

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi telah muncul sebagai fenomena baru seiring dengan kemajuan zaman. Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert (1996, p. 127), "globalisasi (*globalization*) adalah pengakuan oleh organisasi bahwa bisnis harus mempunyai fokus global, bukan lokal." Globalisasi memberi dampak yang cukup besar bagi industri di Indonesia, baik untuk jenis industri perdagangan, manufaktur maupun jasa. Kondisi tersebut membuat tingkat persaingan dalam dunia usaha semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan atau organisasi juga dituntut untuk melakukan berbagai inovasi guna mengantisipasi persaingan yang semakin ketat.

Pada era globalisasi ini, suatu perusahaan dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing, baik dalam hal produk, pelayanan (*service*), dan sumber daya manusia. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkompentensi tinggi merupakan harapan setiap perusahaan karena akan menjadi keunggulan perusahaan dan pendukung daya saing perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompentensi tinggi dapat membantu keberhasilan suatu organisasi. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Menurut Nawawi (2006, p. 167) "kompetensi (*competency*) merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan atau keahlian dan sikap (kepribadian) yang harus dikuasai oleh seorang pekerja atau karyawan melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau jabatannya." Kompetensi mencakup "berbagai faktor teknis dan non teknis, kepribadian dan tingkah laku, *soft skills*, dan *hard skills*." (Sedarmayanti, 2007, p. 125).

Setiap perusahaan memiliki ciri tersendiri, baik dalam hal tujuan, visi dan misi serta beragamnya Sumber Daya Manusia (karyawan) yang dimiliki. Pada dasarnya setiap perusahaan menginginkan kinerja terbaik dari seluruh karyawannya. Menurut Mangkunegara (2006, p. 67), "kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Agar seorang karyawan mencapai kinerja yang diharapkan, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan ilmu dan keahlian yang dimilikinya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya organisasi selain sumber daya alam dan sumber daya modal. SDM merupakan aset utama dan berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik dan dipertahankan keberadaannya, karena faktor SDM ternyata cukup berperan dalam mencapai hasil sesuai dengan tujuan perusahaan.

Pimpinan, departemen personalia dan manajemen berperan dalam upaya mempertahankan karyawan yang dimilikinya, karena tanpa karyawan perusahaan tidak akan menjalankan aktivitasnya, bahkan tidak akan tumbuh dan berkembang. Oleh karena itu, keberadaan karyawan sangat penting terutama karyawan yang profesional dan memiliki kompetensi tinggi untuk dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pencapaian tujuan perusahaan akan terlaksana bila sumber daya manusianya menunjukkan performansi kerja yang tinggi.

Upaya mempertahankan karyawan dapat diwujudkan dengan berusaha untuk memberikan, memperhatikan, dan meningkatkan kepuasan kerja kepada para karyawan. Kepuasan kerja diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan sehingga karyawan akan berupaya untuk bekerja dengan sebaik-baiknya dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan.

Peningkatan kepuasan kerja sangat besar pengaruhnya terhadap prestasi kerja, karena dengan kepuasan kerja yang tinggi akan dapat menumbuhkan nilai-nilai kemanusiaan serta harkat kaum pekerja. Upaya peningkatan kepuasan kerja bagi karyawan bukanlah hal yang mudah karena pimpinan organisasi dituntut untuk mampu terlibat secara langsung dengan bawahannya. Pimpinan harus terus berupaya mendorong peningkatan kepuasan kerja dan mengetahui berbagai indikasi turunnya kepuasan kerja para karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu variabel yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

Dengan demikian produktivitas dan kinerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik, biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran tenaga kerja, dan prestasi kerja yang baik. Selain itu, kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan. Sedangkan ketidakpuasan yang dirasakan karyawan dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, dan juga dapat menimbulkan keluhan-keluhan.

PT Asuransi Kesehatan Indonesia atau juga dikenal dengan nama PT Askes Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya.

PT Askes (Persero) melakukan usaha dalam bidang asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan (JPK) dan menyelenggarakan usaha Asuransi Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan secara profesional dan selalu memberikan pelayanan yang bermutu bagi pelanggan. PT Askes (Persero) berorientasi pada kepuasan pelanggan, oleh karena itu PT Askes (Persero) berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional kepada para pelanggan.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan, PT Askes (Persero) secara periodik setiap tahun melakukan survei. Tujuan umum

pelaksanaan survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan peserta dan provider program askes sosial dan komersial. Pelaksanaan survei dilakukan oleh pihak ketiga, yaitu PT Capricorn Mars Indotama, agar dapat memberikan masukan yang lebih komprehensif terhadap pelayanan PT Askes (Persero).

PT Askes (Persero) tersebar di seluruh Indonesia yang terdiri dari 16 Divisi yang setingkat, 12 Kantor Regional, 12 Kantor Cabang Utama dan 79 Kantor Cabang. Adapun kantor pusat PT Askes (Persero) berlokasi di Jalan Letjen Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat 10510.

Visi PT Askes (Persero), yaitu “Menjadi perusahaan spesialis Asuransi Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan dan *market leader* di Indonesia” (www.ptaskes.com). Sebagai *market leader*, perusahaan dapat menguasai pangsa pasar 20% dari potensi pasar dalam 5 (lima) tahun ke depan dan menjadi pusat pembelajaran di bidang asuransi kesehatan bagi pihak lain (*centre of excellence*). Peranan seluruh anggota PT Askes (Persero) sangat diperlukan untuk mewujudkan visi tersebut dan tujuan perusahaan. Dalam menghadapi tantangan di masa depan yang semakin berat, perlu adanya kerjasama internal yang sangat baik dan kerja keras semua pihak.

Selain berorientasi pada kepuasan pelanggan, PT Askes (Persero) juga berorientasi pada kepuasan kerja karyawan. Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan karyawan, setiap tiga tahun sekali PT Askes (Persero) juga melakukan survei. Survei ini ditujukan kepada semua karyawan yang menduduki jabatan manajerial maupun non manajerial. Survei ini dilakukan tidak hanya ditujukan bagi karyawan PT Askes (Persero) kantor pusat saja, tetapi juga karyawan PT Askes (Persero) di kantor regional dan kantor cabang di seluruh Indonesia. Pelaksanaan survei tingkat kepuasan karyawan bertujuan “untuk menjembatani perusahaan dalam membawa sumber daya manusianya ke arah perubahan-perubahan yang direncanakan dan untuk mengidentifikasi kebijakan-kebijakan perusahaan dalam MSDM manakah yang belum, berhenti atau tidak terlaksana dengan baik” (www.ptaskes.com). Hasil dari survei ini akan menjadi masukan berharga bagi perusahaan untuk perbaikan kondisi kerja karyawan PT Askes (Persero) di masa mendatang.

PT Askes (Persero) telah berupaya memperhatikan kepuasan kerja bagi para karyawan PT Askes (Persero). Faktor kepuasan kerja yang diupayakan perusahaan untuk para karyawan, antara lain selain gaji, perusahaan memberikan tunjangan-tunjangan, bantuan dan *benefit* lain. Tunjangan-tunjangan diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai PT Askes (Persero) beserta keluarganya. Selain itu, perusahaan akan memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada semua pegawai PT Askes (Persero) untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan.

Walaupun PT Askes (Persero) telah berupaya memperhatikan kepuasan kerja karyawan, namun pada kenyataannya masih ada keluhan-keluhan dari karyawan berkenaan dengan kepuasan kerja. Keluhan-keluhan ini diantaranya berasal dari Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum.

Pada penelitian ini, peneliti hanya meneliti di Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, dikarenakan adanya keluhan-keluhan dari karyawan berkaitan dengan masalah kepuasan kerja. Menurut salah seorang karyawan, ada hal yang kurang memberikan kepuasan, antara lain masalah beban kerja yang sangat tinggi dan atasan yang belum atau kurang menguasai bidang pekerjaan. Berikut ini merupakan keluhan salah seorang karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum mengenai hal-hal yang yang dirasakan belum memberikan kepuasan:

Beban kerja di divisi ini sangat tinggi, volumenya ga ada habis-habisnya, sementara SDMnya terbatas. Jadi kita sering lembur. Kalo ga mau lembur abis pulang kantor, biasanya pagi mereka datengnya lebih awal biar bisa selesaiin kerjaan. Kita emang dapet uang lembur, tapi bukan itu yang jadi masalah. Gara-gara harus lembur jadi menyita waktu kita deh. Lembur ga cuma pas pulang kantor aja, kadang-kadang hari Sabtu dan Minggu pun kita harus lembur karena banyaknya kerjaan yang harus diselesaiin (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Pendapat salah seorang karyawan tetap dari divisi lain berkenaan dengan beban kerja, "*beban kerja di divisi aku ga sebanyak di divisi SDS. Beban kerja di*

divisi SDS tinggi, gak sesuai dengan SDMnya” (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Pengembangan, 22 Desember 2008). Salah seorang karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum mengemukakan, ”pas waktunya pulang, jam setengah lima, karyawan-karyawan dari divisi lain pada pulang tepat waktu. Tapi kalo kita terkadang harus lembur karena masih ada kerjaan yang harus diselesaikan” (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Keluhan lain selain beban kerja yang juga diungkapkan salah seorang karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum:

Atasan aku kurang/belum menguasai bidang pekerjaan. Beliau emang baru 2 bulan jadi atasan di divisi ini. Karna kurang nguasaiin bidang pekerjaan, jadinya kalo ada masalah ga bisa cepet kasih solusi, kadang-kadang malah ga bisa kasih solusi/masukan. Jadi, kita-kita biasanya minta bantuan sama atasan lain di divisi ini juga untuk bantu kasih solusi agar masalah yang kita hadapi bisa segera diatasi. Atasan aku tau kok kalo kita minta bantuan sama atasan lain dan beliau ga merasa keberatan (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Peneliti memilih PT Askes (Persero) sebagai lokasi penelitian karena PT Askes (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang didirikan untuk memberikan pelayanan asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya. Selain itu pelayanan asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan juga ditujukan untuk masyarakat miskin. Asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan untuk PNS, pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya, dan juga untuk masyarakat miskin merupakan suatu hal yang penting. Oleh karena itu, semua karyawan PT Askes (Persero) harus berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan profesional agar tidak mengecewakan para pelanggan. PT Askes (Persero) sebelumnya harus memperhatikan kepuasan kerja para karyawan, karena jika

karyawan sudah mendapatkan kepuasan selama bekerja di PT Askes (Persero), karyawan akan berupaya untuk memberikan kinerja dan kontribusi yang terbaik untuk perusahaan. Salah satunya dengan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum merupakan salah satu divisi di PT Askes (Persero) yang sangat memberikan kontribusi bagi perusahaan. Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum merupakan salah satu divisi pendukung di PT Askes (Persero). Salah satu tugas Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum adalah berkaitan dengan kontrak kerja sama dengan pihak ketiga. Segala sesuatu yang berhubungan dengan kontrak kerja sama, harus terlebih dahulu melalui Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Beban kerja di divisi ini tinggi, namun tidak diimbangi dengan SDM yang mencukupi. Jumlah SDM di divisi ini terbatas, hanya terdiri dari 14 orang yang merupakan karyawan tetap. Selain itu, seperti yang dikemukakan oleh salah seorang karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum bahwa atasan kurang atau belum menguasai bidang pekerjaan. Sehingga, saat karyawan menghadapi masalah dalam pekerjaan/tugas, terkadang atasan tidak segera bisa memberikan solusi, bahkan terkadang tidak bisa memberikan solusi. Pekerjaan di Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum membutuhkan ketelitian dan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan, karena nantinya akan berhubungan dengan pihak ketiga. Peneliti memilih Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sebagai tempat penelitian karena peneliti ingin mengetahui sejauhmana kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tetap di divisi ini, berkaitan dengan adanya keluhan-keluhan dari divisi ini.

Secara teoritis, banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, Pada penelitian ini, peneliti hanya akan membahas faktor-faktor kepuasan kerja berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Smith, Kendall, dan Hulin. Menurut teori yang dikemukakan oleh Smith, Kendall, dan Hulin, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu "pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja" (Umar, 2004, p. 219-220).

Berdasarkan keluhan-keluhan yang dikemukakan oleh salah seorang karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan

Umum, maka peneliti merasa tertarik untuk menganalisis sejauhmana tingkat kepuasan kerja karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum berdasarkan 5 (lima) dimensi tersebut.

1.2 Pokok Permasalahan

Kepuasan kerja bagi para karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan, departemen personalia, maupun manajemen. Kepuasan kerja yang dirasakan dan dialami oleh para karyawan akan mendorong semangat kerja dan meningkatkan kinerja karyawan, sehingga karyawan akan semakin termotivasi untuk bekerja dengan baik serta berupaya untuk memberikan kinerja dan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan.

Berdasarkan masalah yang diungkapkan pada latar belakang masalah, berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana persepsi karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, PT Askes (Persero) Kantor Pusat atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan berdasarkan dimensi pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja.

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada pokok permasalahan di atas, ada pun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis sejauhmana kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, PT Askes (Persero) Kantor Pusat atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan berdasarkan dimensi pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja.

1.4 Signifikansi Penelitian

Ada pun signifikansi penelitian ini adalah:

1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan khazanah keilmuan dan pengetahuan di bidang sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

2. Signifikansi Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan kerja karyawan yang nantinya dapat membantu para pimpinan dalam mengambil kebijakan untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul **”Persepsi Karyawan Tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, PT Askes (Persero) Kantor Pusat atas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan”** ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Kerangka Teori dan Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang pengertian sumber daya manusia dan pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi, pengertian kepuasan kerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, teori-teori tentang kepuasan kerja, respon terhadap ketidakpuasan kerja, pengertian persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, serta operasionalisasi konsep dan metode penelitian.

BAB 3 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bab ini menguraikan tentang sejarah dan profil organisasi. Cakupan dari bagian ini diantaranya adalah: (1) Sejarah Singkat Perusahaan, (2) Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan, (3) Budaya Perusahaan, (4) Profil Perusahaan, (5) Struktur Organisasi, (6) Jenis Usaha (7) Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, (8) Gambaran mengenai faktor-faktor kepuasan kerja karyawan di PT Askes (Persero).

BAB 4 Analisis Persepsi Karyawan Tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, PT Askes (Persero) Kantor Pusat atas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Bab ini menguraikan tentang analisis persepsi karyawan tetap divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, PT Askes (Persero) Kantor Pusat atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan disertai dengan analisis statistik dan pembahasannya.

BAB V Simpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang berkaitan dengan persepsi karyawan mengenai faktor-faktor kepuasan kerja karyawan.

