Permenkes RI nomor 9 tahun 2014 tentang Klinik Kesehatan memberikan deskripsi terhadap klinik kesehatan, yaitu fasilitas dari sebuah pelayanan kesehatan yang berfokus pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan dengan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Berdasarkan laporan dari www.bpjs-kesehatan.go.id dengan judul “Optimalkan Cakupan Kepesertaan di Kota Yogyakarta, BPJS Kesehatan Gandeng BRI dalam Program Donasi JKN-

KIS” tersebut didapatkan informasi bahwa di Kota Yogyakarta terdapat 19 klinik kesehatan.

Klinik kesehatan merupakan sebuah badan usaha layaknya fasilitas kesehatan lainnya. Berdasarkan perijinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan. Badan usaha dan usaha perorangan atau dikenal dengan perusahaan pasti memiliki karyawan. Perusahaan harus memahami kebutuhan karyawannya. Tujuannya sudah pasti, yaitu agar karyawan puas dalam bekerja sehingga bisa memberikan hasil yang maksimal kepada perusahaannya tersebut.

Menurut Handoko (2000), sebuah cerita pernah menggambarkan bahwa karyawan yang merasakan kepuasan dalam kerja akan menjalankan pekerjaannya dengan maksimal. Kepuasan kerja akan menunjukkan aktualisasi seorang karyawan itu sendiri. Terdapat pandangan seperti karyawan yang tidak memiliki rasa kepuasan kerja akan berdampak pada ketidak tercapaian dalam kematangan psikologis, dan bisa berdampak fatal, yaitu frustrasi dalam

bekerja.

Studi di sebuah hotel yang ada di Bali dari Astuti dan Sudharma (2013) menggambarkan bahwa kepuasan karyawan merupakan tolak ukur terciptanya karyawan berprestasi dan berkualitas tinggi sehingga mampu memberikan kinerja yang berkualitas bagi perusahaannya. Menurut Anoraga (2001) *dalam* Astuti dan Sudharma (2013), kepuasan kerja adalah bentuk sikap yang berkaitan dengan penyesuaian diri karyawan terhadap situasi kerja. Karyawan akan memberikan kualitas kerjanya ketika keinginan sesuai harapan mereka, sehingga kepuasan karyawan akan terpenuhi, hal ini berakibat kinerja karyawan untuk perusahaan menjadi meningkat. Kepuasan kerja karyawan memiliki efek seperti merasa betah bekerja di tempat mereka bekerja. Efek lainnya adalah karyawan bersedia merelakan waktu dan tenaganya untuk mengerahkan kemampuan kerja terbaiknya demi pencapaian tujuan instansi.

Menurut Handoko (2014), motor penggerak perusahaan dengan kinerja baik adalah manusia – manusia

atau sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kepuasan kerja. Hal ini berarti, ketika para SDM merasa tidak puas dalam bekerja, maka tidak akan ada lagi motor penggerak perusahaan, dan berdampak pada kerugian dari perusahaan tersebut. Berdasarkan data pencapaian kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Karawang, menjelaskan bahwa belum mencapainya target dari aspek kualitas kerja. Tambahan dari keretangan data tersebut adalah belum tercapainya aspek kualitas kerja tersebut dikarenakan kepuasan kerja yang belum maksimal dari para pegawainya. Aspek yang mengukur kepuasan kerja di dinas tersebut antara lain insentif, lingkungan sosial, pengawasan, beban kerja, dan kesempatan untuk maju (Saputra, 2016).

Kepuasan kerja yang berwujud kinerja ini memiliki beberapa faktor. Deskripsi Timpe (1992) *dalam* Riyadi (2011) terkait kinerja yaitu tingkat prestasi karyawan pada suatu perusahaan yang dapat meningkatkan produktifitas. Tambahnya, kinerja memiliki dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Maksud dari faktor eksternal yaitu faktor-

faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan, kepemimpinan, hubungan sosial dengan rekan kerja, jenis latihan dan pengawasan, dan sistem upah atau kompensasi serta lingkungan sosial. Faktor internal adalah faktor yang berkaitan dengan sifat-sifat seseorang (jenis kelamin, umur, sikap, sifat fisik, sifat dari kepribadian, pendidikan, pengalaman kerja, budaya, keinginan dan/atau motivasi). Melihat uraian ini, maka penelitian ini mencoba berfokus pada kompensasi dan motivasi.

Handoko (2000) *dalam* Riyadi (2011) menyatakan bahwa terdapat cara untuk bisa meningkatkan kepuasan karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi. Kompensasi juga berkaitan dengan peningkatan motivasi karyawan. Berdasarkan definisinya, Hasibuan (2006) *dalam* Riyadi (2011) menyatakan bahwa kompensasi adalah pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang di terima oleh karyawan sebagai imbalan jasa yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Bentuk dari kompensasi antara lain berupa penghargaan maupun uang

yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

Suryani (2013) menyatakan bahwa kompensasi mempengaruhi peningkatan fleksibilitas sebuah perusahaan. Kompensasi yang diterapkan memiliki bertujuan untuk mengembangkan kerja sama tim yang baik, dan pada akhirnya juga mendorong perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kompensasi dibagi menjadi dua, yaitu kompensasi financial seperti upah atau gaji dan insentif, selain itu berbentuk kompensasi nonfinancial yaitu fasilitas yang dapat dinikmati oleh karyawan. Menurut Martoyo (2000) *dalam* Suryani (2013), perusahaan wajib memberikan perhatian yang lebih kepada karyawannya, hal ini bertujuan gar loyalitas karyawan terjaga.

Fakta penting datang dari Rivai (2005) *dalam* Suryani (2013), yaitu kompensasi berbentuk gaji harus menjadi perhatian khusus bagi petinggi sebuah perusahaan, karena didalamnya harus terdapat unsur keadilan sesuai dengan apa yang harus dikerjakan oleh karyawan. Oleh sebab itu terjadi keseimbangan antara pengorbanan karyawan dengan

kompensasi (atau gaji) yang mereka dapatkan.

Berbicara tentang kompensasi, maka akan muncul beberapa hal. Pertama adalah kompensasi dibagi menjadi dua (kompensasi finansial dan kompensasi non-finansial) (Rivai (2006). Kedua, Tjahjono (2008) menyatakan bahwa semua karyawan pasti selalu menginginkan sebuah keadilan dalam pemberian kompensasi. Poin kedua ini akan berfokus pada keadilan distributif. Keadilan distributif merupakan sebuah persepsi karyawan terhadap apa yang mereka berikan kepada perusahaan dengan hasil yang nantinya akan mereka dapatkan, contoh yang paling umum adalah ketika kita bekerja, maka persepsi kita selaku karyawan akan mendapatkan gaji. (Setiawan, 2011). Keadilan distributif berujuan untuk mengurangi adanya kesenjangan distribusi sumber daya (Faturochman, 2002).

Ketidakpuasan karyawan terhadap kompensasi memiliki dampak seperti menurunnya daya tarik pekerjaan. Menurunnya daya tarik pekerjaan akan mengakibatkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan dan

meningkatkan absensi, perputaran karyawan, dan pada akhirnya berakibat pada timbulnya stress kerja karyawan (Hackman and Lawler, 1971). Suryani (2013) merangkum beberapa penelitian didalam tulisannya seperti penelitian pada tahun 2009 yang dilakukan oleh Aba Yazid dengan hasil yaitu kompensasi berbentuk gaji berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan di sebuah CV daerah Situbondo. Selanjutnya dari penelitian Dinda Tri Peni Handayani, yaitu kepuasan kerja pada sebuah perusahaan perbankan di Boyolali dipengaruhi oleh gaji, insentif, dan fasilitas untuk bekerja. Kedua perbedaan hasil ini menarik untuk kita teliti khususnya pada klinik-klinik kesehatan yang ada di kota Yogyakarta.

Aktivitas pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan merupakan sebuah dorong dari suatu kekuasaan dalam dirinya. Hal ini yang disebut motivasi. Motivasi kerja bisa diibaratkan dua sisi pisau, maksudnya adalah motivasi kerja mungkin dianggap suatu yang biasa sehingga tidak berdampak pada perusahaan. Sebaliknya, motivasi juga bisa menjadi sebuah masalah yang berdampak pada kepuasan kerja atau juga

kinerja dari karyawan tersebut. Karyawan yang termotivasi akan menunjukkan usahanya dalam mewujudkan keinginannya. Keinginan yang tidak terpuaskan akan menciptakan rangsangan atau dorongan tidak puas diri (Djastuti, 2010). Menurut Luthans (2006) motivasi merupakan sebuah langkah awal seseorang atau karyawan melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis. Rendahnya motivasi karyawan merupakan permasalahan klasik namun selalu *update* untuk didiskusikan.

Beberapa penelitian terkait motivasi. Penelitian pertama dari Listianto dan Setiaji (2007) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan menciptakan kinerja karyawan. Kedua, penelitian yang dilakukan Handoko (2014), dengan hasil motivasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu Djastuti juga mengungkapkan bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi. Pernyataan-pernyataan peneliti terkait motivasi ini menarik

untuk dikaji kembali, khususnya klinik-klinik kesehatan yang ada di kota Yogyakarta.

Merujuk ketertarikan di atas, peneliti pernah mendapat beberapa rumor seperti karyawan kesehatan (medis) yang bekerja di klinik yang ada di Yogyakarta merasa apa yang sudah mereka berikan kepada perusahaannya tersebut tidak sebanding dengan kompensasi yang diberikan klinik. Hal ini pernah menjadi isu hangat, yakni Yogyakarta merupakan pemilik UMK dan UMP terkecil di Indonesia. Fakta lainnya, pegawai baru di Yogyakarta akan mendapatkan kompensasi dibawah UMK dan UMP yang ditetapkan. Selanjutnya, terdapat kesenjangan kompensasi antara pegawai medis dan non-medis, khususnya berkaitan dengan jabatan. Fakta lainnya adalah, banyak pegawai yang mengundurkan diri sebelum kontrak selesai di klinik kesehatan yang ada di Yogyakarta.

Setiap karyawan pasti selalu mengharapkan kepuasan dari tempat kerjanya. Faktanya kepuasan kerja sangat mempengaruhi produktivitas sebuah perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan dari sebuah perusahaan wajib memperhatikan

faktor-faktor yang bisa mempengaruhi atau menciptakan kepuasan kerja. Hal tersebut sama dengan beberapa rumor yang menyatakan bahwa perusahaan (klinik kesehatan) memiliki peraturan dalam kenaikan jabatan dan / atau putus kontrak serta melanjutkan kontrak karyawannya tersebut, maka perusahaan harus melakukan penilaian kepada karyawannya. Hal ini juga yang menjadi dasar penelitian kepuasan kerja karyawan Klinik Pratama di Yogyakarta.

Faktor yang cukup menarik digali adalah faktor kompensasi (kompensasi finansial dan non finansial yang berfokus pada keadilan distributif), serta faktor motivasi. Data penelitian ini diambil dari karyawan yang berkerja pada 5 klinik pratama yang berbeda yang ada di kota Yogyakarta dengan mempunyai kriteria yang sama yaitu mempunyai pimpinan klinik adalah seorang dokter, mempunyai karyawan sejumlah \pm 17 orang karyawan yang meliputi dokter umum, perawat, fisioterapis, *cleaning service*, *front office*, dan supervisor.

B. Perumusan Masalah

Kota Yogyakarta memiliki 19 Klinik Kesehatan. Klinik yang merupakan sebuah badan usaha dengan segala fasilitas kesehatan dasarnya pasti memiliki karyawan. Perusahaan harus memahami kebutuhan karyawannya. Tujuannya agar karyawan puas dalam bekerja sehingga bisa memberikan hasil yang maksimal kepada perusahaan. Sebuah penelitian menggambarkan bahwa kepuasan karyawan merupakan tolak ukur terciptanya karyawan berprestasi dan berkualitas tinggi sehingga mampu memberikan kinerja yang berkualitas bagi perusahaannya.

Kepuasan kerja yang berwujud kinerja ini memiliki beberapa faktor, yaitu faktor eksternal (kompensasi) dan faktor internal (motivasi). Terdapat cara untuk bisa meningkatkan kepuasan karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi. Kompensasi dibagi menjadi dua, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non-finansial. Karyawan yang termotivasi akan menunjukkan usahanya dalam mewujudkan keinginannya. Faktanya semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja

maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi.

Setiap karyawan pasti selalu mengharapkan kepuasan dari tempat kerjanya. Faktanya kepuasan kerja sangat mempengaruhi produktivitas sebuah perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan dari sebuah perusahaan wajib memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi atau menciptakan kepuasan kerja. Faktor yang cukup menarik digali adalah faktor kompensasi (kompensasi finansial dan non finansial yang berfokus pada keadilan distributif), serta faktor motivasi. Data penelitian ini diambil dari karyawan yang berkerja pada 5 klinik pratama yang berbeda yang ada di kota Yogyakarta dengan mempunyai kriteria yang sama yaitu mempunyai pimpinan klinik adalah seorang dokter, mempunyai karyawan sejumlah 17 orang karyawan yang meliputi dokter umum, perawat, fisioterapis, *cleaning service*, *front office*, dan supervisor.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka peneliti akan mencoba melakukan pengujian pengaruh kompensasi (kompensasi finansial dan non finansial yang berfokus pada

keadilan distributif) dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Oleh sebab itu, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi finansial dalam keadilan distributif mempengaruhi kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta?
2. Apakah kompensasi non-finansial dalam keadilan distributif mempengaruhi kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta?
3. Apakah motivasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kompensasi finansial dalam

keadilan distributif terhadap kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta.

- b. Menganalisis pengaruh kompensasi non-finansial dalam keadilan distributif terhadap kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta.
- c. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan klinik kesehatan di Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Manajemen Klinik.
 - a. Diharapkan agar temuan dari hasil penelitian dapat digunakan untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan dibidang sumber daya manusia.
 - b. Secara khusus hasil penelitian dapat membantu mengelola motivasi dan kompensasi karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan pula kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam kaitannya dengan wacana mengenai motivasi dan kompensasi serta kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan untuk bahan kajian bagi semua pihak yang tertarik dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.