

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan salah satu investasi termahal dalam hidup juga merupakan suatu anugerah yang tidak ternilai harganya. Sebanyak apapun harta yang dimiliki oleh seseorang tentu tidak akan ada artinya apabila orang tersebut tidak mempunyai tubuh yang sehat. Menjaga kesehatan itu perlu agar tubuh selalu berada dalam keadaan sehat, ada kalanya seseorang harus jatuh sakit. Berbagai cara dilakukan masyarakat, pada umumnya adalah dengan memeriksa diri ke tempat-tempat pelayanan kesehatan, dan salah satu dari tempat kesehatan adalah rumah terapi.

Rumah terapi adalah fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat dengan menyediakan pelayanan terapi tradisional. Seiring dengan terus meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk memelihara kesehatan kondisi tersebut menciptakan peluang usaha untuk bisnis pelayanan jasa dengan membuka rumah terapi, untuk menjembatani kebutuhan masyarakat akan kesehatan.

Waroeng Sehat muncul sebagai institusi pelayanan jasa kesehatan tradisional yang berdiri pada 22 Desember 2009 Yang beralamat Jalan Ciledug Raya No.21, Ciledug, Tangerang. kini sudah mempunyai 5 outlet, 4 rumah terapi dan sudah mempunyai lebih dari 10000 member, yang mempunyai visi menjadi perusahaan kesehatan terbaik dan terbanyak memberi manfaat, dengan menawarkan berbagai macam produk herbal dan terapi kesehatan.

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif diantara rumah terapi yang lain yang sudah terkenal yaitu Bekam Ruqyah Center (BRC), Griya Sehat, Teras Sahabat Qur'ani dan Klinik Sehat, menjadi acuan untuk mempertahankan persaingan bisnis.

Dalam upaya menghadapi persaingan, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil dan tingkat kinerja yang tinggi. SDM merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan..

Terlebih dalam pelayanan jasa terapi, dibutuhkan SDM yang mempunyai Keterampilan. Keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Keterampilan disini mencakup *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, seperti kecakapan untuk memanfaatkan yang ada, kecermatan dalam melakukan pekerjaan. Oleh karena itu keterampilan yang tinggi akan tinggi pula tingkat kinerja karyawan.

Keterampilan yang dimiliki karyawan yang produktif akan memperoleh imbalan/ kompensasi. Kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan sebagai penukar dari kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Kompensasi terbagi menjadi 2 yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non finansial.

Kompensasi Finansial adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai bahan imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan non finansial berupa penciptaan

kondisi kerja, sehingga pekerja lebih merasa nyaman dan merasa dapat perhatian dari atasan.

Apabila pemberian kompensasi pada karyawan sesuai dengan tugas yang dilakukan dan sesuai yang diharapkan karyawan akan menjadi kepuasan, sebaliknya apabila kompensasi tidak sesuai dengan tugas yang diberikan dan diharapkan karyawan, akan mengurangi semangat bekerja.

Karyawan yang memiliki semangat bekerja yang tinggi adalah hasil motivasi yang kuat. Motivasi diartikan sebagai keadaan tertentu dalam pribadi seseorang yang menodorong kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Akan tetapi, SDM yang bekerja secara produktif dan optimal hanya didapatkan pada karyawan yang memiliki motivasi yang kuat dan kepuasan kerja yang tinggi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja pegawai akan meningkat dengan optimal, sebaliknya apabila tidak terpenuhinya kepuasan kerja pada karyawan akan berdampak pada hasil kerja yang kurang baik, dengan kualitas rendah dan target tidak terpenuhi, oleh karena itu sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan tingkat kepuasan karyawan itu sendiri.

Peneliti melakukan observasi mengenai kepuasan kerja karyawan. Dalam observasi yang peneliti lakukan, terdapat salah satu fenomena menurunnya kepuasan kerja para karyawan Waroeng Sehat dengan adanya peningkatan jumlah karyawan

yang mengundurkan diri. Data karyawan yang mengundurkan diri dari Waroeng Sehat sebagaimana ditunjukan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Data karyawan yang mengundurkan diri di Waroeng Sehat

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Bagian
1	April - Mei 2018	2	Marketing (1), terapis (1)
2	Juni - Juli 2018	3	Gudang (1), customer service (1), finance (1)
3	Agustus - September 2018	4	Design Grafhis(1), kepala cabang (1), OB (1), Terapis (1)

Sumber: Laporan Tahunan, Waroeng Sehat (2018)

Gambaran pengunduran diri karyawan sebagaimana ditunjukkan tabel 1.1 di atas adalah untuk menjelaskan bahwa selama 6 bulan yaitu April 2018- September 2018 terdapat 9 karyawan yang keluar dari pekerjaan. Jika dilihat dari per 2 bulan, terdapat kecenderungan kenaikan jumlah karyawan yang keluar dari pekerjaan. Jumlah karyawan yang keluar disatu sisi merugikan perusahaan, karena terhambatnya operasional perusahaan dikarenakan kekurangan karyawan. Fenomena pengunduran diri karyawan dibagian operasional ini merupakan salah satu fenomena adanya ketidakpuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pengamatan dan observasi Waroeng Sehat mengadakan penilaian karyawan dengan prosedur *pre test* dan *post test* guna memperoleh informasi tentang keterampilan, pengetahuan dan bakat karyawan. Prosedur *pre test* dalam bentuk pertanyaan yang dilontarkan kepada karyawan tentang materi yang akan dipelajari (materi baru). Kegiatan *pre test* ini di dilaksanakan pada minggu pertama di awal bulan.

Selanjutnya, penilaian dengan prosedur *post test*, yaitu dilaksnakan dalam pertanyaan kepada karyawan setelah materi yang telah disampaikan. *Post test* bertujuan untuk mengetahui daya serap karyawan terhadap mengerti dan menguasai mengenai materi yang baru diberikan. Manfaat diadakannya *post test* ini untuk memperoleh gambaran tentang kemampuan yang dicapai karyawan setelah berakhirnya penyampaian pelajaran.

Prosedur *post test* ini dilaksanakan minggu pertama pada bulan kedua, lalu dibandingkan dengan hasil *pre test* yang telah dilakukan sebelumnya pada minggu pertama bulan lalu, sehingga akan diketahui seberapa jauh efek atau pengaruh dari pengajaran yang telah dilakukan, dan untuk mengetahui bagianmana dari bahan pengajaran yang masih belum dipahami oleh sebagian besar karyawan.

Penilaian karyawan dengan prosedur *pre test* dan *post test* ini dilaksanakan Di pusat Waroeng Sehat. Adapun 3 jenis terapi yang harus dikuasai oleh semua karyawan yaitu bekam, pijat dan totok punggung. Akan tetapi tidak berjalan sesuai keinginan perusahaan, dilihat dari table 1.2 *upgrading* terapi karyawan Waroeng Sehat.

Tabel 1.2

Data *upgrading* terapi karyawan Waroeng Sehat

No	Bulan	Jenis Terapi	Karyawan		Total Karyawan
			Menguasai	Tidak Menguasai	
1	April 2018 - Mei 2018	Bekam	50	35	85
		Pijat	41	44	85
		Totok Punggung	64	21	85
2	Juni 2018 - Juli 2018	Bekam	58	25	83
		Pijat	42	41	83
		Totok Punggung	70	15	83
3	Agustus 2018 - September 2018	Bekam	62	18	80
		Pijat	44	36	80
		Totok Punggung	67	13	80

Sumber: Buletin, Waroeng Sehat (2018)

Gambaran *upgrading* terapi karyawan Waroeng Sehat sebagaimana ditunjukkan tabel 1.2 di atas bahwa selama 6 bulan yaitu April 2018 - September 2018 masih terdapat karyawan kurang terampil, yang masih memerlukan perbaikan, pelatihan dan semua keahlian yang telah diharapkan oleh perusahaan.

Sementara itu, berdasarkan pengamatan dan observasi peneliti di Waroeng Sehat bahwa terdapat salah satu aspek yang membuat kepuasan kerja karyawan menurun adalah kompensasi yang tidak sesuai dengan harapan karyawan. Kompensasi finansial di Waroeng Sehat diantaranya terdapat gaji pokok, bonus, dan tunjangan, sementara harapan para karyawan bukan hanya 4 elemen tersebut tetapi adanya insentif dan peningkatan bagi hasil.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut pengamatan dan observasi peneliti terhadap karyawan Waroeng Sehat adalah Motivasi. Motivasi yang dimiliki karyawan masih belum maksimal. Motivasi yang belum maksimal dilihat dari sikap karyawan yang cenderung kurang giat dalam melakukan pekerjaannya, tidak menerapkan keahlian yang telah dipelajari, dan pencapaian omset yang tidak sesuai harapan perusahaan.

Fenomena di atas masih terdapat perbedaan hasil peneliti yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Widya Paramitha (2018) bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Afiyah (2018) motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan (2014) kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Akhwanul Akmal (2015) kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KETERAMPILAN, KOMPENSASI FINANSIAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN WAROENG SEHAT DI KOTA TANGERANG.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian ini di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah keterampilan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang?
2. Apakah kompensasi finansial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang?
4. Apakah keterampilan, kompensasi finansial, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui apakah keterampilan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang.
- b. Untuk mengetahui apakah kompensasi finansial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang.
- c. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang.

- d. Untuk mengetahui apakah keterampilan kerja, kompensasi finansial, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Waroeng Sehat di Kota Tangerang.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis, untuk:

- a. Pekerja

Diharapkan menjadi masukan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan Waroeng Sehat.

- b. Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui peningkatan keterampilan, kompensasi finansial dan motivasi kerja.

- c. Peneliti

Diharapkan menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmuyang diperoleh di bangku kuliah dan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

- d. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada dinas perdagangan dan kesehatan.