

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

1.1.1 Phenomenon Gap

Industri kecantikan saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, didorong oleh berbagai faktor seperti peningkatan kesadaran akan perawatan diri, perkembangan teknologi, dan inovasi produk. Pertumbuhan ini tidak hanya terlihat dari penjualan produk kecantikan, tetapi juga dari meningkatnya permintaan akan layanan kecantikan profesional (Riyadi *et al.*, 2024). Ketua Perhimpunan Perusahaan dan Asosiasi Kosmetika Indonesia melaporkan 1.080 perusahaan kecantikan pada pertengahan 2023. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan kenaikan 18,29% dari 913 perusahaan pada pertengahan 2022. Di balik pertumbuhan positif industri kecantikan, terdapat tantangan yang terkait dengan kepuasan kerja pegawai. Pertumbuhan industri ini sering kali menarik perhatian karena peningkatan penjualan, inovasi produk, dan meningkatnya minat konsumen terhadap perawatan diri. Namun, di balik layar, terdapat isu-isu yang mempengaruhi kesejahteraan dan kepuasan pegawai yang bekerja dalam industri ini (Widodo & Wening, 2024).

Kepuasan kerja mengacu pada bagaimana seseorang merasa terhadap pekerjaannya dan berbagai aspek yang terkait dengan pekerjaannya. Secara sederhana, ini adalah sejauh mana seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya (Kolo, 2018). Kepuasan kerja adalah perasaan yang mengukur aspek

kognitif dan perilaku pekerja terhadap pekerjaan mereka (Abate & Mekonnen, 2021). Kepuasan kerja petugas kesehatan merupakan parameter yang sangat penting yang mempengaruhi produktivitas serta kualitas kerja mereka (Janicijevic *et al.*, 2013). Karyawan yang bahagia di tempat kerja lebih termotivasi untuk memberikan perawatan pasien yang baik. Dalam manajemen sumber daya manusia, perusahaan harus mengutamakan kepuasan kerja karyawan (Kitsios & Kamariotou, 2021).

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu bekerja guna menghasilkan barang dan/atau jasa, baik bagi dirinya sendiri maupun masyarakat. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran tenaga kerja dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk memastikan bahwa tenaga kerja dapat berkontribusi secara optimal, perhatian khusus harus diberikan pada beberapa aspek penting seperti pembinaan, pengarahan, dan perlindungan tenaga kerja (Basofi & Fatmawati, 2023). Kebahagiaan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan pelatihan, bimbingan, dan perlindungan. Kebahagiaan kerja meningkatkan produktivitas dan kualitas, yang membantu masyarakat (Dorta-Afonso *et al.*, 2023). Dengan demikian, variabel tenaga kerja sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dan sosial (Suparman, 2022).

1.1.2 Gap Penelitian

Survei "*Health on Demand*" dari Mercer Marsh Benefits (MMB) melibatkan 14.000 pegawai dari berbagai negara, termasuk 1.000 pegawai di

Indonesia. Survei ini bertujuan untuk memahami pandangan pegawai tentang kesejahteraan mereka dan bagaimana perhatian perusahaan terhadap aspek tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa di Indonesia, 61% pegawai merasa kesejahteraannya diperhatikan oleh perusahaan. Angka ini cukup tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata di Asia yang sebesar 48% dan rata-rata global yang hanya 46% (Esterina *et al.*, 2023). Meskipun mayoritas karyawan merasa perhatian terhadap kesejahteraan mereka meningkat, survei ini menunjukkan bahwa industri ini terus berkembang, menunjukkan pentingnya pengawasan dan peningkatan kesejahteraan karyawan secara berkelanjutan.

WHO menyatakan bahwa pada tahun 2035 yang akan datang, Asia Tenggara dan sekitarnya akan mengalami jumlah kehilangan tenaga kerja profesional di bidang kesehatan sebanyak 12.9 juta. Survei ini juga menunjukkan dengan adanya insufisiensi dari pemberian insentif dan kompensasi yang tidak memadai, sebanyak 40% dari tenaga kerja di bidang kesehatan akan meninggalkan pekerjaannya di tahun-tahun mendatang (Tamene *et al.*, 2023).

Aesthetic clinic adalah tempat yang menawarkan berbagai layanan perawatan kecantikan, yang melibatkan interaksi langsung dengan pasien. Karena sifatnya yang berorientasi pada layanan, kepuasan kerja pegawai sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Kolo, 2018). Kepuasan kerja para pekerja kesehatan dan kualitas pelayanan yang mereka berikan adalah dua faktor utama yang sangat mempengaruhi kesuksesan sebuah organisasi dan efektivitas layanan kesehatan (Halawani *et al.*, 2021). Faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi dapat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan kerja yang rendah

di *asthetic clinic*. Ketidakpuasan kerja telah terbukti menyebabkan produktivitas yang buruk, ketidakhadiran pegawai, kelelahan pegawai, perpindahan kerja, dan perasaan kesejahteraan yang buruk.

Para pekerja di bidang perawatan kulit ini menghadapi tantangan berat yang membuat mereka lebih rentan mengalami tingkat stres (Theorell *et al.*, 1990). Tingkat stres yang tinggi di kalangan pegawai *asthetic clinic* sering kali disebabkan oleh banyaknya jumlah pasien yang harus mereka tangani. Situasi ini dapat memicu berbagai efek negatif yang berdampak pada kepuasan kerja pegawai (Yehya *et al.*, 2020). Pegawai di *asthetic clinic* sering kali harus menangani sejumlah besar pasien setiap hari, yang mengakibatkan peningkatan beban kerja. Mereka harus melakukan berbagai prosedur dan layanan dalam waktu yang terbatas, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Pegawai yang mengalami stres tinggi merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka. Mereka merasa *overworked* dan *undervalued*, yang berdampak negatif pada motivasi dan kebahagiaan mereka di tempat kerja.

Terdapat banyak hasil temuan mengenai kepuasan kerja pegawai terutama yang dilakukan oleh Yehya *et al.* (2020), yang menyatakan pekerja di bidang kesehatan sering kali menghadapi tekanan besar dan risiko tinggi terhadap kesehatan mereka sendiri. Ketidakpuasan terhadap pekerjaan dan gejala depresi dapat muncul sebagai dampak dari beban kerja yang berat, stres kronis, dan kurangnya dukungan. Hal ini dapat mempengaruhi kesehatan mental mereka. Mereka memerlukan perhatian dan dukungan yang tepat dari sistem kesehatan dan masyarakat untuk membantu mereka mengatasi tantangan ini. Hasil tersebut juga

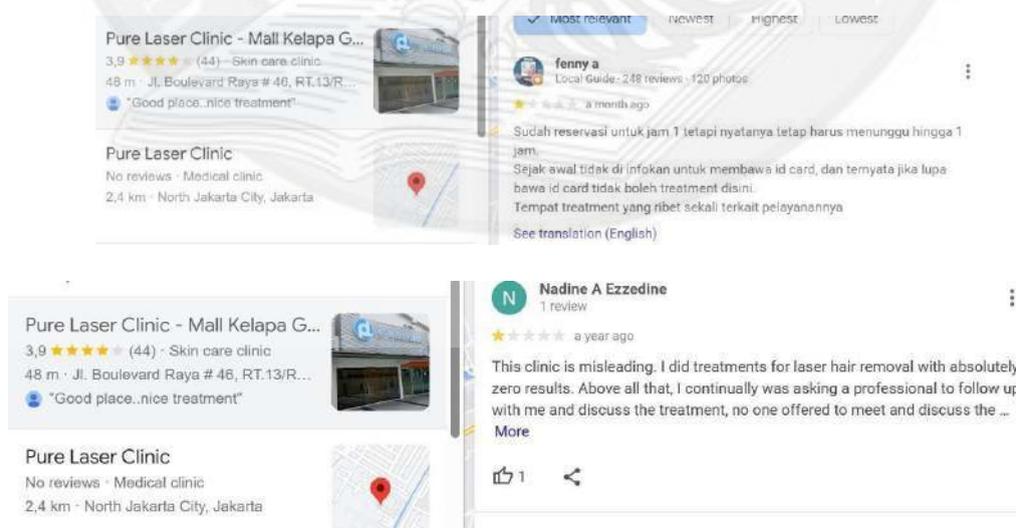
konsisten dengan hasil Alrawahi *et al.* (2020) dengan temuan faktor-faktor *hygiene* seperti beban kerja yang tinggi dapat memberikan dampak terhadap kepuasan kerja para pegawai. Ketika pegawai menghadapi *workload* yang berat, mereka cenderung merasa terbebani dan sulit untuk mencapai keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Dengan demikian, organisasi perlu meningkatkan komunikasi dan dukungan antara manajer dan pegawai. Dukungan yang kuat dari atasan dapat membantu mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kepercayaan diri serta motivasi pegawai dalam menyelesaikan tugas mereka.

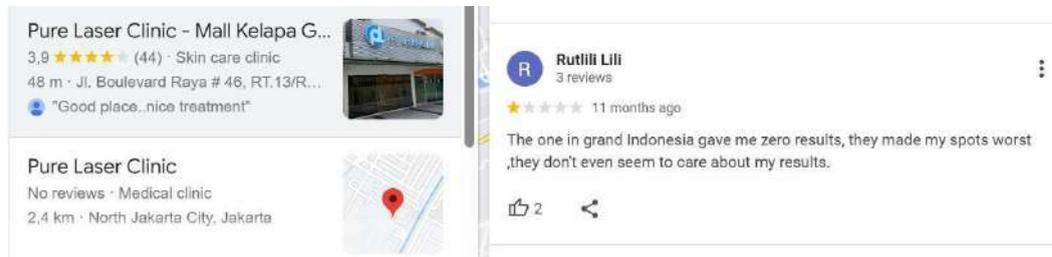
Didukung oleh penelitian Pebria dan Syaebani (2023) yang menyarankan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif atau gabungan, penelitian tersebut akan memberikan wawasan lebih mendalam. Metode ini memungkinkan dilengkapi dengan hasil wawancara atau diskusi sebagai pengamatan langsung terhadap objek studi.

Penelitian yang dilakukan oleh Olaniyan *et al.* (2023) menegaskan bahwa gaji dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan merupakan faktor yang mempunyai peranan besar terhadap kepuasan kerja pegawai. Namun di dalam penelitian ini hanya dilakukan terhadap populasi para perawat di *University of Medical Science* di Ondo, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan terhadap populasi sampel yang berbeda. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan studi kasus kualitatif untuk mengetahui dan menganalisis unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PL Aesthetic Clinic guna meningkatkan pelayanan.

1.1.3 Masalah Penelitian

Berdasarkan temuan oleh Martin *et al.* (2023) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal antara pegawai dan pasien dalam praktik dermatologi sangat penting karena dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepuasan pegawai, dan produktivitas praktik. Menanggapi penelitian tersebut, peranan kualitas jasa pelayanan para pegawai dari *asthetic clinic* PL memegang peranan yang penting dalam menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pasien. Menurut data dari *Google Review* masih terdapat beberapa cabang dari *Asthetic clinic* PL masih mendapat rating yang rendah (dibawah skor 4 bintang). Beberapa di antara ulasan tersebut mengatakan masih kurang puas dengan kualitas pelayanan di *Asthetic clinic* PL seperti kurang ramahnya pegawai, kurang tanggap dalam merespon keluhan, dan sebagainya. Oleh karena itu peneliti ingin mengangkat topik ini untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dengan cara mencari tahu faktor- faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.





Gambar 1. 1 *Google Review* terhadap jasa pelayanan *Asthetic clinic* PL

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Apa pengalaman dan persepsi pegawai *Asthetic clinic* PL terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka?
2. Bagaimana manajemen *Asthetic clinic* PL dapat menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah, tujuan dalam penelitian yaitu :

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai di *Asthetic clinic* PL pegawai.
2. Menganalisis strategi manajemen *Asthetic clinic* PL dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian mengenai analisis kepuasan kerja pegawai di *asthetic clinic* PL dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi peneliti selanjutnya. Dengan kata lain, hasil penelitian ini dapat membantu dalam membandingkan kepuasan kerja pegawai *asthetic clinic* dengan kepuasan kerja pegawai di instansi atau perusahaan lain.

1.4.2 Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian dapat memberikan panduan kepada manajemen *asthetic clinic* untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai mereka. Ini dapat meliputi rekomendasi untuk perbaikan kebijakan, peningkatan komunikasi, atau pengembangan program penghargaan.

1.5 Sistematika Penulisan

1. Bab I

Bagian pendahuluan secara komprehensif memperkenalkan konteks dan latar belakang penelitian. Dalam bab ini, penulis menjelaskan pentingnya topik yang diteliti dan menyajikan rumusan masalah yang spesifik serta tujuan dari penelitian tersebut. Selain itu, peneliti menyajikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

2. Bab II

Bagian landasan teori dimulai dengan mengeksplorasi konsep-konsep teoritis yang mendasari penelitian. Dalam bab ini, teori-teori mengenai kepuasan kerja pegawai akan disajikan.

3. Bab III

Pada bagian ini akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan. Penelitian kualitatif sering kali menggunakan desain penelitian yang fleksibel dan dapat berkembang seiring berjalannya penelitian. Bagian ini menjelaskan desain kualitatif yang dipilih seperti halnya studi kasus. Selain itu, subjek yang menjadi informan juga akan dijelaskan pada bagian ini beserta teknik pengumpulan dan analisis data.

4. Bab IV

Terdapat hasil penelitian dan pembahasan dalam bab ini. Hasil penelitian melibatkan analisis yang mendalam terhadap pola, tema, atau makna yang muncul dari data kualitatif. Selain itu, pembahasan merupakan menganalisis temuan-temuan utama secara mendalam dan menjelaskan hubungannya dengan teori yang ada.

5. Bab V

Kesimpulan dimulai dengan merangkum temuan utama dari penelitian kualitatif. Ini meliputi hasil analisis data yang telah disajikan dalam Bab sebelumnya. Selain itu, saran memberikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan yang dapat dilakukan berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian saat ini.