

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. LATAR BELAKANG**

Persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan memanfaatkan dan mengendalikan sumber daya yang dimilikinya. Untuk dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan aspek manajemennya karena manajemen dapat mengatur seluruh kegiatan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Secara umum efisien dapat diartikan “melakukan sesuatu dengan tepat” yang diukur berdasarkan kesesuaian antara input dan output . Sedangkan efektif dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat” yang diukur berdasarkan kesesuaian antara target dan hasil yang dicapai. Sebenarnya tingkat keefektifan (*effectiveness*) merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya karena seefisien apapun kita melakukan suatu bisnis tetapi jika tidak efektif maka akan sia-sia belaka.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap perusahaan harus memiliki sistem pengendalian manajemen yang baik sehingga semua aktivitas yang terdapat dalam perusahaan dapat berjalan baik dan tersruktur.

Menurut Supriyono ( 1991 ) yang dimaksud dengan sistem pengendalian manajemen adalah :

**“ Suatu sistem yang digunakan oleh manajer untuk mempengaruhi anggota organisasi lain guna melaksanakan strategi perusahaan secara efektif dan efisien “**

Sistem dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan dibuat melalui berbagai penerapan strategi alokasi sumber ekonomi secara efektif dan efisien. Efektivitas mengukur kesesuaian antara keluaran sistem dengan tujuan, sedangkan efisiensi menjelaskan rasio antara masukan dengan keluaran sistem tersebut. Dengan demikian suatu sistem pengeluaran yang baik harus mampu mengendalikan operasi perusahaan secara efektif dan efisien.

Selain itu, sistem pengendalian manajemen dibuat untuk memotivasi dan memonitor kinerja karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Penulis berpendapat bahwa pentingnya topik tersebut untuk dikaji adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektifitas pelayanan jasa.

Dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Askes Indonesia. PT. Askes Indonesia adalah salah satu jenis perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Belakangan ini banyak liputan dari media cetak maupun media elektronik tentang rangkaian kecelakaan dan berbagai macam penyakit yang terjadi di seantero indonesia. Tidak jarang, selain merenggut jiwa, kecelakaan dan penyakit tersebut juga mengakibatkan korban atau pasien harus menjalani rawat inap.

Disamping membuat rasa duka, musibah tersebut juga sudah tentu membutuhkan besaran finansial yang tidak sedikit guna memulihkan kesehatan para korban atau pasien. Berangkat dari kejadian ini, setiap keluarga setidaknya mulai menyadari pentingnya mengantisipasi kejadian tidak terduga dengan langkah-langkah protektif. Langkah protektif yang diambil dalam setiap keluarga ialah hendaknya menanam investasi di dalam asuransi dimana hasil dari investasi tersebut dapat digunakan untuk keperluan yang tidak terduga.

Menurut UU No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Dan PT Askes merupakan BUMN 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. Dengan demikian, secara jelas dapat dikatakan bahwa PT Askes menyediakan jasa pelayanan publik dibidang asuransi atau jaminan kesehatan publik.

Seperti yang dapat dilihat dalam pasal 1 undang-undang no. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, dimana asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung yang mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang

timbul dari suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Menurut survei kepuasan masyarakat dalam buletin Askes bulan Juli tahun 2010, dikomparasikan dengan asuransi lain seperti Manulife dan Prudential yang juga memiliki perkembangan pelayanan. Hal ini terefleksi dengan jelas pada hasil mencapai angka 85,10 yang ternyata telah menaikkan kepercayaan masyarakat Indonesia dan asuransi lain yang berada di bawah capaian angka Askes. Namun pencapaian tersebut tidak terlepas dari pengaduan dan ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan Askes. Tidak semua kantor Askes di seluruh Indonesia memiliki pelayanan yang berkualitas optimal. Oleh karena itu, diperlukan cara untuk meningkatkan suatu kualitas kinerja karyawan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Matituna (2001) kualitas kinerja karyawan mengacu pada kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumberdaya manusia mengacu pada pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan, tampilan (*Skill*) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan dan ability (*abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Adanya kualitas kerja sumberdaya manusia yang handal maka kualitas kerja karyawan akan tinggi dapat berpengaruh mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang mempunyai karyawan dengan kualitas kerja dan berdaya guna tinggi akan

mendorong aktivitas operasional perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan juga merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dan Kinerja Karyawan Terhadap Efektifitas Pelayanan Jasa”** ( Studi kasus pada PT. Askes Indonesia )

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakan penelitian yang telah dikemukakan yang menjadi pokok pemikiran dan pembahasan adalah :

1. Apakah penerapan sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa PT. Askes?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa PT. Askes?

3. Apakah penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan secara bersamaan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa PT. Askes?

### **I.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap efektivitas pelayanan jasa pada PT. Askes
2. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa pada PT. Askes
3. Untuk mengetahui secara bersamaan pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa pada PT. Askes.

### **I.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan penelitian skripsi ini diharapkan dapat diperoleh banyak manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada pihak manajemen perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kelemahan yang terjadi, mengenai penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa.

2. Bagi penulis

Penulis berharap dapat mengetahui pengimplementasian nyata dari teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta memperdalam pengetahuannya mengenai pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa.

3. Bagi pihak-pihak lain

Setelah penelitian ini dilakukan, penulis berharap dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca mengenai pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa, selain itu juga dapat dipergunakan sebagai salah satu bahan referensi, bagi mereka yang meneliti topik yang serupa.