

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur vital bagi suatu organisasi.

Organisasi pemerintah maupun swasta tidak dapat berjalan dengan sendirinya tanpa didukung oleh manajemen yang baik dan karyawan sebagai pelaksana kegiatan perusahaan. Karyawan merupakan unsur yang penting bagi perusahaan, maka perlu dikembangkan potensi sumber daya manusia agar dapat berperan aktif. Hal tersebut dianggap penting karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tergantung dari kualitas dan kemampuan dari karyawan itu sendiri.

Salah satu upaya yang dianggap efektif untuk memotivasi kinerja karyawan adalah melalui sistem pemberian kompensasi yang sesuai dan tepat sasaran. Bagi organisasi pemerintah maupun swasta, secara substansi kompensasi memiliki arti penting karena kompensasi mencerminkan selain sebagai upaya manajemen organisasi/pemerintahan maupun swasta dalam mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan pegawai/karyawannya, juga sebagai komponen untuk

memotivasi setiap karyawan dalam bekerja. Pemberian kompensasi diyakini dapat mempengaruhi perilaku karyawan terhadap perusahaan karena pemberian kompensasi disesuaikan dengan kontribusi karyawan terhadap perusahaan.

Pemberian kompensasi merupakan kewajiban bagi setiap perusahaan. Dengan adanya kompensasi yang adil dan layak yang diterima oleh karyawan, maka karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab oleh karena kebutuhan karyawan terpenuhi. Apabila kompensasi diabaikan oleh perusahaan maka akan menimbulkan kerja karyawan menurun, akan berimbas masalah bagi perusahaan itu sendiri dan akan menerunya produktifitas kerja dari karyawan

Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2001:118) yang mendefinisikan kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawannya sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan menurut Flipo dalam Samsudin (2006:187) mendefinisikan kompensasi adalah harga untuk jasa yang diterima dan diberikan oleh orang lain bagi kepentingan seseorang atau badan hukum.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. ternyata pemberian kompensasi pada kantor tersebut belum sesuai dengan prestasi kinerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh karyawan kurang mempunyai kemampuan dalam

melaksanakan tugas seperti karyawan bersangkuatan kurang mempunyai kemampuan dalam penggunaan aplikasi komputer, karyawan kurang terbiasa dengan pekerjaan yang dilaksanakannya, pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Dengan adanya pemberian kompensasi yang sesuai dapat menentukan seberapa besar tujuan organisasi dapat tercapai. Melalui pemberian kompensasi yang baik maka setiap pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi. Dapat membangun kinerja yang baik dan karyawan akan memberikan pelayanan yang efektif sesuai dengan keinginan nasabah, apabila kinerja yang kurang efektif akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah perusahaan akan rugi akibat dari kelambatan dari karyawan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah yang tidak memuaskan pada nasabah, hal ini perlu ditanggapi oleh manajer perusahaan untuk mencapai tujuan dan visi misi kantor yang bersangkutan.

Menurut Moenir (2000: 14:15) Pemberian pelayanan yang dilakukan perusahaan jasa kepada nasabah dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen yang penting dalam menentukan

dan menumbuh kembangkan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan saat ini

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) adalah salah satu cabang dari perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan yang telah diresmikan melalui PP No.36/1995, merupakan suatu perusahaan yang bekerja menawarkan program jaminan sosial yang merupakan program perlindungan kesehatan bagi tenaga kerja. tujuan program ini adalah menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko keselamatan kerja. Adapun program yang ditawarkan berupa Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JK). PT. Jamsostek Cabang Gorontalo menyadari bahwa kepemimpinan merupakan salah satu faktor positif yang dapat memotivasi karyawannya untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). dikemukakan fenomena bahwa pelayanan yang diberikan bila mana sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Hal ini berdampak pada profit atau keuntungan perusahaan. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah belum sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah. Seperti adanya sorotan dari nasabah yang melakukan pengurusan administrasi kantor yang disarankan masih kurang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

Masih adanya karyawan yang menggunakan waktu istirahatnya dengan cukup lama sehingga berdampak pada keterlambatan dalam pemberian pelayanan pada nasabah. Hal ini juga dapat disebabkan oleh masih adanya karyawan yang memilih-milah pekerjaannya sesuai dengan tingkat kesulitan kerja. Dilihat dari fenomena diatas sehingga pimpinan mengurangi memberikan kompensasi kepada karyawan, dikarenakan kerja karyawan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan | dan mengakibatkan kerugian perusahaan tersebut.

Dari paparan diatas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan pengkajian secara ilmiah yang menyangkut judul : **pengaruh Kompensasi terhadap pemberian pelayanan nasabah pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan belum sesuai apa yang diharapkan
2. Pelayanan yang diberikan karyawan belum sesuai apa yang diinginkan nasabah.
3. Karyawan belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal..

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk memperbaiki seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap pemberian pelayanan nasabah pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada indentifikasi masalah tersebut di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yakni Seberapa Jauh pengaruh Kompensasi terhadap pemberian pelayanan nasabah pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan keilmuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh kompensasi terhadap pemberian pelayanan.

##### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan kepada manajemen Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. bahwa sistem kompensasi sangat berkaitan bahkan mempengaruhi pemberian pelayanan nasabah.