

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Layanan kesehatan merupakan layanan dasar yang menjadi hak masyarakat serta wajib dipenuhi oleh pemerintah di dalam sebuah Negara sebagai penyelenggara Negara, Dasar hukum pemberian layanan kesehatan ini diatur di dalam UU No. 36 tahun 2009 serta di pasal 53 dan 54 tentang UU Kesehatan. Mengingat begitu pentingnya kesehatan di dalam masyarakat, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan pelayanan kesehatan secara baik dan maksimal semata-mata guna menciptakan kehidupan masyarakat yang nyaman dan tentram (Winarto et al., 2020).

Klinik Pratama Mirah Medika merupakan klinik yang berada di Jl. Raya Laswi No. 92 Cipicung Baleendah. Klinik Pratama Mirah Medika didirikan pada tanggal 5 januari 2004 oleh ibu Rohimi, S,Si,Apt yang menjabat sebagai apoteker pengelola apotek (APA) di apotek mirah tersebut. Nama mirah itu sendiri berasal dari Visi, Misi dan tujuan yang akan di capai oleh beliau. dengan adanya apotek pelayanan juga telah di lengkapi oleh adanya praktik dokter umum, dokter anak, dokter kandungan, klinik perawatan wajah dan laboratorium.

Terutama pada saat kondisi seperti ini dengan ada nya virus covid-19 di Indonesia, Berdasarkan Kementerian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus COVID-19 di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019 dimana Wuhan Municipal Health Committee mengeluarkan pernyataan “*urgent notice on the treatment of pneumonia of unknown cause*”. Penyebaran virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara.

Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Penyebaran virus Corona yang telah meluas ke berbagai belahan dunia membawa dampak pada perekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi dan pariwisata, juga akan menimbulkan dampak sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. (Hanoatubun et al., 2020).

Saat ini ekonomi menjadi salah satu faktor yang paling penting dalam kehidupan. Keberadaan ekonomi dapat memberikan kesempatan bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Pentingnya ekonomi dalam kehidupan manusia tersebut menuntut negara untuk mengatur kebijakan perekonomian dan menjamin perekonomian warga negaranya (Wulantika & Ayuningtias, 2020). Perusahaan sebagai organisasi mempunyai peranan yang besar dalam menunjang pembangunan. Agar dapat berperan dalam pembangunan maka diperlukan suatu manajemen yang baik dan efektif, dan juga agar dapat mengelola faktor-faktor produksi sedemikian rupa sehingga merupakan suatu kesatuan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Menurut (Rizaldi, 2017) Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang ada dalam perusahaan tersebut, akan tetapi ada hal yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu Sumber Daya Manusia.

Dan mengingat manusia adalah makhluk sosial, yang di mana dalam kehidupannya mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi untuk dapat bertahan dan melanjutkan kehidupan. Kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan adalah hal yang harus dipenuhi oleh individu demi untuk bertahan hidup. Untuk dapat memenuhi seluruh kebutuhan

tersebut, manusia melakukan berbagai macam cara, salah satunya dan paling utama ialah dengan cara bekerja.

Dalam bekerja tentunya manusia mencari sebuah kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja. Faktor-faktor pendukung kepuasan kerja dipengaruhi oleh interaksi dengan rekan kerja dan atasan, kebijakan organisasi, memenuhi standar kerja, kondisi kerja, dan hal-hal lainnya dalam organisasi. Jika individu sudah merasa puas atas apa yang sudah dikerjakan, maka secara langsung akan meningkatkan produktivitas kerjanya yang dapat membuat dirinya lebih termotivasi untuk lebih maju dan berkembang dalam organisasi kerjanya. Dengan begitu, secara langsung organisasi akan bergerak ke arah yang lebih baik lagi kedepannya.

Untuk mencapai suatu kepuasan dalam bekerja, manusia harus memiliki sebuah perilaku yang positif dalam bekerja dan harus memiliki jiwa *Organizational Citizenship Behavior*. Berperilaku positif di dalam organisasi merupakan hal yang wajib dimiliki oleh semua karyawan, karena dengan berperilaku positif bisa menjadikan lingkungan kerja menjadi nyaman dan menyenangkan, karena tidak adanya peselisihan antar karyawan juga tidak ada karyawan yang merasa dirugikan dalam bekerja. Menurut (Lestari & Ghaby, 2018), Keberhasilan suatu organisasi apabila anggotanya tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja, akan tetapi juga mau melakukan tugas ekstra, seperti kemauan untuk bekerjasama, saling membantu, memberi masukan, berperan aktif, memberi pelayanan ekstra, serta mau memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif (Robbins & Judge, 2013).

Selain memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja, manusia perlu memiliki sebuah keadilan organisasional. menurut

Robbins dan Judge (2014:144) keadilan organisasional didefinisikan sebagai persepsi keseluruhan dari apa yang adil ditempat kerja, terdiri dari atas keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan informasional dan keadilan interpersonal. Inti keadilan adalah bahwa karyawan membandingkan usaha dan penghargaan yang mereka terima dengan orang lain dalam situasi kerja yang serupa. terdapat tiga alasan mengapa karyawan peduli terhadap masalah keadilan organisasi. Pertama, manfaat jangka panjang, karyawan lebih memilih keadilan yang konsisten daripada hanya terbatas dari keputusan seseorang, karena dengan adanya keadilan tersebut karyawan dapat memprediksi hasil di masa yang akan datang. Karyawan juga mau menerima imbalan yang tidak menguntungkan sepanjang proses pembayarannya adil dan mendapat perlakuan yang bermartabat. Kedua, pertimbangan sosial, setiap orang mengharapkan diterima dan dihargai oleh pemimpin tidak dengan cara kasar dan tidak dieksploitasi. Ketiga, pertimbangan etis, orang percaya bahwa keadilan merupakan cara yang secara moral tepat dalam memperlakukan seseorang.

Selain itu, untuk ,mendapatkan sebuah kepuasan kerja, manusia perlu adanya sebuah pemberdayaan. Menurut Sedarmayanti (2013:286), secara harfiah, kata pemberdayaan dapat diartikan lebih berdaya dari sebelumnya, baik dalam hal wewenang tanggung jawab maupun kemampuan individual yang dimilikinya. Pemberdayaan merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk mengambil keputusan-keputusan (Tarigan, 2019). Pemberdayaan menciptakan lingkungan demokratis di sebuah organisasi, menghasilkan karyawan yang membuat keputusan sendiri dan bertanggung jawab atas hasil keputusan mereka. Pemberdayaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja melalui berbagi informasi tentang standar dan tujuan, menyediakan akses tentang pengetahuan dan keterampilan terkait pekerjaan, dan memberikan keleluasaan untuk mengubah proses kerja.

Berikut adalah hasil survey awal dengan kuesioner menggunakan google form dan wawancara penulis kepada pegawai Klinik Pratama Mirah Medika pada saat kondisi setelah penerapan *Work From Home* (WHF) sebagai berikut :

Tabel 1.1
Survey Awal variabel Kepuasan kerja

NO	Pernyataan Kepuasan kerja	YA	TIDAK
1.	Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan menghargai prestasi yang telah saya raih	60 %	40 %
2.	Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan memberikan pengakuan apabila telah menyelesaikan tugas dengan baik	80 %	20 %
3.	Saya puas atas jumlah gaji saya karena sesuai dengan tugas yang diberikan.	40 %	60 %
4.	Saya merasa puas dengan jumlah uang lembur di perusahaan saya	50 %	50 %
5.	Saya puas karena rekan kerja akan membantu saya saat saya sedang membutuhkan pertolongan	80 %	20%

Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020

Berdasarkan tabel 1.1 tentang survei kepuasan kerja karyawan di Klinik Pratama Mirah medika, hasilnya menyebutkan jika Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan menghargai prestasi yang telah saya raih 60 % memilih iya dan 40 % memilih tidak, Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan memberikan pengakuan apabila telah menyelesaikan tugas dengan baik adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Saya puas atas jumlah gaji saya karena sesuai dengan tugas yang diberikan adalah 40 % memilih iya dan 60 % memilih tidak, Saya merasa puas dengan jumlah uang lembur di perusahaan saya adalah 50 % memilih iya dan 50 % memilih tidak, dan Saya puas karena rekan kerja akan membantu saya saat saya sedang membutuhkan pertolongan adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang kepuasan kerja karyawan, permasalahan pada Klinik Pratama Mirah medika, menunjukkan bahwa karyawan masih tidak puas dengan jumlah gaji yang di terima, dapat terlihat dari survei sebanyak 40 % yang merasa jumlah gaji sudah sesuai dan 60 % lainnya menganggap bahwa jumlah gaji yang di terima masih kurang.

Dan menurut Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Klinik Pratama Mirah medika menyebutkan bahwa di sini kita Medapatkan Gaji yang di terima belum sesuai dengan yang di harapkan, karena gaji disini masih kebilang di bawah rata rata, dan juga sitem gaji disini adalah dilihat sesuai dengan lama nya karyawan tersebut bekerja.

Tabel 1.2
Survey Awal variabel OCB

NO	Pernyataan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	YA	TIDAK
Altruism			
1.	Saya dengan senang hati melatih karyawan baru walaupun itu bukan merupakan tanggung jawab saya	80 %	20 %
2.	Apabila sewaktu waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	80 %	20 %
Courtesy			
3.	Saya sering menceritakan hal-hal baik mengenai perusahaan saya	80 %	20 %
4.	Saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan	60 %	40%
Conscientiousness			
5.	Saya datang ke kantor sebelum jam masuk kerja	40%	60 %
6.	Apabila ada rekan kerja yang membutuhkan informasi, maka saya akan berusaha menerangkan informasi tersebut	80 %	20 %
Sportmanship			
7.	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasa, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh sungguh	90 %	10 %

Civic virtue			
8..	Saya sering memberikan masukan pada atasan saya	50 %	50 %

Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020

Berdasarkan tabel 1.2 tentang *Organizational Citizenship Behavior* di Klinik Pratama Mirah medika, hasilnya menyebutkan jika, Saya dengan senang hati melatih karyawan baru walaupun itu bukan merupakan tanggung jawab saya adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Apabila sewaktu waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Saya sering menceritakan hal-hal baik mengenai perusahaan saya adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan adalah 60 % memilih iya dan 40 % memilih tidak, Saya datang ke kantor sebelum jam masuk kerja adalah 40 % memilih iya dan 60 % memilih tidak, Apabila ada rekan kerja yang membutuhkan informasi, maka saya akan berusaha menerangkan informasi tersebut adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasa, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh sungguh adalah 90 % memilih iya dan 10 % memilih tidak, dan Saya sering memberikan masukan pada atasan saya adalah 50 % memilih iya dan 50 % memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang *Organizational Citizenship Behavior*, permasalahan saat ini karyawan Klinik Pratama Mirah medika, bahwa bebrapa karyawan masih sering datang terlambat masuk kerja, dapat dilihat dari hasil survei menyebutkan bahawa 40 % karyawan memilih saya selalu datang sebelum jam kerja dan 60 % lainnya tidak memilih datang sebelum jam masuk kerja.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan klinik menyebutkan bahwa sistem kerja disini di bagi menjadi dua jam kerja ada yang shift pagi dan juga shift siang. Dan narasumber menyebutkan jika rekan kerja nya masih ada yang belum di siplin dan masih sering terlambat masuk jam kerja, hal ini menyebabkan beberapa karyawan mendapatkan sanksi berupa pemotongan gaji. Dan menyebutkan juga bahwa beberapa rekan kerja nya sudah pada disiplin dan masuk kerja sesuai jam kerja.

Tabel 1.3
Survey Awal variabel Keadilan organisasional

NO	Pernyataan Keadilan Organisasional	YA	TIDAK
Keadilan distributif			
1.	Jadwal kerja diberikan secara adil kepada seluruh karyawan	80 %	20 %
2.	Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan saya	80 %	20 %
3.	Saya merasa bahwa gaji yang saya terima sudah adil	50 %	50 %
Keadilan prosedural			
4.	Pimpinan mendengarkan pendapat karyawan sebelum membuat keputusan terkait pekerjaan	70 %	30 %
Keadilan Intraksional			
5.	Pimpinan selalu mempertimbangkan selalu hak hak karyawan ketika membuat keputusan kerja	70%	30 %

Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020

Berdasarkan tabel 1.3 tentang survei keadilan organisasional di Klinik Pratama Mirah Medika, hasilnya menyebutkan jika, Jadwal kerja diberikan secara adil kepada seluruh karyawan adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan saya adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Saya merasa bahwa gaji yang saya terima sudah adil adalah 50 %

memilih iya dan 50 % memilih tidak, Pimpinan berusaha untuk mendengarkan pendapat karyawan sebelum membuat keputusan terkait pekerjaan adalah 70 % memilih iya dan 30 % memilih tidak, dan Pimpinan selalu mempertimbangkan selalu hak hak karyawan ketika membuat keputusan kerja adalah 70 % memilih iya dan 30 % memilih tidak,

Berdasarkan hasil survei tentang keadilan organisasional di Klinik Pratama Mirah Medika beberapa karyawan menyebutkan bahwa diduga gaji yang diterima belum secara adil kepada seluruh karyawan klinik. Dan dapat dilihat dari hasil survei menyebutkan bahwa 50 % karyawan menjawab bahwa gaji yang di terima sudah adil dan juga 50 % karyawan menyebutkan bahwa gaji yang diterima belum cukup adil. Dan berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu karyawan Klinik menyebutkan bahwa perusahaan menggaji karyawan berdasarkan senioritas artinya pemberian gaji sesuai dengan lama nya karyawan bekerja.

Tabel 1.4
Survey Awal variabel pemberdayaan kerja

NO	Pernyataan Pemberdayaan kerja	YA	TIDAK
1.	Saya terlibat dalam proses perencanaan organisasi ini	40 %	60 %
2.	Saya merasa pekerjaan sangat sesuai dengan keinginan saya	70 %	30 %
3.	Saya ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi ini	80 %	20 %
4.	Saya memiliki kebebasan dalam mengeluarkan pendapat	50 %	50 %
5.	Saya percaya diri pada kemampuan yang dimiliki	90%	10 %

Sumber : Klinik Pratama Mirah Medika 2020

Berdasarkan tabel 1.4 tentang survei pemberdayaan di Klinik Pratama Mirah Medika, hasilnya menyebutkan jika Saya terlibat dalam proses perencanaan organisasi ini adalah 40 % memilih iya dan 60 % memilih tidak, Saya merasa pekerjaan sangat sesuai dengan

keinginan saya adalah 70 % memilih iya dan 30 % memilih tidak, Saya ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi ini adalah 80 % memilih iya dan 20 % memilih tidak, Saya memiliki kebebasan dalam mengeluarkan pendapat adalah 50 % memilih iya dan 50 % memilih tidak, dan Saya percaya diri pada kemampuan yang dimiliki adalah 90% memilih iya dan 10 % memilih tidak.

Berdasarkan hasil survei tentang pemberdayaan maka diduga permasalahan pada Klinik Pratama Mirah Medika, diduga karyawan belum di berikan kesempatan untuk terlibat dalam proses perencanaan organisasi, dapat terlihat dari survei menyebutkan bahwa 40 % karyawan merasa sudah terlibat dan 60 % menganggap bahwa karyawan belum bisa terlibat dalam proses perencanaan organisasi.

Berdasarkan uraian yang diatas maka penulis menganggap penting dan penulis mengambil judul,

“Pengaruhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keadilan organisasional, dan Pemberdayaan terhadap Kepuasan kerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Indentifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. karyawan masih tidak puas dengan jumlah gaji yang di terima.

2. Masih adanya karyawan yang tidak disiplin dan sering terlambat pada saat masuk jam kerja.
3. Diduga gaji yang diterima belum diberikan secara adil kepada seluruh karyawan Klinik Pratama Mirah Medika.
4. Karyawan belum di berikan kesempatan untuk terlibat dalam proses perencanaan organisasi.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berberapa masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian dalam penelitian tentang Pengaruh, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keadilan organisasional, dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan kerja. Antara lain:

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Klinik Pratama Mirah Medika.
2. Bagaimana Keadilan organisasional di Klinik Pratama Mirah Medika.
3. Bagaimana Pemberdayaan di Klinik Pratama Mirah Medika.
4. Bagaimana Kepuasan kerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika
5. Seberapa besar pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan kerja karyawan.
6. Seberapa besar pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja karyawan .
7. Seberapa besar pengaruh pemberdayaan terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

8. Seberapa besar Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keadilan organisasional dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan kerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap perusahaan yang diteliti serta untuk mendapatkan informasi-informasi tentang apa saja yang harus dilakukan perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia pada perusahaan khususnya dalam mengelola *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keadilan organisasional, Pemberdayaan, dan Kepuasan kerja karyawan Klinik Pratama Mirah Medika.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Klinik Pratama Mirah Medika.
2. Mengetahui Keadilan organisasional di Klinik Pratama Mirah Medika.
3. Mengetahui Pemberdayaan di Klinik Pratama Mirah Medika.
4. Mengetahui Kepuasan kerja Karyawan di Klinik Pratama Mirah Medika
5. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja karyawan.
6. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

7. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja karyawan.
8. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keadilan organisasional, dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Klinik Pratama Mirah Medika.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian di atas berdasarkan dari tujuan dilakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan, baik itu bagi aspek guna laksana (praktis) atau bagi aspek keilmuan (teoritis/akademis).

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan dari penelitian di atas berdasarkan dari tujuan dilakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan, baik itu bagi aspek guna laksana (praktis) atau bagi aspek keilmuan (teoritis/akademis).

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan serta pemahaman mengenai permasalahan yang terjadi diperusahaan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan informasi pendukung, yang dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai topik yang serupa.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis pilih yaitu pada :

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan penulis bertempat di Klinik Pratama Mirah Medika Jl. Raya Laswi No. 92 Cipicung Baleendah Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang penulis laksanakan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.5 Pelaksanaan penelitian

No.	Uraian	Waktu Kegiatan																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Tempat Penelitian	■	■																						
2.	Melakukan Penelitian			■																					
3.	Mencari Data				■																				
4.	Membuat Proposal					■																			
5.	Seminar						■																		
6.	Revisi							■																	
7.	Penelitian Lapangan									■	■	■	■	■	■	■	■								
8.	Bimbingan													■	■	■	■	■	■	■	■				
9.	Sidang																					■	■	■	■