

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi pasti mempunyai tujuan dan selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah aspek sumber daya manusia, yang dipandang sebagai sumber paling penting di dalam organisasi.

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor yang sangat krusial untuk menentukan suatu keberhasilan organisasi dalam menyelenggarakan berbagai program kerja. Menurut Merlianti (2006), karyawan adalah perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Manusia merupakan makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, serta keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Mengingat hal tersebut, maka sikap yang ditunjukkan terhadap pekerjaan akan mempengaruhi prestasi, serta kepuasan kerja terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri, dan masyarakat seperti yang dikatakan dalam As'ad (2003). Kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan individu diluar kerja. Menurut Adiwinata dan Sutanto (2014), karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif sehingga mampu bekerja dengan baik.

Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif (Sutrisno, 2012). Organisasi yang bergerak di bidang jasa, sangat perlu menjaga kinerja karyawan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Indrawati, 2013) adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, di mana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut.

Menurut Terry dan Israel (dalam Indrawati, 2013) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen/pelanggan sehingga konsumen/pelanggan merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan, tetapi tidak semua karyawan dapat bekerja dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja yang berkaitan langsung dengan kinerja seorang karyawan.

Robbins (dalam Indrawati, 2013) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Dessler (dalam Engko, 2008) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya.

Menurut Robbins (dalam Indrawati, 2013) juga menyatakan mengenai dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

Kinerja seorang karyawan di dalam suatu organisasi sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Mangkunegara (2006) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dinilai dari dua aspek, yaitu kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mahsun (2006) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi, sehingga kinerja dari seorang karyawan tentu sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan untuk organisasi itu sendiri.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Asuransi Kesehatan (ASKES) yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS, maka PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Transformasi PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan mengakibatkan jumlah peserta yang harus ditangani pun meningkat pesat, dari sekitar lima jutaan pegawai negeri dan pensiunan PNS, berubah menjadi 150-an juta peserta, dan angka ini diharapkan terus bertambah karena target peserta dari BPJS Kesehatan adalah seluruh warga Indonesia.

BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung berdiri diawal Oktober tahun 2013. Sebelumnya BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung bernama Kantor Layanan Operasional Kabupaten (KLOK) dibawah kewenangan BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung. Didirikannya kantor BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung bertujuan untuk perluasan layanan operasional khususnya di wilayah kabupaten Bandung.

Tugas utama dari BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung sendiri adalah:

1. Menerima pendaftaran peserta BPJS Kesehatan.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta BPJS Kesehatan dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Membayarkan manfaat dan atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
5. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada masyarakat dan peserta BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan merupakan organisasi yang bergerak didalam bidang jasa maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan tentu menjadi salah satu sasaran utama bagi organisasi, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis dan mengetahui apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan, khususnya BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung?
5. Bagaimana kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk banyak pihak. Adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah:

1. Manfaat bagi akademisi: untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat bagi masyarakat: hasil penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi teori kepuasan pelanggan (manajemen pemasaran) dalam hubungannya dengan manajemen sumber daya manusia, yaitu kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
3. Manfaat bagi manajemen perusahaan: untuk memberikan informasi dan cara pandang alternatif bahwa pentingnya memberdayakan sumber daya manusia dengan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan guna meningkatkan kepuasan peserta, yang dalam hal ini adalah peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang Kabupaten Bandung.