

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap individu yang bekerja di suatu organisasi harus mengembangkan dan memenuhi potensinya secara maksimal. Organisasi akan memanfaatkan keterampilan yang dimiliki seseorang dengan menciptakan peluang bagi setiap orang untuk memajukan karir mereka. Organisasi didorong untuk merespons dengan cepat (*responsif*) dan beradaptasi (*adaptif*) terhadap lingkungan pasar yang kompetitif karena faktor lingkungan organisasi berubah baik pada tingkat internal maupun eksternal. Untuk beradaptasi dengan lingkungan yang semakin kompetitif, organisasi harus lebih mudah beradaptasi. Sumber daya dengan bakat dan keterampilan yang kuat (aset pengetahuan) memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan sehingga dapat memenangkan persaingan, dan merekalah yang menentukan seberapa fleksibel organisasi (Suhanto, 2009).

Persaingan pasar di era globalisasi sekarang ini begitu ketat. Kinerja perusahaan harus lebih baik agar unggul dalam persaingan, dan ini tergantung pada seberapa baik agensi dijalankan oleh para pembuat keputusan dan pemimpin senior. Instansi harus dapat memanfaatkan sumber dayanya dengan sebaik-baiknya, termasuk memaksimalkan kontribusi sumber daya manusianya, untuk mencapai peningkatan kinerja. "Mengembangkan sumber daya manusia yang andal merupakan strategi umum yang dipergunakan oleh SDM untuk mendorong kinerjanya supaya lebih baik, perubahan lingkungan organisasi bisa mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, baik secara langsung ataupun tidak langsung, menurut sejumlah penelitian sumber daya manusia". (Suhanto, 2009).

Menurut Browndan Leigh (1996) keterlibatan karyawan, upaya karyawan, dan kinerja karyawan semuanya dipengaruhi oleh iklim psikologis. Upaya karyawan mengacu pada kesiapan seseorang untuk mencurahkan waktu dan upaya tambahan untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi dan membuat upaya untuk melakukannya dengan sukses. Tiga elemen konseptual waktu, intensitas kerja, dan aturan berikut membentuk fitur yang menunjukkan upaya karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Menurut hipotesis di atas, iklim psikologis perusahaan mempengaruhi kinerja karyawan, dimana hal itu yang mendorong karyawan untuk lebih berinvestasi dalam pekerjaan mereka untuk mencapai tingkat kinerja tertinggi.

Seluruh karyawan di Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dijamin di Indonesia, hal tersebut berlaku juga bagi orang asing yang bekerja di sana minimal 6 bulan. Beberapa program ini dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan, sebuah badan hukum publik berada di bawah kekuasaan presiden. Tanggung jawab negara untuk menjaga kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat termasuk melaksanakan inisiatif jaminan sosial berdasarkan dana negara yang tersedia. Indonesia telah menetapkan sistem Berdasarkan jaminan sosial yang disponsori, atau jaminan sosial yang masih didukung oleh peserta hanya dapat diakses oleh pekerja dalam bidang ekonomi formal (sumber: <http://www.BPJSKetenagakerjaan.go.id>).

Perusahaan harus meningkatkan daya saing mereka untuk memenuhi tantangan bisnis yang lebih keras di zaman modern karena lingkungan bisnis menjadi lebih kompetitif dengan berlalunya waktu. BPJS Ketenagakerjaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Jika mereka memiliki "sikap, keterampilan, dan pengetahuan yang dibutuhkan di tempat kerja, mereka adalah sumber daya manusia yang berkualitas".

"Berdasar pada kriteria yang sudah ditentukan, kompetensi didefinisikan oleh Undang-Undang No 13 Tahun 2003 sebagai kemampuan kerja dari setiap seseorang, yang terdiri dari komponen sikap kerja, keterampilan, dan pengetahuan dalam Penerapan kompetensi tidak bisa terpisahkan dari kemampuan individu". Untuk berpikir rasional pikiran serta pengendalian emosi. Orang yang kompeten dapat menggunakan kecerdasan, perasaan, dan pekerjaan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan untuk unggul dalam hal itu. Artinya, tujuan kompetensi yang sebenarnya adalah untuk dijadikan sebagai prediktor kinerja individu dalam suatu pekerjaan tertentu. Menurut konsep ini, kompetensi adalah sesuatu yang dimiliki seseorang secara alami dan dapat dinilai dengan menggunakan alat-alat tertentu. Kompetensi sangat penting untuk meningkatkan standar layanan yang ditawarkan karyawan.

Jasa adalah suatu kegiatan, barang, atau jasa immaterial yang tidak dapat dimiliki, berumur pendek, tetapi dirasakan dan dialami oleh orang yang menerimanya. Arti dari pelayanan publik yaitu seluruh kategori layanan yang ditawarkan oleh badan pemerintah di tingkat lingkungan, daerah dan nasional BUMD. Penyediaan barang, jasa, atau jasa administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik untuk ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi tiap penduduk dan warga negara serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Namun, pada kenyataannya, perusahaan penyedia layanan publik seperti BPJS Ketenagakerjaan masih memiliki banyak kendala dalam menjalankan kewajibannya. Kualitas layanan yang buruk menjadi salah satu penyebabnya. Jumlah keluhan dari pelanggan yang mengklaim bahwa

operasi organisasi publik lambat, rumit, kasar, dan tidak efektif. Jika suatu jasa mampu memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dikatakan bermutu tinggi atau memuaskan. Suatu layanan dianggap berkualitas buruk atau tidak efisien jika masyarakat tidak menyukainya. Konsep kualitas layanan dapat dipahami dengan melihat bagaimana pelanggan mencari, membeli, memanfaatkan, dan menemukan produk atau jasa yang membutuhkan tuntutan mereka.

Menurut Dr. Arimeita Wahyu Adi, selaku bagian Kepala Divisi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik, untuk meningkatkan kinerja serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, pegawai BPJS Ketenagakerjaan harus mampu meningkatkan kompetensi, berinovasi, dan melakukan perkembangan di sejumlah program dan manfaat yang bisa dirasakan langsung oleh keluarga dan pekerja ". Ini akan membantu menghilangkan persepsi tentang birokrasi pemerintah yang lamban dan rumit yang tidak ramah. Cita-cita yang dijunjung BPJS Ketenagakerjaan melengkapi misi perusahaan. Konsep pelayanan yang ramah, sistem pelayanan yang menghasilkan implementasi *e-services*, telah dipahami dengan benar oleh BPJS Ketenagakerjaan. Konsep ini merupakan sistem pelayanan yang tetap menjalankan layanan "Nilai dan pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yaitu PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif). "Saat ini sejumlah program BPJS Ketenagakerjaan bisa membantu dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia serta pertumbuhan ekonomi negara berkat sistem pelaksanaan yang semakin canggih dan mudah diakses oleh seluruh peserta melalui internet".

Berdasarkan pengamatan tersebut peneliti ingin meneliti pengaruh iklim "Kepuasan Kerja, Kompetensi serta psikologis terhadap kualitas Pelayanan". Karena itulah penulis mempersiapkan tugas akhir (skripsi) ini yang diberi judul "Pengaruh Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik".

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai konteks tersebut di atas, maka dirumuskan masalah diantaranya meliputi:

1. Apakah iklim psikologis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
4. Apakah iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Ini adalah tujuan studi, yang didasarkan pada bagaimana masalah dibingkai di atas:

1. Untuk mengetahui pengaruh iklim psikologis terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.

2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi akademis

Dalam bidang manajemen sumber daya manusia, diharapkan penelitian ini bisa memberi kontribusi di bidang-bidang yang terkait dengan iklim psikologis, kompetensi, dan kepuasan kerja di STIE MAHARDHIKA.

2. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi iklim psikologis, kompetensi, dan kepuasan kerja terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.

3. Praktis

Bisa membantu manajemen BPJS Ketenagakerjaan Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengkaji iklim psikologis, kompetensi, dan Kebahagiaan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi.

4. Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dibuat oleh peneliti selanjutnya yaitu dengan mempergunakan hasil penelitian ini sebagai cetak biru.