

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam mencapai pelayanan kesehatan yang baik dibutuhkan kondisi kejiwaan sumber daya manusia (SDM) yang tepat, karena sumber daya manusia adalah kunci penting bagi keberhasilan maupun kegagalan dalam pemberian layanan perusahaan (Indrasari, 2017). Sumber daya manusia adalah kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta fisiknya (Hasibuan, 2003). Sumber daya manusia merupakan memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, hal ini didukung dengan penelitian oleh Hamali (2016) sumber daya manusia memiliki peran aktif dalam menetapkan rencana, proses, dan tujuan yang ingin dicapai karena sumber daya manusia meliputi semua orang yang melakukan aktivitas dalam organisasi.

Peristiwa pandemi yakni covid-19 telah diidentifikasi muncul pertama kali di akhir tahun 2019 di China tepatnya di kota Wuhan dan kemudian meluas hingga ke seluruh dunia dengan rentang waktu yang singkat melalui media udara, pandemi ini memiliki dampak pengaruh besar terhadap berbagai profesi di bidang kesehatan, berbagai riset menunjukkan bahwa adanya mata rantai penyebaran virus covid-19 yang terjadi pada pelayanan kesehatan, antara lain klinik gigi, karena dalam proses perawatannya melibatkan *droplet* hingga *aerosol* yang memungkinkan dapat dipastikan terjadinya penularan (Zi-yu GE, Lu-ming YANG, Jia-jia XIA, Xiao-hui FU, 2020). Hal ini memiliki dampak bagi

perusahaan, pasien, dan staf klinik gigi, namun klinik gigi tetap harus menjalankan pelayanannya. Pelayanan dilakukan dengan pembatasan jumlah pasien dan jenis kasus serta melaksanakan standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menyesuaikan kondisi klinik dan kebijakan protokol kesehatan. Didukung dengan hasil penelitian Iasari, Priyambodo, dan Wahyuni (2022) menunjukkan penurunan rata-rata jumlah kunjungan pasien per bulan pada tahun 2020 sebesar 18,34% jika dibandingkan pada tahun 2019. Sedangkan hasil penelitian Alharbi (2020) menyatakan bahwa penurunan pasien gigi dan mulut akibat pandemi hanya sebesar 38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih memerlukan tindakan layanan Kesehatan gigi di masa pandemi. Oleh karena itu karyawan diharapkan tetap produktif dalam melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai prosedur dan peraturan kerja (Musaneff, 1986).

Salah satu layanan kesehatan yaitu klinik gigi, dimana klinik gigi mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memenuhi fungsinya dalam meningkatkan Kesehatan gigi dan mulut. Klinik Gigi Joy Dental yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jam operasional Klinik Joy Dental dari Senin sampai Sabtu pukul 09.00-21.00 dan Minggu (hanya untuk Joy Dental Premium Jakal) pukul 09.00– 15.00. Dengan Tagline “One stop Family Dental Care”, Klinik Joy Dental menawarkan pelayanan yang ramah untuk keluarga dari segala usia. Visi Klinik Joy Dental adalah menjadi klinik gigi yang memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik untuk menghadirkan senyum sehat bagi keluarga Indonesia, sedangkan misi Klinik Joy Dental adalah memberikan pelayanan kesehatan gigi

dan mulut kepada keluarga Indonesia dengan suasana yang nyaman dan didukung fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang profesional, menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan berkembang (Joy Dental Clinic, 2022).

Pada awal januari 2021 pemerintah menyediakan dan memberikan vaksinasi covid-19 yang merupakan salah satu strategi untuk mencegah dan menghentikan penularan covid-19 (Ritunga, 2021). Dengan dilakukannya penyuntikan vaksin ini bertujuan untuk menambah daya imun atau kekebalan tubuh, mencegah dan meminimalisir penularan virus, dengan adanya program vaksinasi covid-19 akan mempengaruhi kepuasan kerja karena karyawan akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan dapat mendorong karyawan yang bekerja setiap harinya untuk lebih bersemangat (Ganapathi, 2016). Kemudian, pemerintah memutuskan melakukan relaksasi dengan kewajiban menunjukkan Sertifikat vaksinasi covid-19 untuk bepergian, menikmati layanan publik, maupun layanan kesehatan tanpa harus menunjukkan hasil swab (Kurnianingrum, 2021). Melihat kondisi saat ini, jumlah kasus covid-19 menurun dan penanganan pandemi di Indonesia terkendali, hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan upaya pelonggaran kebijakan penggunaan masker. Penyampaian tersebut diumumkan melalui pidato yang dinarasikan langsung oleh Presiden Joko Widodo, yakni kegiatan yang dilakukan di luar ruangan atau di area terbuka yang tidak ramai orang diizinkan untuk tidak menggunakan masker, sedangkan jika berkegiatan di ruang tertutup, dan berada di transportasi publik tetap dalam kebijakan protokol menggunakan (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan yang bekerja di klinik joy dental Yogyakarta, klinik meningkatkan prosedur dan peraturan kerja dengan menyeimbangkan protokol kesehatan selama pandemi hingga pelanggaran protokol kesehatan yang diumumkan pemerintah, hal tersebut dilakukan agar karyawan tetap merasa nyaman berada di lingkungan kerja. Seluruh karyawan menggunakan fasilitas pendukung yang terdiri dari alat pelindung diri level 3 serta menerapkan protokol kesehatan selama di area klinik yaitu memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, screening, mengecek suhu badan, mengukur saturasi oksigen, dan menunjukkan kartu vaksinasi. Hal ini dilakukan untuk melindungi karyawan pada saat bekerja sehingga mencegah terjadinya infeksi silang. Dilihat dari faktor situasional, karyawan perlu memiliki kondisi fisik dan mental yang baik dalam pekerjaannya setiap hari agar karyawan memiliki kondisi mental yang prima sehingga dapat menguntungkan perusahaan, salah satu yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh pernyataan Dharma dan akib (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Lingkungan yang mendukung mempunyai peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja sehingga karyawan memiliki sikap yang fleksibel. Oleh karena itu karyawan diharapkan produktif dalam melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai prosedur dan peraturan kerja (Musaneff, 1986). Perlu disadari

bahwa organisasi yang sukses dalam mencapai tujuannya, salah satunya karena mampu memenuhi kepuasan kerja karyawannya (Dharma dan akib, 2005).

Spector (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah variabel sikap yang mencerminkan bagaimana perasaan karyawan dalam memandang pekerjaannya secara keseluruhan untuk menilai seberapa besar karyawan menyukai pekerjaannya (kepuasan) dan karyawan tidak menyukai pekerjaannya (ketidakpuasan) didukung dengan aspek-aspek didalamnya yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan, komunikasi. Sedangkan menurut Sudaryo, Agus & Nunung (2018) kepuasan kerja adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan karyawan mengenai pekerjaan berdasarkan hasil kerja apakah sesuai dengan harapan yang mereka miliki atau tidak. Pendapat lain dari Sutrisno (2017) mengungkapkan bahwa individu dengan kepuasan kerja dengan tingkat tinggi dapat memberikan sikap yang positif pada pekerjaannya sehingga berdampak pada produktivitas karyawan seperti konsisten, dan bertanggung jawab dalam bekerja.

Kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah fungsi dari hubungan yang dirasakan antara apa yang orang inginkan dari pekerjaannya dan apa yang dia harapkan benar-benar tersedia (Luthans, 2002). Hal ini sejalan dengan teori harapan kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Vroom (1964), seseorang termotivasi untuk melakukan kegiatan tertentu karena ingin mencapai tujuan tertentu sesuai harapannya. Teori harapan ini juga menjelaskan bahwa pemilihan perilaku tergantung pada hubungan antara upaya, kinerja dan hasil yang pada

akhirnya akan menghasilkan imbalan yang dapat menguntungkan. Ketidakpuasan karyawan dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik perusahaan maupun individual. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi biasanya memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya biasanya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Sikap dari karyawan ini yang seringkali dimaksud dengan kepuasan. Menurut Vanesa (2018), pentingnya untuk membahas kepuasan kerja karena rasa kepuasan kerja terdapat banyak manfaat bagi perorangan, organisasi dan masyarakat. Oleh karena itu kepuasan kerja pada karyawan perlu diperhatikan karena berdampak pada kinerja karyawan.

Didukung penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto & Troena (2012) mengungkapkan bahwa karyawan harus memiliki kepuasan kerja yang tinggi agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Kepuasan Kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh rasa puas atas keberhasilan yang bertumpu pada bagian dalam diri yang berhubungan dengan kesadaran jiwa atau disebut kecerdasan spiritual. Kepuasan kerja menjadi adalah faktor penting yang diperuntukan bagi karyawan, memiliki rasa kepuasan kerja yang tinggi dapat membuat karyawan lebih produktif dan menunjukkan hasil kerja yang terbaik, sehingga dapat menguntungkan perusahaan untuk berkembang melalui kepuasan kerja (Mandala & Dihan, 2018). Ada tiga dimensi penting dari kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja adalah respon emosional terhadap suatu situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja seringkali ditentukan oleh sebaik apa hasil pekerjaan memenuhi harapan. Ketiga,

kepuasan kerja menggambarkan beberapa sikap yang berhubungan (Luthans, 2004).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008). Dampak ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungannya. Misalnya, kurangnya komunikasi antar rekan kerja, tidak taat aturan, melawan atasan, tidak ikut serta dalam kegiatan organisasi, karyawan yang mengeluh, dan tidak fokus saat bekerja sehingga melakukan kesalahan (Edy, 2010).

Beberapa Lembaga di Indonesia melakukan survei kepuasan kerja terhadap karyawan. Badan pusat statistik nasional menunjukkan ketidaksesuaian pekerjaan yang ada dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat 54% karyawan terpaksa bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Tanpa disadari, hal ini berdampak serius pada penurunan produktivitas kerja hingga kecilnya jenjang karier dan faktanya 60% koresponden mengaku tidak memiliki jenjang karier ditempat kerjanya sehingga mengakibatkan karyawan tidak puas terhadap pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan Nurhasinah (2018) dengan pengambilan data menggunakan kuesioner yang

disusun dalam bentuk skala likert pada 72 karyawan yang bermasa kerja di atas tiga puluh tahun pada jabatan kepala regu (karu) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 22 karyawan (30,6%) yang memiliki tingkat kepuasan kerja rendah, 30 karyawan (41,7%) memiliki kepuasan kerja sedang, 20 karyawan (27,8%) memiliki kepuasan kerja tinggi. Sedangkan hasil penelitian lain dari Andiyah (2018) pada karyawan menunjukkan bahwa 29 subjek (27,6%) memiliki kepuasan kerja sangat rendah, 14 subjek (13,3%) memiliki kepuasan kerja yang rendah, 24 subjek (22,9%) memiliki kepuasan kerja yang sedang, 18 subjek (17,1%) memiliki kepuasan kerja yang tinggi, 20 subjek (19%) memiliki kepuasan kerja yang sangat tinggi, sehingga disimpulkan bahwa 63,8% karyawan memiliki rasa ketidakpuasan kerja yang rendah dan belum maksimal. Faktor-faktor yang mendukung tingkat kepuasan kerja sebagian besar karyawan meliputi tersedianya perlengkapan pegawai yang memadai, kesejahteraan pegawai terjamin dengan adanya layanan kesehatan, dan tersedianya sarana ibadah yang baik. Faktor yang kurang mendukung tingkat kepuasan kerja sebagian karyawan meliputi hasil penelitian kinerja tidak ada umpan balik, penerapan peraturan kurang tegas dan kurang adil, dan belum adanya sistem karir (*carrier planning*) yang jelas. Hal itu sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Jobstreet, melakukan survey kepada 17,623 koresponden pada awal bulan oktober tentang kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Dari hasil survey tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor seperti upah, jenjang karir, dan lingkungan.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada 07 April-08 April 2022 yang dilakukan pada 7 karyawan tetap Klinik Joy Dental Yogyakarta didapati karyawan memiliki rasa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja. Pertanyaan yang diajukan merujuk pada aspek-aspek kepuasan kerja dari Spector (2013), pada aspek gaji diperoleh 5 dari 7 karyawan merasa gaji yang diterima sebelum dan sewaktu pandemi tergolong tidak ada bedanya terdapat ketidaksesuaian dengan tanggung jawab terhadap tugas kerja, pemotongan gaji selama pandemi dilakukan perusahaan kepada karyawan yang tidak masuk kerja karena pengurangan jumlah karyawan yang masuk kerja serta gaji pokok yang telah diterima oleh karyawan yang tidak mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaannya tidak setara dengan upah minimum regional Kota Yogyakarta yang mengakibatkan karyawan mengalami ketidakpuasan dengan gaji yang diperoleh. Berdasarkan data statistik dari Databoks (Lidwina, 2021) menjelaskan bahwa Yogyakarta memiliki upah minimum paling rendah di Indonesia pada tahun 2021. Hal ini selaras dengan penjelasan karyawan, bahwa karyawan cenderung merasa tidak puas dengan gaji yang diterima. Hal tersebut dapat menggambarkan tidak terpenuhinya kepuasan kerja yang di peroleh karyawan di Klinik Joy Dental. Pada aspek promosi diperoleh 6 dari 7 karyawan mengatakan bahwa kesempatan untuk mendapatkan promosi sangat sulit, salah satunya karyawan yang bekerja dengan dedikasi selama bertahun-tahun untuk mencapai hasil yang maksimal dengan mengembangkan skill yang dimiliki, pengalaman dan durasi kerja sebelum dan selama pandemi namun tidak ada kenaikan jabatan. Pada aspek supervisi

diperoleh 5 dari 7 karyawan mengungkapkan bahwa pimpinan yang bertanggung jawab kurang bersikap bijak dalam mengambil keputusan pada saat terjadi kesalahpahaman satu sama lain antara karyawan, pada situasi pandemi supervisi kurang memberikan dorongan berupa dukungan motivasi kepada para bawahannya. Dengan adanya dukungan yang diberikan supervisi dan setiap keputusan yang diambil oleh supervisi akan berpengaruh dalam kesejahteraan karyawan dalam bekerja. Pada aspek tunjangan diperoleh 4 dari 7 karyawan menunjukkan memiliki tunjangan kesehatan seperti bpjs ketenagakerjaan dari perusahaan semakin penting sejak awal pandemi, dengan adanya tunjangan kesehatan memungkinkan karyawan lebih fokus di tempat kerja. Pada aspek penghargaan diperoleh 5 dari 7 karyawan menyatakan bahwa terdapat perbedaan penghargaan atau reward pada sebelum pandemi yaitu adanya insentif kehadiran yang diberikan karyawan jika dalam sebulan karyawan tidak memiliki keterlambatan datang bekerja serta adanya tambahan upah masuk hari libur, kemudian ada penambahan penghargaan atau reward selama pandemi berupa upah yang diberikan kepada karyawan yang melakukan swab kepada pasien yang datang. Pada aspek prosedur dan peraturan kerja diperoleh 7 dari 7 karyawan menjelaskan bahwa terdapat perbedaan prosedur dan peraturan kerja pada sebelum pandemi yaitu karyawan bekerja dengan pakaian rapi dan tidak ada pembatasan jumlah pasien yang datang kemudian selama pandemi terdapat SOP baru terkait penggunaan APD untuk karyawan, penerapan protokol kesehatan di lingkungan kerja, dan pengurangan jumlah pasien yang datang dengan melakukan

reservasi terlebih dahulu sebelum melakukan perawatan. Sebagian besar karyawan masih melanggar prosedur dan peraturan kerja, antara lain tidak memaati protokol Kesehatan selama dilingkungan kerja dan pasien yang datang tanpa reservasi tetap diterima masuk sehingga terjadinya tabrakan jadwal dengan pasien lain menjadikan karyawan tidak bisa istirahat sejenak, dan selama jam kerja karyawan tidak diperbolehkan melepas APD hal tersebut menimbulkan efek samping yang merugikan karyawan seperti terasa panas, haus, kesulitan kamar mandi dan kelelahan sehingga mengakibatkan kepuasan kerja pada karyawan menurun. Pada aspek rekan kerja diperoleh 7 dari 7 karyawan memberikan pernyataan bahwa rekan kerja terkadang kurang dalam merundingkan kerja sama dalam tim, dan lebih mementingkan pekerjaannya sendiri, dilihat dari kondisi lingkungan kerja sebelum dan saat pandemi memiliki hubungan yang baik antar rekan kerja merupakan salah satu hal yang mempengaruhi pelaksanaan tugas karyawan secara optimal sehingga hal tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan. Pada aspek komunikasi diperoleh 6 dari 7 karyawan mengungkapkan karyawan saling acuh sehingga mengakibatkan salah dalam menerima arahan ataupun informasi, selain itu karyawan kurang membatasi komunikasi yang tidak diperlukan selama bekerja. terkait perubahan lingkungan kerja yang terjadi pengurangan komunikasi yang tidak diperlukan saat bekerja merupakan salah satu pencegahan terjadinya infeksi silang dan menciptakan kenyamanan baik karyawan maupun pasien. Pada aspek pekerjaan 5 dari 7 karyawan mengungkapkan bahwa karyawan kurang menikmati dan kurang nyaman ketika bekerja selama pandemi sehingga

perubahan lingkungan kerja yang terjadi harus mempertimbangkan kenyamanan karyawan, karena jika karyawan tidak nyaman maka hasil pekerjaan tidak akan optimal dan akan menurunkan kepuasan pada karyawan. Kemudian adanya tekanan dari atasan dan tugas tanggung jawab karyawan terlalu banyak sehingga mengharuskan karyawan untuk dapat mengatasi keseluruhan tugas. Dari hasil wawancara tersebut mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa 7 karyawan yang bekerja di klinik joy dental Yogyakarta terdapat ketidakpuasan kerja yang cukup tinggi, yang mengakibatkan karyawan belum memiliki rasa kepuasan kerja yang maksimal. Ketidakpuasan kerja yang dialami karyawan di Klinik Joy Dental ini dapat diakibatkan karena tidak terpenuhinya harapan-harapan dalam bekerja sehingga menimbulkan pertanyaan mengapa individu memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya sementara individu lainnya merasa tidak memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya walaupun mereka melakukan pekerjaan yang sama. Semua hal itu terjadi karena setiap orang memiliki persepsi tersendiri terhadap perasaan puas yang dirasakan ketika sedang bekerja (Vanesa, 2018).

Seperti dijelaskan diatas, tingginya fenomena ketidakpuasan kerja akan merugikan individu maupun perusahaan sehingga perlu disadari bahwa perusahaan perlu memenuhi harapan karyawan dalam menciptakan kepuasan kerja. Kebanyakan karyawan mengeluhkan mengalami kelelahan karena mengalami *overtime*, gaji tidak sesuai, *miss* komunikasi, tidak adanya promosi, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan kurangnya dukungan atasan. hal ini menunjukkan bahwa tidak tercapainya kepuasan kerja

karyawan karena karyawan cenderung tidak memiliki emosi positif dalam bekerja. Penting bagi karyawan untuk memiliki kepuasan kerja dalam mencapai kinerja yang maksimal sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Jufrizen (2017) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu perusahaan tidak bisa dilihat dari strategi bisnis saja tapi dari segi sumber daya manusia juga. Salah satunya dengan terciptanya kepuasan kerja pada karyawan, karena dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan akan mempengaruhi produktivitas kerja. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh jobstreet (2022) menunjukkan bahwa 73% karyawan dari 17.623 karyawan menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki karena berbagai faktor. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di Indonesia cenderung tidak memiliki kepuasan dalam bekerja. Permasalahan yang kemudian muncul yaitu bagaimana menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan agar dapat melakukan pekerjaan yang terbaik. Dengan rasa puas karyawan, mereka akan terus memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan seperti yang sudah ditentukan sebelumnya.

Mahmudi (2005) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor personal meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, dan komitmen, faktor kecerdasan spiritual meliputi kualitas diri, dorongan, bimbingan dan dukungan dari lingkungan kerja, faktor tim meliputi kepercayaan, kekompakan, kecermatan sesama rekan kerja, faktor sistem meliputi tunjangan, infrastruktur atau fasilitas kerja dari

perusahaan, dan faktor situasional meliputi perubahan dan tekanan baik eksternal maupun internal di lingkungan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Mandala dan Dihan (2018) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi kecerdasan spiritual seorang karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Maka kepuasan kerja merupakan hal yang perlu dilihat dari peningkatan kecerdasan spiritual, dengan adanya perubahan lingkungan kerja dan beban yang bertambah inilah yang perlu diperhatikan agar kecerdasan spiritual meningkat, sehingga pada saat bekerja karyawan yang mencintai pekerjaannya akan mempunyai perasaan yang senang ketika bekerja dan puas setelah bekerja, kepuasan kerja karyawan akan mencerminkan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan sehari-hari (Mandala & Dihan, 2018). Karyawan yang memiliki masalah kepuasan kerja, psikologi mentalnya akan terdampak sehingga menyebabkan mudah untuk mengeluh dan menyebabkan penurunan produktivitas, tingkat kepuasan kerja karyawan yang semakin rendah, maka semakin menimbulkan pemikiran bahwa karyawan tersebut merasa tidak nyaman dalam bekerja (Novalino & Adisasmito, 2021).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh penelitian Dirdjo (2017) dimana kecerdasan spiritual tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja, tetapi memiliki arah hubungan yang positif. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Rastgar (2012) kecerdasan spiritual tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan survei yang dilakukan dalam

penelitian Antoniadou (2022) pada Maret 2021 pada layanan kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa karyawan merasa merasa terjebak oleh pekerjaannya dan merasa kurang puas serta bahagia ketingkat yang cukup tinggi, secara statistik naik dua kali lipat yang sebelum pandemi 6,2% dan saat pandemi naik menjadi 15,2%. Hal ini menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ini dipengaruhi oleh keadaan hidup masa sekarang, kecerdasan spiritual, hubungan pribadi dan profesional serta kesadaran diri atas fenomena yang sedang terjadi. Hal ini menjadikan kecerdasan spiritual berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sacham (2020) menunjukkan bahwa terjadi penurunan psikologis karyawanan pelayanan kesehatan salah satunya terkait kepuasan kerja sebelum dan saat pandemi karena rendahnya kesejahteraan psikologi karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan pelayanan kesehatan gigi perlu meningkatkan kemampuan efikasi diri dan paham dengan kesehatan mental selama bekerja.

Kecerdasan spiritual mencakup seperangkat keterampilan dan kemampuan yang memanfaatkan sumber daya spiritual dan secara bermakna dapat menerapkan sumber daya spiritual, nilai-nilai, dan kualitas spiritual untuk meningkatkan fungsi sehari-hari (Widianto dan Rofiah, 2012). Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan jiwa, suatu kecerdasan yang membuat manusia menjadi utuh, membuat seseorang bisa mengintegrasikan berbagai fragmen kehidupan dan aktivitas dengan aspek-aspek di dalamnya yaitu rasa inisiatif yang

tinggi, melakukan introspeksi dalam diri dari permasalahan, kemampuan diri untuk memotivasi diri, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai, kekhawatiran berlebihan dalam diri, berpikir secara holistik, rasa dalam diri untuk meningkatkan kemampuan diri, dan menjadi pribadi mandiri (Zohar dan Marshall, 2007). Kecerdasan spiritual merupakan kemampuan yang terus dikembangkan dari dahulu yang memungkinkan otak untuk memecahkan masalah, terutama masalah yang melibatkan eksistensial, yaitu ketika seseorang secara pribadi merasa tertekan dan cemas (Pasiak, 2006). Maka dari itu, jika individu mempunyai kecerdasan spiritual, mereka dapat mengatasi dan berdamai dengan masalah yang muncul dalam hidupnya.

Situasi dan kondisi lingkungan yang positif memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja sebagai wujud dari sikap dan perasaan positif yang terbentuk dan ditandai dengan kesesuaian antara harapan dengan hasil yang didapatkan, sebaliknya karyawan tidak puas terhadap pekerjaannya akan memiliki sikap dan perasaan negatif. Penelitian tentang kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting yang diperuntukan bagi karyawan, memiliki rasa kepuasan kerja yang tinggi dapat membuat karyawan lebih produktif dan menunjukkan hasil kerja yang terbaik, sehingga memungkinkan perusahaan untuk berkembang melalui kepuasan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan pelayanan kesehatan gigi perlu meningkatkan kemampuan efikasi diri dan paham dengan kesehatan mental selama bekerja. Didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Heydari, Meshkinyazd, & Soudmand (2017) menunjukkan bahwa pelatihan kecerdasan

spiritual merupakan metode yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja, dan karyawan pelayanan kesehatan selayaknya mempertimbangkan pelatihan kecerdasan spiritual untuk meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa sejatinya kecerdasan spiritual ini berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, apalagi saat pandemi covid-19 ini karena hal tersebut dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Menyikapi masalah tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kecerdasan spiritual yang dapat memberikan dampak positif pada kepuasan kerja. Mahmudi (2005) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur (2013) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual memberikan pengaruh yang positif pada kepuasan kerja, sebagaimana kecerdasan spiritual mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi dapat timbul sebab tingginya kecerdasan spiritual, sedangkan kepuasan kerja yang rendah dapat terjadi karena rendahnya kecerdasan spiritual.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kepuasan kerja karyawan di Klinik Joy Dental Yogyakarta.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan guna memahami hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kepuasan kerja pada karyawan Klinik Joy Dental Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan ilmiah dan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya mengenai hubungan antara kecerdasan spiritual dan kepuasan kerja, khususnya di bidang psikologi dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini, di harapkan bisa memberikan masukan dan motivasi dalam proses meningkatkan kepuasan karyawan dengan adanya kecerdasan spiritual. Serta dapat menjadi bahan kajian bagi peneliti selanjutnya.