

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan di atas serta berdasarkan data yang penulis peroleh dari penelitian sebagaimana yang telah dibahas dalam skripsi ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja dari tanggapan responden berada pada kategori tinggi. Kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Soreang berada pada kategori yang tinggi. Adapun kepuasan peserta BPJS Kesehatan berada pada kategori yang baik atau tinggi.
2. Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh hasil penelitian:
 - a. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan nilai koefisien jalur terendah yaitu 0,064 atau 6,4%.
 - b. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan melalui kinerja karyawan sebagai variabel intervening sebesar 0,855 atau 85,5%.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Pengujian hipotesis mengenai kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan memiliki nilai $t_{hitung} = 17,948$ dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan, artinya ketika kepuasan kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

- b. Pengujian untuk hipotesis kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan diperoleh nilai $t_{hitung} = 17,043$ dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan, artinya ketika kinerja karyawan meningkat maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan juga akan meningkat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini, penulis sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik dengan semaksimal dan seoptimal mungkin, namun setiap penelitian pasti tidak luput dari keterbatasan, adapun keterbatasan yang dirasa dalam penelitian ini antara lain:

1. Pada jumlah sampel untuk penelitian ini terbatas, penelitian hanya disatu wilayah atau di satu tempat saja yakni di BPJS Kesehatan Cabang Soreang, sehingga dapat menimbulkan keterbatasan generalisasi hasil penelitian.
2. Kuesioner atau angket yang digunakan sebagai alat ukur atau alat pengumpulan data untuk penelitian ini diisi oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Soreang yang dimana angket skala dibawa pulang oleh para karyawan untuk diisi di rumah masing-masing, sehingga peneliti kurang mengetahui apakah angket tersebut diisi oleh subjek sendiri atau tidak. Dan peneliti juga tidak mengetahui secara langsung keadaan subjek dalam pengisian angket.

Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya perlu melengkapi penelitian dengan teknik pengumpulan data yang lain, seperti interview, observasi, psikotes.

3. Dalam penilaian kepuasan peserta BPJS Kesehatan, peneliti tidak menggunakan peserta BPJS Kesehatan sebagai sumber informasi yang dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan peserta BPJS Kesehatan sebagai sampel penelitian.

5.3 Implikasi Penelitian

Peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh serempak terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan Cabang Soreang harus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan / konsumennya yaitu peserta BPJS Kesehatan khususnya dengan mengevaluasi dan memperbaiki kinerja karyawan BPJS Kesehatan, yaitu dengan memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya seperti perhatian manajemen untuk mendengar dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh karyawan dan ini sangat penting untuk selalu diperhatikan oleh pihak manajemen terutama untuk memberikan motivasi terhadap karyawan agar lebih berprestasi ataupun meningkatkan loyalitasnya terhadap perusahaan.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, dalam hal ini pihak manajemen harus peka terhadap berbagai aspek kepuasan kerja karyawannya termasuk perubahan perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan. Kebersihan tempat bekerja juga perlu diperhatikan, agar lingkungan kerja menjadi nyaman. Perusahaan juga harus peka terhadap kondisi stres yang dialami oleh karyawan seperti beban lebih yang dirasakan oleh karyawan dengan cara memperhatikan budaya organisasi, metode komunikasi, dan menyediakan fasilitas konseling seperti mendatangkan psikolog untuk mengadakan konseling secara rutin.
2. Bagi pegawai, ada beberapa hal yang dapat mereka lakukan adalah dengan melatih diri untuk bisa memajemen waktu dengan baik, melakukan relaksasi di sela-sela pekerjaan, bersikap ramah terhadap peserta BPJS Kesehatan yang datang, perluasan jaringan dukungan sosial, melakukan konseling dengan dokter atau psikolog dan melakukan aktivitas yang menyenangkan.
3. Bagi peneliti, selanjutnya diharapkan tetap melakukan penelitian kepada organisasi sektor publik, dalam hal ini ruang lingkup organisasi pemerintahan untuk skala dan instrumen yang lebih besar.