

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi di dunia ini, banyak sekali perubahan dari lingkungan serta perilaku manusia yang ada di dunia ini, bisa dilihat semakin banyak sekali tuntutan dalam hidup dan kebutuhan manusia yang harus dipenuhi oleh manusia tersebut, diantaranya kebutuhan sandang, pangan dan papan sehingga untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan tersebut maka seseorang atau manusia itu harus berusaha untuk hidup yang lebih layak di dunia ini, dan cara untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan tersebut yaitu dengan cara bekerja.

Bekerja merupakan kebutuhan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari baik kebutuhan sandang, pangan maupun papan. Bekerja bisa juga dikatakan sebagai sarana untuk menghasilkan sesuatu (uang/upah/ gaji). Ada beberapa contoh pekerjaan yang bisa dilakukan oleh manusia salah satunya adalah bekerja sebagai guru, dokter, karyawan perusahaan, sopir, petani, nelayan dll.

Sebuah perusahaan sangatlah menginginkan agar perusahaannya bisa maju dan sukses, Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga

keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan. Dalam hal ini loyalitas karyawan yang kompeten harus diperhatikan.

Karyawan yang dikategorikan kompeten dan profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi keberhasilan pekerjaannya serta mengerjakan semua pekerjaannya dengan sangat baik (Hamid, et al., 2003: 40). Seperti dalam mengerjakan dokumen kantor pada dasarnya banyak atau sedikitnya dokumen di kantor dan banyaknya target yang harus dicapai atau dipenuhi oleh karyawan, karyawan yang kompeten dan professional akan mengerjakan dokumen tersebut dengan baik, tepat waktu dan akan mengerjakan dokumen tersebut dengan sangat teliti.

Untuk mencapai kapasitas kerja yang optimal dan kompeten diperlukan kapasitas fisik pegawai yang baik yaitu berupa kemampuan fisik yang prima dan mampu menyerasikan antara kemampuan kerja dengan beban kerja. Seperti halnya bahwa pada hakikatnya agar seseorang atau sekelompok pegawai bekerja secara sehat diperlukan upaya untuk menyerasikan komponen utama yaitu kapasitas atau kemampuan kerja, beban kerja dan lingkungan kerja.

Rodahl (1989) menyatakan bahwa hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh faktor yang sangat komplek, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor internal, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan sebagainya). Faktor eksternal, meliputi tugas-tugas (*task*) yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti sikap kerja, banyaknya

dokumen pekerjaan, alat kerja dan sebagainya, maupun yang bersifat mental, seperti kompleksitas pekerjaan atau sulit, banyaknya tugas yang dikerjakan, yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja. Dan yang terakhir adalah faktor lingkungan kerja, seperti panas, lingkungan, intensitas penerangan dan sebagainya. Apabila ketiga komponen tersebut serasi maka akan mampu mencapai suatu kesehatan kerja yang optimal. Sebaliknya bila terdapat ketidak serasian dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja berupa penyakit ataupun kecelakaan akibat kerja yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas kerja karyawan. Ada beberapa faktor yang membuat kapasitas kerja menjadi tidak optimal yaitu kelelahan. Kelelahan kerja merupakan suatu kelompok gejala yang berhubungan dengan adanya penurunan efisiensi kerja, penurunan ketelitian, keterampilan serta peningkatan kecemasan atau kebosanan (McFarland, 1972).

Menurut Adiputra (1998), berdasarkan frekwensi denyut nadi dapat dijawab berbagai pertanyaan ergonomi. Hal itu disebabkan karena denyut jantung merupakan refleksi dari proses reaksi (strain) terhadap stressor yang diberikan kepada tubuh. Dengan demikian dapat diketahui kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan banyaknya dokumen kerja dan tuntutan tugas pekerjaan yang dilakukan akan menurunkan tingkat ketelitian karyawan serta akan menurunkan produktivitas kerja karyawan tersebut. Ketelitian adalah kesesuaian antara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran.

Sebuah perusahaan sangatlah menginginkan terciptanya efisiensi dan efektivitas kerja yang optimal, terpeliharanya suasana kerja yang aman, nyaman sehingga tidak ada sesuatu hal yang tidak diinginkan serta dalam prosesnya karyawan harus teliti karena orang yang senantiasa cermat dan teliti dalam setiap perbuatan maka kemungkinan besar akan terhindar dari kesalahan dan marabahaya. Sebaliknya orang yang tidak teliti dalam pekerjaannya akan mengalami beberapa masalah/kerugian dan akan merugikan perusahaan. Selain itu, ketelitian dalam bekerja sangat di perlukan dalam kesuksesan seseorang, di mana ketelitian menjadi dasar utama orang yang melakukan analisa, dan penilaian apakah baik atau buruk, selanjutnya akan menjadi referensi atau landasan dalam melangkah ke depan.

Sikap teliti akan membawa keuntungan dan hasil yang maksimal. Dengan demikian halnya manusia sebagai pusat system maka setiap perancangan system kerja diarahkan kepada upaya merancang karakter-karakter pekerjaan yang sesuai dengan manusia itu sendiri. Tidak sebaliknya mengharapkan manusia menyesuaikan terhadap pekerjaannya. Dari system kerja yang terbentuk tersebut tentunya akan menimbulkan banyak masalah baik datang dari objek pekerjaan maupun subjek dari pekerjaan (tenaga kerja).

Perusahaan jasa asuransi merupakan perusahaan yang sangat penting peranannya dalam perekonomian Indonesia, terbukti banyak sekali perusahaan – perusahaan yang menawarkan jasa asuransi kepada masyarakat baik perusahaan jasa asuransi asing maupun perusahaan jasa asuransi dalam negeri. PT.Allianz Life Indonesia sebagai salah satu perusahaan jasa asuransi asing yang terbaik di

Indonesia harus selalu menjaga reputasi dan predikatnya sebagai salah satu asuransi terbaik di Indonesia sehingga diharapkan semua karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah serta disiplin dan berkompeten dalam melakukan sebuah pekerjaan. Terutama dalam proses dokumen klaim kesehatan dari nasabah yang harus dikerjakan tepat waktu yaitu 7 hari kerja. Pada proses nya dokumen klaim yang diajukan harus dikerjakan sesuai dengan standar prosedur proses klaim yaitu karyawan harus dituntut untuk lebih cepat dalam proses klaim serta harus lebih teliti dalam proses mengerjakan klaim yaitu mengecek kelengkapan dokumen (harus ada formulir klaim, kwitansi asli, diagnosa medis, nama/cap dokter, copy resep obat, hasil laboratorium dll), meneliti ketepatan antara diagnosa medis dengan terapi yang diberikan, diagnosa medis dengan pemeriksaan penunjang(laboratorium). Apabila dokumen klaim sudah sesuai dengan standar prosedur maka klaim bisa diproses. Target yang diberikan oleh pihak management untuk melakukan proses klaim adalah 80 dokumen klaim dalam 8 jam (Pukul 08.00 WIB - 17.00 WIB). Apabila dalam 8 jam (sehari kerja) karyawan tidak mencapai target maka produktivitas karyawan tersebut sedikit (tidak tercapai). Sehingga peneliti mengambil judul “ Hubungan Jumlah Dokumen Klaim Dengan Ketelitian Karyawan Dalam Proses Klaim Di PT Allianz Life Indonesia”.

B. Identifikasi Masalah

Terkait dengan karyawan yang harus kompeten serta terampil di bidangnya, disisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Dalam hal ini tentunya karyawan harus

melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya agar terciptanya efisiensi dan efektivitas kerja yang optimal sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Dan untuk mencapai kapasitas kerja yang optimal tersebut diperlukan kapasitas karyawan yang sangat baik yaitu kemampuan fisik yang prima dan mampu menyalurkan antara kemampuan kerja dengan beban kerja dan lingkungan kerja.

Adapun faktor-faktor yang menyatakan bahwa hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun eksternal (Rodahl, 1989). Faktor internal, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan sebagainya). Faktor eksternal, meliputi tugas-tugas (task) yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti sikap kerja, banyaknya dokumen pekerjaan, alat kerja dan sebagainya, maupun yang bersifat mental, seperti kompleksitas pekerjaan atau sulit, banyaknya tugas yang dikerjakan, yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja. Dan yang terakhir adalah faktor lingkungan kerja, seperti panas, lingkungan, intensitas penerangan dan sebagainya

Ketelitian kerja terkait dengan adanya beban kerja bagi karyawan, seperti adanya target perusahaan, banyaknya dokumen yang harus dikerjakan, serta karyawan tersebut tidak kompeten/tidak profesional tentunya dapat mempengaruhi ketelitian seseorang dimana beban kerja yang semakin meningkat dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja seperti kelelahan kerja. Kelelahan kerja merupakan gejala yang ditandai adanya penurunan kinerja otot, penurunan ketelitian, perasaan lelah dan penurunan kewaspadaan (Grandjean, 1985).

Namun dalam hal ini pada kenyataannya karyawan Allianz Life Indonesia khususnya Claim Health Management masih ada beberapa karyawan yang mengeluh jika harus mengerjakan banyak dokumen klaim serta target yang harus dipenuhi oleh karyawan (80 dokumen klaim perhari), dalam prosesnya karyawan tersebut sering tidak teliti tetapi apabila dokumenya sedikit (<80 dokumen klaim perhari) karyawan mengerjakan dokumen klaim sangat teliti. Namun ada juga beberapa karyawan yang sebaliknya mesti banyaknya dokumen kantor yang harus dikerjakan karyawan (>80 dokumen klaim perhari) serta target yang harus dipenuhi tetapi dalam prosesnya karyawan tersebut teliti dan bisa melaksanakan tugas dengan baik. Dimana pada proses nya karyawan harus dituntut untuk lebih teliti, cepat dan tepat waktu dalam mengerjakan claim serta harus mencapai target perusahaan yang sudah ditentukan. Tidak hanya itu dalam prosesnya karyawan pun menemui beberapa kendala seperti karyawan harus mengkonsultasikan dokumen klaim kepada dokter atau ke Rumah sakit mengenai medis apabila dokumen terasa sulit untuk di analisa. Apalagi untuk dokumen klaim rawat inap sangat memerlukan banyak waktu untuk prosesnya (kurang lebih 30 menit). Selain itu harus lebih teliti dalam menganalisa atau memasukan data entry klaim ke system terutama nama peserta. Terkadang dengan banyaknya dokumen yang diterima tersebut karyawan merasakan kelelahan dalam proses pengerjaan klaim seperti karyawan tidak teliti dalam proses klaim (banyak nya kesalahan yang diperbuat karyawan contoh : karyawan salah memasukan nama peserta, salah memasukan diagnosa, salah memasukan nominal biaya, dll) karena merasakan pusing, kelelahan otot, ngantuk dsb.

C. Batasan Masalah

Melihat adanya masalah ketelitian pada karyawan dalam proses klaim yang disebabkan oleh banyaknya dokumen klaim, maka hal ini penulis akan melakukan penelitian terhadap masalah tersebut yaitu Hubungan Jumlah Dokumen Klaim Dengan Ketelitian Karyawan Dalam Proses Klaim Di PT Allianz Life Indonesia Divisi Health Claim Management. Hal ini sangat diperlukan dilakukan penelitian mengingat PT.Allianz Life Indonesia sebagai salah satu perusahaan jasa asuransi asing yang terbaik di Indonesia yang harus selalu menjaga reputasi dan predikatnya sebagai salah satu asuransi terbaik di Indonesia sehingga diharapkan semua karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Jumlah Dokumen Klaim Dengan Ketelitian Karyawan PT Allianz Life Indonesia Divisi Health Claim Management”.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan banyaknya dokumen klaim dengan ketelitian karyawan Allianz Life Indonesia Divisi Health Claim Management.

2. Tujuan Khusus

- a. Menghitung banyaknya dokumen klaim di Allianz Life Indonesia Divisi Health Management.
- b. Mengukur ketelitian kerja karyawan Allianz Indonesia Divisi Health Claim Management dalam proses klaim.
- c. Menganalisis Hubungan banyaknya dokumen klaim dengan ketelitian karyawan Allianz Indonesia Divisi Health Claim Management

F. Manfaat Penelitian

1) Bagi Pegawai

Pegawai dapat mengetahui solusi cara mengatasi/mengurangi ketidaktelitian dalam proses klaim sehingga mampu menekan kesalahan yang ditimbulkan.

2) Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui solusi cara mengatasi/mengurangi ketidaktelitian karyawan di PT Allianz Life Indonesia Divisi Health Claim Management sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah terutama dalam proses klaim asuransi kesehatan.

3) Bagi Mahasiswa

Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang pengaruh banyaknya dokumen klaim terhadap ketelitian karyawan.

4) Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Menjadi bahan proses belajar mengajar dalam perkuliahan.

5) Bagi Ilmu Pengetahuan

Dunia Ilmu Pengetahuan khususnya Ilmu Kesehatan Kerja mendapat tambahan informasi mengenai Salah satu alternatif penanggulangan Kelelahan kerja yaitu mengetahui solusi cara mengatasi/mengurangi ketidaktelitian dalam proses klaim serta mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.