

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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 sistem pembiayaan kesehatan yang saat ini masih didominasi oleh *out of pocket payment*, mengarah kepada sistem pembiayaan yang lebih tertata berbasiskan asuransi kesehatan sosial.

BPJS kesehatan payakumbuh, dengan baik telah membekali setiap karyawan-karyawannya lewat pelatihan-pelatihan dan pemberdayaan karyawan yang telah dipersiapkan. BPJS kesehatan payakumbuh juga terus berupaya untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerja karyawan dengan melakukan program pelatihan dan pengembangan (*Training and Development*) melalui pendidikan dan pelatihan.

(**Tumbelaka et al., 2016**) menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh

seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

(Krisnaldy et al., 2019) menyatakan kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan ketidakpuasan kerja karyawan muncul pada saat harapan-harapan mereka tidak terpenuhi. Secara formal, kepuasan kerja adalah tingkat perusahaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Bagi banyak orang terutama yang berpendidikan dan berkemampuan baik, salah satu tujuan bekerja adalah memperoleh kepuasan kerja. Kondisi kepuasan kerja akan tercapai bila dalam pekerjaan dapat menggerakkan motivasi yang kuat mencapai kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh para pegawai akan sangat mempengaruhi pada kinerja dari karyawan karyawan tersebut. Sebaliknya jika karyawan sebuah perusahaan telah bekerja namun tidak mendapatkan kepuasan pada apa yang ia kerjakan maka lama-kelamaan karyawan tersebut akan merasa bosan dan tentunya akan berdampak pada kinerja yang diberikan.

Lingkungan kerja yang baik merupakan hal penting dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Lingkungan kerja yang baik akan membuat sumber daya manusia yang ada didalamnya lebih nyaman untuk bekerja. Manusia akan berusaha untuk mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada di sekitarnya. Demikian pula ketika bekerja, manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja yaitu lingkungan kerja. Oleh karena itu, perusahaan haruslah bisa menciptakan lingkungan kerja yang berdampak positif pada aktivitas kerja karyawan karena karyawan menjadi salah

satu aset yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Jika perusahaan mampu membuat lingkungan kerja yang kondusif, kepuasan kerja dapat terjaga karena dengan begitu perusahaan masih memperhatikan kebutuhan karyawan agar dapat bekerja dengan baik.

Karyawan sebagai manusia mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk dipenuhi. Perusahaan wajib memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut selama masih berhubungan dengan kinerja perusahaan. Suasana kerja dalam perusahaan haruslah dijaga dengan baik untuk menghindari terjadinya masalah dalam sebuah hubungan kerja. Setelah tercipta lingkungan kerja yang baik tentunya akan berdampak positif pada kepuasan kerja.

Tidak hanya lingkungan kerja yang baik, Pemberdayaan yang baik juga sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan pada perusahaan. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan suatu proses yaitu pemberdayaan sumber daya manusia. Pemberdayaan sumber daya manusia merupakan suatu aspek manajemen yang sangat penting, kunci dan strategis, karena sumber daya manusia harus bisa atau mampu berperan untuk menterjemahkan daya terhadap sumber-sumber lainnya pada suatu tatanan manajemen yang menjadi tujuan perusahaan atau organisasi. Bila manusia tidak dapat memfungsikan daya untuk kemajuan perusahaan atau organisasi, maka dapat dipastikan manajemen organisasi akan tidak efisien, tidak efektif dan tidak ekonomis. Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola karyawan sebagai unsur manusia dengan potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya yang puas (*satisfied*) dan *satisfactory* bagi perusahaan atau organisasi.

Efektif tidaknya suatu organisasi tergantung pada manusia mengelola sumber daya lainnya yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu manusia (pegawai), harus dikelola secara baik. Agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat lebih meningkatkan kualitas, kesetiaan serta tanggung jawab terhadap tugas yang diembannya, maka perlu dilakukan suatu pemberdayaan bagi para pegawai dalam struktur organisasi. Dalam hal ini, pemimpin memegang peran untuk memberdayakan para pegawainya agar tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi dapat tercapai. Pemberdayaan merupakan upaya untuk menjadikan sumber daya manusia lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka yang nantinya dapat meningkatkan kinerja mereka. Memberdayakan orang dapat dilakukan dengan cara memindahkannya dari posisi yang biasanya hanya melakukan apa yang disuruh, kedalam posisi yang memberi kesempatan untuk lebih bertanggung jawab (**Stevie Thomas, Lisbeth Mananeke, 2018**). Pemberdayaan merupakan hubungan antara personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen. Selain itu pemberdayaan merupakan suatu usaha yang secara signifikan dapat menguatkan keyakinan wewenang untuk membuat keputusan dalam area kegiatan operasi tanpa harus memperoleh pengesahan orang lain.

Begitu juga dengan budaya organisasi yang ada pada sebuah organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang di dalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku di dalam organisasinya. Budaya organisasi menunjukkan agar seseorang dapat menggunakan budaya organisasi sebagai salah

satu alat manajemen untuk mencapai efisiensi, efektivitas, etos kerja, dan produktivitas.

Budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya, inilah budaya organisasi sebagai seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Budaya organisasi merupakan pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku para anggota di dalam suatu organisasi secara individu maupun kelompok seseorang tidak akan terlepas dari budaya organisasi dan pada umumnya anggota organisasi akan dipengaruhi oleh beraneka ragamnya sumber daya yang ada.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh **(Stevie Thomas, Lisbeth Mananeke, 2018)** dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Service Training Dan Pemberdayaan Sdm Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Menunjukkan hasil bahwa Secara parsial Pemberdayaan SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh **(Tamali & Munasip, 2019)** Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Menunjukkan hasil lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mencapai visi misi yang sudah ditetapkan perusahaan, untuk mencapai kepuasan kerja yang baik maka perusahaan harus memberikan lingkungan kerja dan pemberdayaan karyawan yang baik, dengan budaya organisasi yang baik maka

akan menimbulkan lingkungan kerja dan pemberdayaan karyawan yang baik juga untuk lebih berprestasi dan berkontribusi secara maksimal kepada perusahaan, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Selain itu Kepuasan kerja Karyawan dapat dilihat dari tabel Absensi Berikut ini :

Tabel 1.1
Absensi Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Payakumbuh Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan				
		Hadir Tepat Waktu	Terlambat	Alpha	Izin	Sakit
Januari	38	33	3	-	2	-
Februari	38	30	4	-	2	2
Maret	38	31	7	-	-	-
April	38	31	7	-	-	-
Mei	38	27	9	-	2	-
Juni	38	31	7	-	-	-
Juli	38	30	7	-	1	-
Agustus	38	30	7	-	-	1
September	38	33	5	-	-	-
Oktober	38	33	3	-	1	1
November	38	26	10	-	2	-
Desember	38	24	11	-	2	1

Sumber: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Payakumbuh

Dari Tabel 1.1 Dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran tepat waktu cukup tinggi tetapi data pegawai yang terlambat selalu berfluktuasi yang cenderung meningkat dari bulan januari sampai Desember. Walaupun alasan keterlambatan tersebut berbeda - beda. Hal ini disebabkan karena kurang baiknya lingkungan kerja, pemberdayaan SDM yang rendah, budaya organisasi yang buruk.

Hal ini akan berpengaruh pada Kepuasan Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kota Payakumbuh yang tidak maksimal karena pada saat pegawai terlambat datang untuk bekerja ke kantor maka pekerjaan dan tanggung jawabnya akan tertunda, kepuasan kerja yang kurang maksimal akan

berdampak buruk pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kota Payakumbuh.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pemberdayaan SDM Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Kota Payakumbuh** ”

1.2 Identifikasi Masalah

Kajian-kajian mengenai manajemen sumber daya manusia banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja yang masih tergolong belum kondusif pada kantor BPJS Kesehatan Payakumbuh.
2. Pemberdayaan SDM yang belum jelas dan tergolong lama masih menyebabkan kurang nya kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kesehatan Kota Payakumbuh.
3. Kepuasan kerja karyawan yang masih tergolong rendah pada BPJS Kota Payakumbuh.
4. Budaya organisasi yang masih belum baik mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kota Payakumbuh.
5. Disiplin kerja yang belum optimal pada BPJS Kota Payakumbuh.
6. Memperbaiki dan meningkatkan moral karyawan yang masih tergolong rendah berdampak pada lingkungan kerja yang kurang baik pada BPJS Kota Payakumbuh.
7. Meningkatkan prestasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kota Payakumbuh.

8. Fasilitas kerja yang masih kurang berdampak pada kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kota Payakumbuh.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya penelitian ini maka penulis membatasi masalah ini dengan lingkungan kerja (X1) , pemberdayaan SDM (X2) sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat serta budaya organisasi (Z) sebagai variabel intervening yang sasaran nya kepada karyawan BPJS Kota Payakumbuh.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap budaya organisasi?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh pemberdayaan sdm terhadap budaya organisasi?
4. Bagaimana pengaruh pemberdayaan sdm terhadap kepuasan kerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan?
6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi?
7. Bagaimana pengaruh pemberdayaan SDM terhadap kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap budaya organisasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan sdm terhadap budaya organisasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan sdm terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.
6. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi.
7. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan sdm terhadap kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam kegiatan akademik. Penelitian ini dapat menjadi sebagai bahan untuk melakukan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai acuan untuk mengambil keputusan kebijakan-kebijakan yang akan dijalankan, terutama yang berhubungan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

3. Bagi Penulis sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pendidikan yang sudah ditempuh selama bangku perkuliahan, dan juga merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada jurusan manajemen.