

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi tentu terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai. Salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut adalah sumber daya manusia didalam organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dalam sebuah organisasi karna keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Setiap organisasi di dalam perusahaan tentu selalu mempunyai tujuan dan menginginkan adanya suatu keberhasilan dalam usahanya. Suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuannya, harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Tanpa kemampuan yang baik dari Karyawan, tujuan yang ditetapkan tidak akan pernah tercapai. Hal ini dapat terjadi karena banyak Karyawan yang tidak berusaha maksimal dalam pekerjaannya, sehingga target yang ditetapkan perusahaan tidak tercapai sebagai akibat dari kinerja karyawan yang tidak maksimal.

Dalam hal ini karyawan yang bekerja merupakan salah satu unsur yang harus berperan secara aktif dan menempatkan kedudukannya sebagai tenaga profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Kelengkapan dari jumlah dan kualitas dari karyawan akan mempengaruhi keberhasilan dari Kinerja Karyawan yang berujung pada peningkatan Kinerja Karyawan. Untuk itu karyawan dituntut profesional dalam menjalankan tugasnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu kesatuan energi maupun elemen yang penting yang sangat berpengaruh bagi kelangsungan suatu Instansi/Perusahaan dan tak dapat dipisahkan. Suatu Instansi/Perusahaan akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan apabila di dalam suatu internal perusahaan terdapat sumber daya manusia yang memiliki tujuan yang sama yaitu berkeinginan untuk meningkatkan kemajuan diri dan meningkatkan kemajuan perusahaan dimana tempat mereka bekerja. Demi meningkatkan itu semua sumber daya manusia harus lebih ekstra dalam bekerja dan memperhatikan segala hal yang berkaitan dengan kemajuan diri dan perusahaan.

Sumber daya manusia yang ingin menciptakan peningkatan dalam diri maupun perusahaan harus melihat beberapa faktor, yaitu yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja SDM itu sendiri. Dalam menunjang kinerja sumber daya manusia agar terlaksana dengan baik maka perlu memperhatikan faktor keadilan prosedural, *quality of work life* dan kepuasan kerja. Faktor keadilan prosedural, *quality of work life* dan kepuasan kerja merupakan hal terpenting demi terwujudnya tujuan suatu organisasi perusahaan, jika tanpa adanya keadilan prosedural, *quality of work life* dan kepuasan kerja maka tujuan suatu organisasi perusahaan akan sulit dicapai. Bagi organisasi perusahaan keadilan prosedural, *quality of work life* dan kepuasan kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan akan membuat kelancaran pelaksanaan tugas dengan baik, sehingga akan diperoleh hasil kinerja SDM yang optimal.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting bagi setiap perusahaan, karena sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan

operasional perusahaan. (Noe, 2018) menyatakan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam menentukan survival (keberlangsungan), efektivitas dan daya saing perusahaan. Mengingat pentingnya peran sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, jika perusahaan tidak mengelola sumber daya manusia dengan baik maka tujuan perusahaan akan terhambat.

Menurut (Wijaya & Susanty, 2019) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang di suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kinerja sangat berarti untuk perusahaan sebab kinerja yang tinggi pasti bisa mengurangi angka absensi ataupun tidak bekerja karena malas, dengan kinerja yang tinggi dari buruh serta karyawan maka pekerjaan yang diberikan ataupun ditugaskan kepadanya hendak bisa dituntaskan dengan waktu yang lebih singkat ataupun lebih cepat, dengan kinerja yang besar pihak organisasi mendapatkan keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan sebab terus menjadi tidak puas dalam bekerja, terus menjadi tidak bergairah dalam bekerja, hingga terus menjadi besar angka kehancuran, kinerja yang tinggi otomatis membuat karyawan bakal merasa bahagia bekerja sehingga kecil kemungkinan karyawan bakal pindah bekerja ke tempat lain, kinerja yang tinggi bisa kurangi angka musibah sebab karyawan yang memiliki kinerja tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati serta cermat sehingga bekerja cocok dengan prosedur yang ada.

Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah Keadilan Prosedural. Menurut (Widiastuti & Aisyah, 2019) Keadilan

prosedural adalah bentuk dari asas-asas normatif yang dirasakan seperti konsistensi prosedur-prosedur yang ada terhadap penawaran upah, konsisten terhadap peraturan, menghindari kepentingan pribadi pada proses distribusi, ketepatan waktu, perbaikan aturan, keterwakilan aturan, dan etika dll.

Selain Keadilan Prosedural, kinerja juga dipengaruhi oleh *Quality Of Work Life*. Dimana menurut (Rohman, 2019) *Quality Of Work Life* adalah suatu pendekatan sistem untuk mendesain pekerjaan dan pengembangan dalam ruang lingkup yang luas, terutama dalam melakukan *job enrichment*.

Bagi organisasi, untuk menarik dan mempertahankan pekerja yang berkualitas yang bekerja dalam organisasi tersebut, untuk meningkatkan loyalitas para pekerja untuk mengabdikan kepada perusahaan, bekerja dengan enjoy dan safe sehingga mempengaruhi iklim kerja yang bagus yang akan berimbas bagi efektifitas dan produktivitas, para pekerja menjadi termotivasi untuk melakukan inovasi dan melakukan kreativitas. Bagi pekerja, penerapan prinsip-prinsip yang memperhatikan sisi *Quality Of Work Life* ditempat kerja dapat memberikan beberapa keuntungan seperti terjaminnya kesejahteraan mereka, memiliki iklim dan kondisi bekerja yang baik dan pada akhirnya membawa dampak psikologis pada pribadi setiap karyawan itu sendiri.

Selain *Quality Of Work Life* kepuasan kerja juga termasuk faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan. Dimana menurut (Mujiatun et al., 2019) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional,

memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan sebagainya.

Kepuasan kerja itu penting dipelajari dalam kajian perilaku organisasi, karena dengan mengetahui kepuasan kerja maka akan memudahkan bagi organisasi untuk mengembangkan organisasinya tersebut. Kepuasan kerja merupakan sebetulnya rasa senang terhadap apa yang telah dikerjakannya, namun kepuasan kerja bersifat subjektif. Kesuksesan dalam suatu organisasi tergantung kepada orang-orang yang ada di dalamnya. Jika orang-orangnya yang bekerja di dalamnya berkinerja bagus, maka kinerja organisasi tersebut juga akan bagus. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung akan lebih memiliki kepedulian terhadap organisasi yang ia ada di dalamnya. Sehingga mereka akan memberikan nilai yang superior kepada para pelanggan melalui layanan terbaik yang bias dilakukan. Mereka juga cenderung lebih memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi. Sehingga organisasi yang kepuasan kerja karyawannya tinggi akan memiliki perkembangan yang tinggi dan cepat pula dan tidak banyak kemunduran yang terjadi. Kemudian, karyawan dengan kepuasan kerja tinggi juga lebih produktif yang tidak hanya berdampak pada meningkatnya produktivitas individual, tentunya hal ini juga berdampak positif pada produktivitas organisasi atau perusahaan. Sehingga pada jangka panjang, kinerja perusahaan juga makin baik dan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Widiastuti & Aisyah, 2019) Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan

Karyawan Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahyono & Alansori, 2021) Pengaruh Keadilan Prosedural dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Yayasan Baitul Jannah Bandar Lampung). Dengan hasil penelitian Keadilan Prosedural dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Melisa & Siregar, 2021) Pengaruh Keadilan Prosedural Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Pada CV. Mitra Mandiri Machinery Parts And Supplier. Dengan hasil penelitian Keadilan Prosedural Dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sihaloho & Siregar, 2019) Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Super Setia Sagita Medan Dengan hasil penelitian *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Irwan et al., 2022) Pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja Karyawan. Dengan hasil penelitian *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Winata dkk., 2018) pengaruh kepuasan kerja dan kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Metode analisis, regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mauli & Mukaram, 2018) Pengaruh stres kerja dan kepuasan terhadap kinerja Karyawan medis (Kasus Pada Karyawan

Medis Rumah Sakit Azzahra-Ujungbatu). Metode analisis, regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Maria, 2020), Pengaruh Etos Kerja, Kepuasan Kerja Dan Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tasik Ria Resort. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kehadiran BPJS Kesehatan memiliki peran sentral dalam mewujudkan sistem jaminan sosial nasional bidang kesehatan. Hal ini mengingat BPJS Kesehatan, secara mendasar melakukan pembenahan terhadap system pembiayaan kesehatan yang saat ini masih didominasi oleh *out of pocket payment*, mengarah kepada sistem pembiayaan yang lebih tertata berbasis asuransi kesehatan sosial.

BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh beralamat di Jl. Ade Irma Suryani No.10A, Labuh Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat 26218. Berikut adalah data hasil capaian kinerja pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh Tahun 2020-2022 :

Tabel 1.1
Data Hasil Capaian Kinerja Pada Kantor BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh Tahun 2020-2022

No	Perspektif Sasaran Kinerja	2020	2021	2022
1	Perspektif Pelanggan	62,10%	43,32%	59,12%
2	Perspektif Proses Internal	8,92%	18,37%	8,45%
3	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	14,95%	25,68%	12,22%
4	Perspektif Keuangan	19,01%	10,27%	18,48%

Sumber : BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa dilihat dari hasil pengukuran kinerja tahun 2020-2022 dapat dicatat bahwa dari perspektif pelanggan yang meliputi: efektifitas pengelolaan operasional, efektifitas pengelolaan layanan dan peningkatan kepuasan peserta, perspektif keuangan, perspektif proses internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran secara keseluruhan terjadi fluktuasi dalam hal capaian kinerja. Terutama pada tahun 2021 yang menjadi pencapaian terendah yaitu hanya 43,32%. Tahun 2022 terjadi kenaikan namun kenaikan tersebut masih belum signifikan untuk mengangkat capaian kinerja mereka. Terindikasi bahwa Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh rendah disinyalir disebabkan oleh, rendah disinyalir disebabkan oleh, Keadilan Prosedural yang belum optimal, *Quality Of Work Life* yang masih ada membuat tidak nyaman dalam bekerja dan Kepuasan Kerja yang masih rendah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh dengan memberi judul:

“Pengaruh Keadilan Prosedural Dan *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya Keadilan Prosedural karyawan BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh yang akan berdampak pada Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
2. *Quality Of Work Life* yang belum sesuai menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
3. Rendahnya Kepuasan Kerja karyawan akan berpengaruh pada Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan akan menyebabkan menurunnya Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh akan berpengaruh pada Kinerja Karyawan.
6. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan atau lulusan SMP dan SMA yang akan berdampak pada Kinerja Karyawan.
7. Masih adanya karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan akan berpengaruh pada kinerja.
8. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi akan berdampak pada kepuasan kerja.
9. Semangat kerja yang masih rendah akan berdampak pada kepuasan kerja.

10. Keterampilan kerja karyawan yang belum optimal akan berdampak pada kepuasan kerja.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang diteliti sebagai variabel bebas yaitu Keadilan Prosedural dan *Quality Of Work Life* dan sebagai variabel intervening adalah Kepuasan Kerja dan variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?
2. Apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?
3. Apakah Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?
4. Apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?
6. Apakah Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?

7. Apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Keadilan Prosedural berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.

7. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya Pengaruh Keadilan Prosedural Dan *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Kesehatan Pusat Payakumbuh.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta reservasi bagi peneliti lain yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian berikutnya.

3. Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang Keadilan Prosedural, *Quality Of Work Life* dan Kepuasan Kerja bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.