

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan tentunya memiliki faktor-faktor penunjang baik itu dari proses berdirinya, proses pengembangan, dan proses mempertahankan konsistensinya. Salah satu faktor penunjang yang penting bagi suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia-lah yang menggerakkan sumber daya yang lainnya agar mempunyai nilai guna bagi perusahaan. Sumber daya manusia dapat menjadi kekuatan yang handal bagi perusahaan. Pengelolaan sumber daya yang baik sangat diperlukan bagi perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Pengelolaan sumber daya manusia ini merupakan salah satu ilmu manajemen yaitu manajemen sumber daya manusia. Menurut Hariandja (2002) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

Keberhasilan perusahaan tidak dapat lepas dari peran karyawan yang telah memberi kontribusi penting dalam aktifitas perusahaan. Oleh karena itu, Peningkatan mutu sumber daya dibutuhkan untuk membuat layanan yang berkualitas serta meningkatkan efisiensi waktu dalam melakukan pelayanan. Selain peningkatan mutu, yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah kesejahteraan para karyawan. Apabila kesejahteraan karyawan tidak diperhatikan, besar kemungkinan bahwa karyawan akan mencoba mencari alternatif lain untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dengan cara mencari informasi lowongan pekerjaan yang lebih baik dan sampai akhir memutuskan untuk keluar dari pekerjaan yang lama.

Tujuan karyawan untuk bekerja disuatu perusahaan tentunya berbeda-beda. Tetapi satu hal yang penting bagi seorang karyawan yang bekerja

disuatu perusahaan adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Werther dan Davis (dalam Hasibuan, 2003:119), *Compensation is what employees receive in exchange for their contribution to the organization*. Kompensasi adalah apa yang karyawan terima sebagai pertukaran atas kontribusi mereka kepada organisasi. Kompensasi menjadi hal yang ikut dipertimbangkan karyawan sebelum memilih untuk bekerja di perusahaan tersebut serta alasan karyawan untuk bertahan di perusahaan tersebut. Kompensasi juga bisa menjadi semangat tersendiri bagi karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Hal ini didukung dengan pernyataan Mondy (2008:4) yang mengemukakan bahwa tujuan umum pemberian kompensasi adalah untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan.

Simamora (2004) menyatakan bahwa kompensasi yang baik adalah sistem kompensasi yang tanggap terhadap situasi dan sistem yang dapat memotivasi karyawan-karyawan. Sistem kompensasi hendaknya memuaskan kebutuhan karyawan, dengan pemberian kompensasi yang semacam itu, karyawan akan bekerja dengan senang hati dan dapat memberikan kinerja terbaiknya.

Karyawan dalam melakukan pekerjaannya juga dipengaruhi oleh kecocokannya dalam iklim organisasi di perusahaan tempatnya bekerja. Menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007:121), iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi. Menurut Davis dan Newstrom (1994:21), organisasi cenderung menarik dan mempertahankan orang-orang yang sesuai dengan iklimnya, sehingga dalam tingkat tertentu polanya dapat langgeng. Davis dan Newstrom (1994:21) juga menyatakan bahwa sama halnya dengan orang-orang yang memilih untuk pindah ke iklim geografis tertentu seperti pantai, pegunungan, atau padang pasir, mereka juga dapat memilih iklim organisasi yang mereka sukai.

Pencapaian perusahaan bukan hanya tentang hasil baik yang didapatkan perusahaan dikemudian hari saja, tetapi juga proses yang telah menghasilkan

hasil yang baik tersebut. Proses tersebut berkaitan dengan kinerja karyawan didalam perusahaan tersebut. Kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang telah ditetapkan (Amir, 2015:5). Amir (2015:5) juga mengemukakan bahwa kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian sebuah proses kerja tetapi tampilan keseluruhan dimulai dari unsur kegiatan *input*, proses, *ouput* dan bahkan *outcome*.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya maupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara Jaminan Sosial dibidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam sistem jaminan nasional (SJSN), yaitu Jaminan kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS juga menjalankan fungsi pemerintahan (*goverming function*) dibidang pelayanan umum (*public services*) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik negara dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan itulah, yang dewasa ini, tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum dibidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional.

BPJS juga dibentuk dengan modal awal dibiayai oleh APBN selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset Dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Kewenangan BPJS kesehatan meliputi seluruh wilayah republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama Negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik

tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga Negara lainnya.

Hasil wawancara oleh peneliti dengan salah satu pegawai diketahui masih ada masalah dimana sering terjadi penumpukan pasien dan dengan jam kerja yang mencapai 7 sampai 8 jam lebih pegawai mengalami beban kerja yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya. Dengan permasalahan tersebut diatas yang mengakibatkan kesibukan pegawai berdampak seringnya panggilan yang tidak dijawab karna harus fokus terhadap pekerjaan mereka masing-masing. Faktor lain yaitu ruang kerja dari beberapa divisi yang terlalu dekat yang mengakibatkan pegawai kurang berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaannya dan juga kurangnya kesesuaian antara minat dari beberapa pekerja dengan pekerjaan itu sendiri yang mengganggu kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan diatas dengan beban kerja yang tinggi kompensasi yang diberikan BPJS Kesehatan Palembang masih kurang mendapat perhatian. Hal ini sangat berpengaruh kepada kompensasi, iklim organisasi dan kepuasan kerja. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Palembang
2. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Palembang
3. Bagaimana pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Palembang.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian mengenai kompensasi, iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan, penulis membatasi masalah permasalahan agar tidak menyimpang dan terlalu luas. Batasan masalah dalam penelitian ini terbatas pada identifikasi gambaran kompensasi dan iklim organisasi yang ada pada BPJS Kesehatan Palembang dan menganalisa pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kompensasi mempengaruhi kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Palembang
2. Untuk mengetahui bagaimana iklim organisasi mempengaruhi kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Palembang
3. Untuk mengetahui bagaimana kompensasi dan iklim organisasi mempengaruhi kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Palembang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan kompensasi, pembentukan iklim organisasi yang sesuai dengan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dengan begitu, maka diharapkan dapat membantu dalam mencapai tujuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan cabang Sumatera Selatan supaya lebih maju, efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Indonesia.

2. Bagi Universitas Bina Darma Palembang

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan dalam menyusun penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Penulis

Penelitian diharapkan dapat memperluas wawasan penulis yang dapat berguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat diterapkan penulis dalam dunia kerja nantinya khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terarah serta mempermudah pemahaman tentang masalah-masalah yang disajikan dalam proposal skripsi ini, maka penulisannya diuraikan dalam bab yang terdiri dari :

**Bab I           Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang yang menjelaskan alasan memilih judul. Bab ini berisi juga permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, tujuan dan manfaat penelitian yang akan dicapai dari penulisan penelitian serta sistematik penulisan.

**Bab II           Tinjauan Pustaka**

Terdiri atas teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

**Bab III          Metode Penelitian**

Menguraikan tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian dan teknik analisis data.

- Bab IV Hasil dan Pembahasan**  
Yang berisikan mengenai analisis Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap kepuasan Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Palembang.
- Bab V Kesimpulan dan Saran**  
Yang berisikan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dianggap perlu dalam pembahasan skripsi ini.