

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu suatu perusahaan diharapkan untuk menjaga produktivitas kerja karyawan agar kegiatan di dalam organisasi tetap efektif dan efisien.

Menurut Joko Raharjo (2013: 61) produktivitas secara umum dapat diartikan sebagai tingkat perbandingan antara hasil keluaran (*output*) dengan masukan (*input*) yaitu dengan menekan sekecil-kecilnya semua biaya, termasuk dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan meningkatkan keluaran yang sebesar-besarnya. *Input* dari aspek asuransi adalah berupa persyaratan pengajuan klaim yang merupakan dokumen klaim seperti formulir rawat inap atau rawat jalan, rincian biaya, kwitansi dan hasil baca pemeriksaan diagnostik. Sedangkan *output* nya adalah berupa hasil verifikasi klaim yang sudah memenuhi proses klaim sehingga pada hasil verifikasi akan muncul keputusan apakah klaim tersebut dibayar atau tidak. Untuk menghasilkan verifikasi klaim yang valid dibutuhkan ketelitian dari

karyawan, agar produktivitas meningkat. Salah satu cara agar produktivitas kerja karyawan tetap terjaga dengan memberikan motivasi untuk mendorong semangat kerja karyawan.

Perbandingan hasil kerja yang dimaksud adalah adanya peningkatan produksi atau hasil kerja yang dilakukan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok diharapkan lebih baik dari hari ini. Jadi dalam pandangan ini tidak hanya melihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas. Aspek kuantitas, menyangkut pencapaian target, hasil kerja yang sesuai dengan rencana organisasi. Rasio kuantitas karyawan harus seimbang dengan kuantitas pekerjaan sehingga dengan perimbangan tersebut dapat menjadi tenaga kerja yang produktif. Aspek kualitas, menyangkut mutu yang dihasilkan yakni kerapian, ketelitian dan kebersihan.

Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang salah satunya adalah motivasi kerja. Pada hakikatnya, motivasi karyawan dan pempinan berbeda karena adanya perbedaan kepentingan maka perlu diciptakan motivasi yang searah untuk mencapai tujuan bersama dalam rangka kelangsungan usaha dan ketenagakerjaan. Dengan demikian karyawan akan mengetahui fungsi, peranan dan tanggung jawab di lingkungan kerjanya dan pihak pimpinan dapat menumbuhkan iklim kerja yang sehat.

Motivasi menurut Kadar Nurjaman (2014:223), yaitu kekuatan atau motor pendorong kegiatan seseorang ke arah pencapaian tujuan tertentu dan melibatkan segala kemampuan yang dimiliki untuk mencapainya. Menurut Herzberg, faktor motivator yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan, yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja seseorang.

Untuk memotivasi karyawan, kita dapat memberi penghargaan, menghargai, menciptakan pekerjaan yang lebih menarik, menjadi pendengar yang baik, memberi tantangan, serta menolong tapi tidak melakukan sesuatu bagi orang lain yang sebenarnya dapat dilakukan oleh dirinya sendiri. Salah satu hal yang dapat dilakukan pimpinan untuk memotivasi bawahannya adalah dengan memberikan *reward*. Agar pengaruh *reward* dapat digunakan secara maksimal, pimpinan perlu menghormati keberagaman dan perbedaan individu, secara jelas memahami apa yang orang lain inginkan dari suatu pekerjaan dan mengalokasikan *rewards* untuk memuaskan kebutuhan individu dan organisasi.

Teori dua faktor menurut Herzberg yaitu *motivation factor* (motivasi) dan *hygiene factor* (pemeliharaan). Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh faktor motivasi karyawan dalam bekerja yang mencakup pekerjaan itu sendiri, pengembangan, tanggungjawab, prestasi, dan pengakuan. Pekerjaan itu sendiri yaitu Sejauh mana karyawan memandang

pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik dan menantang. Pengembangan yaitu kesempatan untuk berkembang, karir dan promosi beserta adanya dukungan untuk berkembang melalui pelatihan, beasiswa, pelatihan manajemen bagi staf yang dipromosikan. Tanggungjawab yaitu Sesuatu yang harus kita lakukan agar kita menerima sesuatu yang dinamakan hak. Prestasi yaitu satu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Pengakuan yaitu keinginan untuk mewujudkan kemampuan diri atau keinginan untuk menjadi apapun yang seseorang mampu untuk mencapainya.

PT. Intensive Medicare adalah sebuah perusahaan TPA (*Third Party Administration*) yang memberikan layanan jasa dalam mengelola kesejahteraan karyawan perusahaan-perusahaan yang telah bekerjasama dengan PT. Intensive Medicare. Karyawan dalam hal ini adalah semua peserta yang telah di daftarkan oleh klien yang bekerjasama antara lain: ASO, Asuransi/Perusahaan, dan Individu. Oleh karena itu sangat dianggap penting untuk tetap menumbuhkan semangat kerja karyawan dengan motivasi kerja yang positif. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di unit klaim PT. Intensive Medicare penulis menemukan bahwa pada saat diberlakukan sistem penghargaan / *reward* bagi karyawan berupa sertifikat dan voucher belanja diharapkan dapat menumbuhkan motivasi kerja yang tinggi namun faktanya adalah selama dilakukannya kebijakan tersebut produktivitas karyawan tidak

semakin meningkat hal ini ditandai dengan kerja lembur yang semakin sering terjadi karena klaim yang menumpuk.

Menyadari betapa pentingnya motivasi dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi mendorong penulis untuk mengadakan penelitian mengenai “Hubungan Motivasi dengan Produktivitas Kerja Karyawan di Unit Klaim PT. Intensive Medicare.

B. Identifikasi Masalah

Secara umum faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah

1. Motivasi kerja

Menurut Kadar Nurjaman (2014), Tenaga kerja atau karyawan merupakan faktor produksi yang dinamis, yang memiliki kemampuan berpikir dan motivasi kerja, sehingga tenaga kerja merupakan faktor yang secara langsung mempengaruhi produktivitas kerja. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di PT. Intensive Medicare, penghargaan yang diberikan perusahaan adalah sebagai usaha untuk memberikan motivasi kerja kepada karyawan namun tidak berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan.

2. Kompensasi

Menurut Joko Raharjo (2013: 65) kompensasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Kompensasi

merupakan upaya yang dilakukan manajemen dalam meningkatkan prestasi dan motivasi kerja karyawan. Diberi dan tidak diberinya kompensasi produktivitas kerja karyawan beda. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, saat karyawan menerima gaji bulanan dan uang lembur terjadi peningkatan produktivitas kerja yang signifikan. Hal ini terlihat dari target yang diberikan kepada setiap karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare.

3. Pendidikan

Menurut Kadar Nurjaman (2014) pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karena faktor pendidikan baik formal maupun informal adalah syarat dalam proses perekrutan karyawan, dimana setiap penggunaan teknologi hanya dapat dikuasai dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang andal. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, faktor pendidikan atau pengetahuan karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare tidak mempengaruhi produktivitas karena beberapa staff admin yang rata-rata lulusan SMA dan belum berpengalaman dibidang medis pun dapat produktif.

4. Displin kerja

Menurut Kadar Nurjaman (2014: 222) disiplin kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dalam wujud yang dapat diukur yaitu:

- a. Karyawan datang dan pulang kantor tepat pada waktu yang ditentukan.

- b. Menghasilkan pekerjaan baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang memuaskan.
- c. Semangat dalam mengerjakan tugas tanpa mengeluh
- d. Mampu mematuhi semua peraturan yang ada.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, produktivitas kerja karyawan di PT. Intensive Medicare tidak begitu dipengaruhi oleh disiplin kerja, karena kenyataannya rata-rata memiliki disiplin kerja yang baik.

5. Etos kerja

Menurut (Kadar Nurjaman, 2014: 224) Etos kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Etos kerja adalah pandangan untuk menilai sejauh mana setiap karyawan dapat melakukan pekerjaannya dan terus berupaya untuk mencapai hasil yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengembangkan etos kerja dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan, maka dapat dilakukan dengan cara pertama, menempuh pendidikan yang terarah dan mengarah pada pembentukan sikap dan watak positif seperti: inisiatif, kreatif, berani mengambil risiko, sistematis dan skeptis. Kedua, penyesuaian sistem pendidikan terhadap kebutuhan perusahaan yang memerlukan berbagai keahlian dan keterampilan sekaligus meningkatkan produktivitas kerja, kualitas dan efisiensi kerja. Ketiga, menumbuhkan motivasi kerja dengan memberikan upah/gaji sebagai ganti rugi atas pengorbanan baik waktu senggang dan kenikmatan hidup lainnya yang telah dilakukan oleh karyawan untuk perusahaan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, penulis tidak menemukan adanya ketidaksesuaian pekerjaan dengan bidang yang diambil oleh karyawan. Karyawan dapat mencapai target yang ditetapkan dan memiliki rasa tanggung jawab beserta dengan risikonya, sehingga etos kerja di PT. Intensive Medicare khususnya di unit klaim tidak begitu mempengaruhi produktivitas kerja.

6. Keterampilan

Menurut Kadar Nurjaman (2014: 224) Keterampilan juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Faktor keterampilan teknis dan manajerial menentukan tingkat pencapaian produktivitas kerja. Setiap individu dituntut untuk terampil dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Hal ini akan mempengaruhi produktivitas kerja jika karyawan tidak diberi kesempatan untuk mendapatkan pelatihan, seminar dan sejenisnya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di PT. Intensive Medicare keterampilan tidak terlalu mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, karena penempatan karyawan sudah sesuai dengan bidangnya.

7. Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong karyawan merasa senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab. Iklim kerja yang sehat dapat mendorong sikap keterbukaan, baik dari pihak karyawan maupun dari pihak pimpinan yang akhirnya tercipta motivasi kerja sehingga produktivitas kerja karyawan pun meningkat, jadi lingkungan dan iklim kerja yang baik dapat mempengaruhi produktivitas kerja

karyawan (Kadar Nurjaman, 2014: 224). Berdasarkan hasil pengamatan, penulis menemukan bahwa di PT. Intensive Medicare sudah tercipta lingkungan kerja yang nyaman hal ini dibuktikan dengan adanya keterbukaan antar karyawan dan bawahan dengan atasannya serta saling tolong menolong, namun hal ini masih mempengaruhi produktivitas kerja.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan begitu banyak faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Motivasi kerja karyawan merupakan salah satu masalah manajemen dimana sistem *reward* yang telah diberlakukan tidak mampu menumbuhkan produktivitas kerja karyawan. Dengan alasan tersebut, pada penelitian ini penulis membatasi hanya pada hubungan motivasi dengan produktivitas kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare Jakarta Barat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada identifikasi masalah, perumusan masalah penelitian adalah Adakah hubungan motivasi dengan produktivitas kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare Jakarta Barat?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan motivasi dengan produktivitas kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare Jakarta Barat.

2. Tujuan khusus

- a) Menghitung produktivitas kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare.
- b) Mengukur motivasi kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare Jakarta Barat.
- c) Menganalisis hubungan motivasi dengan produktivitas kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi institusi pendidikan Universitas Esa Unggul

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambahkan bahan referensi untuk acuan penelitian selanjutnya tentang pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan.

2. Bagi lahan penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan masukan yang baik dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

3. Bagi peneliti
 - a) Mengetahui pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di unit klaim PT. Intensive Medicare Jakarta Barat.
 - b) Meningkatkan pengetahuan tentang tatacara penyusunan suatu karya ilmiah (skripsi).