BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kepuasan kerja seorang pegawai di dalam suatu perusahaan dapat memengaruhi kualitas pekerjaan yang bersangkutan dan semangat bekerja yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri. Hal-hal yang dapat menyebabkan kepuasan kerja itu rendah atau tinggi dapat diakibatkan oleh pelbagai sebab, seperti kondisi pekerjaan, kondisi di dalam pergaulan, keadaan ekonomi dan sebagainya.

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang menggambarkan perasaan seseorang di saat apa yang diharapkannya terjadi di dalam pekerjaan. Keinginan akan terjadinya kondisi yang diharapkan akan mendorong seseorang untuk terus-menerus berusaha agar hal tersebut terpenuhi. Namun demikian, apabila yang terjadi tidak sesuai dengan harapan, maka akan membuat yang bersangkutan merasa kecewa.

Di dalam banyak hal, seseorang memiliki kemampuan yang berbeda-beda di dalam menyikapi kekecewaan. Perlu dipahami bahwa harapan yang tidak terjadi sesuai dengan kenyataan dapat menyebabkan demotivasi seseorang dalam hidupnya. Berbicara dalam konteks lingkungan organisasi di mana orang-orang melakukan kegiatan perusahaan, akan dijumpai pelbagai kondisi yang tidak selaras antara keinginan karyawan dengan harapan perusahaan sehingga akan menyebabkan perusahaan terkendala dalam mencapai tujuannya dan muncul ketidakpuasan kerja bagi karyawan. Orang-orang yang berkerja memiliki harapan

seperti ingin mendapatkan imbalan, mendapatkan pengakuan, ada juga yang meyakini sebagai bentuk ibadahnya kepada Tuhan, dengan demikian perusahaan harus mampu mengintegrasikan hal tersebut dengan baik.

Para pekerja diberikan tanggung jawab dan kewajiban pada saat diterima sebagai anggota organisasi. Dari sisi individu, tanggung jawab yang diberikan perusahaan akan dilaksanakan oleh pegawai dengan sekuat tenaga dan dengan integritas yang baik dan perusahaan memiliki kewajiban dalam memberikan penghargaan atas jasa-jasa yang diberikannya.

Berikut ini adalah masalah-masalah yang muncul mengenai ketidakpuasan kerja di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bandung khususnya terkait dengan promosi karir yang terlalu lama, beban pekerjaan berlebihan yang menyita waktu lebih dari jam kerja serta pengawasan yang lemah.

Tabel 1.1
Permasalahan Kepuasan Kerja

Masalah	Target	Realisasi	Keterangan
Promosi	2 Tahun	10 Tahun	Berdasarkan wawancara, diperoleh keterangan bahwa karyawan tidak mendapatkan promosi kerja yang memuaskan karena promosi kerja tidak dilakukan atau paling tidak 10 tahun sekali baru ada promosi.
Beban Kerja	1500 berkas pasien per hari atau 45000 per bulan	700 berkas per hari bahkan masih mengerjakan berkas pada tahun-tahun sebelumnya. Artinya karyawan hanya mampu mengerjakan 46% dari 100%	Karyawan setiap harinya mendapatkan 1500 berkas pasien untuk diverifikasi sesuai dengan hasil diagnosis dari Rumah Sakit, dan rata-rata karyawan sanggup menyelesaikan 700 berkas dalam sehari, ditambah dengan berkas-

		target yang diinginkan perusahaan.	berkas yang belum selesai dari tahun-tahun sebelumnya.
Penempatan Kerja	Sesuai dengan domisili	Subjektif	Karyawan merasa bahwa penempatan kerja yang ada sering terjadi karena subjektivitas pimpinan, bahkan sering karyawan ditempatkan jauh dari domisilinya dengan Rumah Sakit atau kantor terdekat.
Sosialisasi program dan aturan	1 minggu	Mendadak	Karyawan dalam mensosialisasikan program dan aturan kepada Rumah Sakit sering kebingungan dan menjadi konflik dengan rumah sakit karena tidak dilakukan edaran sebelumnya secara resmi mengenai aturan tersebut seperti aturan rawat inap dan klaim.
Pengawasan	intens	Tidak ada	Karyawan merasa kurangnya pengawasan dan bantuan yang diberikan perusahaan di lapangan membuat pekerjaan tersebut sangat melelahkan dan menimbulkan rasa tidak puas.
Suasana Kerja	-	-	Karyawan yang ditempatkan di rumah sakit lebih sering menghadapi banyaknya keluhan terkait beberapa rumah sakit yang terindikasi tidak melayani pasien BPJS, sehingga membuat suasana kerja terasa penuh dengan masalah dan kesibukan mengenai penanganan komplain.

Terdapat beberapa faktor yang cukup memengaruhi kepuasan kerja, salah satunya adalah kepemimpinan. Banyak perusahaan memiliki masalah dalam menjalankan usahanya, hal itu disebabkan oleh pelbagai hal yang mungkin disadari atau tidak. Kepemimpinan bukan suatu sistem yang baku, melainkan suatu pola atau seni yang bisa berubah setiap saat, namun saat terjadi perubahan kepemimpinan,

maka dampaknya bisa sangat besar. Hal tersebut menimbulkan berbagai perubahan-perubahan yang menegangkan di dalam perusahaan, sehingga gaya kepemimpinan yang tepat di dalam suatu organisasi akan membuat organisasi tersebut menjadi sehat dan mampu beradaptasi dengan lingkungan serta bisa mewujudkan visi dan misi yang dibuatnya. Tidak ada pola kepemimpinan yang sama dalam suatu perusahaan, sehingga gaya kepemimpinan bisa berbeda dan menyesuaikan dengan kondisi perusahaan, karakter pemimpin dan tujuan perusahaan.

Kepemimpinan Melayani adalah contoh alternatif gaya kepemimpinan yang mengutamakan kepentingan dan pengembangan pengikutnya. Model kepemimpinan seperti ini menyatakan bahwa melayani merupakan panggilan nurani dan tidak mengutamakan kepentingan diri sendiri, melainkan kepentingan serta perkembangan pengikutnya.

Komunikasi yang baik merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Komunikasi digolongkan ke dalam dua arah, internal dan eksternal. Komunikasi yang berjalan dengan baik di dalam perusahaan dapat memberi efek positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang dimaksud adalah Komunikasi Internal perusahaan yang dapat diartikan sebagai komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan dan bawahan dengan sesama rekan kerjanya.

Komunikasi Internal merupakan hal penting untuk ditelaah dengan baik oleh perusahaan, komunikasi yang terjadi dalam organisasi yang menjelaskan bagaimana pemimpin dengan bawahan berkomunikasi atau sesama karyawan berkomunikasi akan memengaruhi suasana kerja di dalam perusahaan, sehingga apabila komunikasi antara pimpinan dengan karyawan tidak berjalan dengan baik

maka akan menghambat rencana perusahaan, hal tersebut bisa disebabkan karena masalah suatu level jabatan, bagi yang memiliki jabatan yang tinggi akan malu bila berkomunikasi dengan bawahan, dan sebaliknya bila posisinya sebagai bawahan, komunikasi dengan atasan akan merasa canggung. Dengan Komunikasi Internal yang sehat, perusahaan akan mampu memperbaiki diri dan mengembangkan kualitas karyawannya, sehingga kepuasan kerja yang tinggi dapat tercapai.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi masalah kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Perusahaan tidak memiliki sistem promosi yang jelas dan tidak ada program promosi dalam merealisasikan hal tersebut.
2. Kepemimpinan di perusahaan lemah dan menyebabkan ketidakpuasan kerja.
3. Beban kerja yang berlebihan dan target kerja membuat karyawan merasakan kelelahan dan stress dalam pekerjaannya.
4. Penempatan yang kurang objektif.

Kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan perasaan semangat kerja yang tinggi bagi karyawan. Hal tersebut tidak terlepas dari bagaimana kondisi perusahaan baik secara internal maupun eksternal. Faktor penentu kepuasan kerja dapat dilihat dan diukur melalui beberapa hal seperti bagaimana pekerjaan itu sendiri, bagaimana besaran gaji yang diterima, kualitas hubungan rekan kerja, dan hubungan dengan pimpinan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Untuk membatasi permasalahan maka, disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran Kepemimpinan Melayani di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana gambaran Komunikasi Internal di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana gambaran Kepuasan Kerja di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kepuasan Kerja karyawan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung?
5. Bagaimana pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja karyawan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung?
6. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Melayani dan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja karyawan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kemudian dikelola, dianalisis, dan diinterpretasikan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran Kepemimpinan Melayani di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui gambaran Komunikasi Internal di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Kerja di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kepuasan Kerja karyawan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja karyawan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Melayani dan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja karyawan di BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademik

Untuk dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang memiliki penelitian sejenis dan pengembangan terhadap konsep teori yang telah ada.

2. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta terapannya terkait dengan kepemimpinan melayani, komunikasi internal dan kepuasan kerja.

3. Kegunaan Praktis

- (1) Bagi perusahaan yang diteliti sebagai dasar bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kondisi perusahaan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

- (2) Bagi pembaca umum diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu yang berkaitan dengan masalah kepemimpinan melayani, komunikasi internal dan kepuasan kerja.

1.5. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

2. Bab II Tinjauan Kepustakaan

Menjelaskan mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan melayani, komunikasi internal, kepuasan kerja, dan penelitian terdahulu.

3. Bab III Rerangka Pemikiran, Model dan Hipotesis Penelitian

Menjelaskan mengenai rerangka pemikiran, model dan hipotesis penelitian.

4. Bab IV Metode Penelitian

Memaparkan populasi dan sampel penelitian, metode yang digunakan, teknik analisis data, cara pengambilan data, hipotesis statistika, dan analisis jalur.

5. Bab V Pembahasan Hasil Penelitian

Berisis tentang hasil perhitungan dan pembahasan hasil penelitian.