

**PENGARUH TINDAKAN SUPERVISI, KECERDASAN EMOSI
DAN KONFLIK PERAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA PT. ASURANSI KESEHATAN
DI CABANG SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat Sarjana S-1
Jurusan Pendidikan Akuntansi



Disusun Oleh

SITI NURUL JANNAH
A210 050 024

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi Kesehatan belakangan ini semakin diminati oleh berbagai pihak, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran, serta mahalnnya pengobatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan kesadaran peserta akan kualitas pelayanan, maka pemerintah memperluas kepesertaan yang bersifat wajib yaitu veteran dan perintis kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu dibuka kesempatan untuk memperluas cakupan kepesertaan kepada pegawai BUMN dan badan usaha lain secara sukarela. Badan usaha lain yang secara sukarela ingin bekerjasama dengan PT. Askes adalah perusahaan yang sangat memperhatikan kesehatan para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Dengan semakin banyaknya peserta yang bergabung, Departemen Kesehatan menuntut peningkatan kinerja PT Askes untuk meningkatkan kualitas pelayanan Askes. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas tersebut dibutuhkan kinerja yang optimal yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnnya terhadap

pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja dan kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif harus dihindarkan sedini mungkin. Sikap-sikap karyawan dikenal dengan kepuasan kerja, konflik, stres, emosi dan frustrasi ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan dan kebutuhan.

PT. Askes mempunyai maksud dan tujuan ialah turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional umumnya, serta pembangunan dibidang asuransi, khususnya asuransi kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan peserta lainnya serta menjalankan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Oleh karena itu, untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut maka para pekerja dituntut untuk bekerja secara maksimal. Namun untuk mencapai kerja maksimal memiliki berbagai hambatan yang dipengaruhi oleh berbagai kondisi yang berada dilingkungan kerja. Sehingga karyawan harus lebih aktif meningkatkan pengetahuan dalam bidang asuransi kesehatan dan tugas-tugasnya sehingga tercapai kepuasan kerja.

Malayu Hasibuan (2007: 202) berpendapat “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan hidup seseorang. Banyak sekali penelitian yang meneliti tentang

kepuasan kerja ditinjau dari berbagai faktor yang mempengaruhinya baik dari dalam maupun dari luar, antara lain hubungan dengan komunikasi antara rekan kerja, suasana kerja, kenyamanan dalam mengerjakan tugas, masalah yang menyangkut penugasan atau pendelegasian tugas dan lain-lain. Kepuasan kerja menarik untuk diteliti karena mempengaruhi pertimbangan bekerja ataupun memilih pekerjaan.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah konflik peran. Konflik peran dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Lingkungan kerja, konflik peran berhubungan dengan adanya rangkaian tuntutan yang bertentangan. Tanpa adanya pengetahuan tentang tugas masing-masing maka karyawan akan cenderung kesulitan dalam menjalankan tugasnya. Faktor-faktor yang menimbulkan hal tersebut yaitu koordinasi arus kerja, kecukupan wewenang, komunikasi dan kemampuan beradaptasi. Koordinasi kerja menyangkut seberapa baik aktivitas kerja yang saling berhubungan dapat dikoordinasi dan seberapa jauh individu mendapatkan informasi tentang tugas-tugasnya.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan kerja yang ditinjau dari faktor tindakan supervisi, kecerdasan emosi dan konflik peran. Karena ketiga ini dipandang sebagai pemicu kepuasan kerja yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan, ketertekanan dan kurangnya mengontrol emosi apabila tidak terjadi yang seharusnya. Konflik peran mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja keseluruhan. Faktor lain

yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja adalah kecerdasan emosi. Anwar Prabu Mangku Negara (2006: 163) berpendapat bahwa: “Pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (EQ/*Emotional Qoutient*)”. Begitu pula oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20% sampai akhir masa remaja sedangkan kecerdasan emosi (EQ) dapat dikembangkan tanpa batas waktu. Oleh karena itu, pimpinan dan manajer jika mengharapkan pencapaian kinerja maksimal diperusahaannya, upaya yang paling tepat bagaimana membina diri dan SDM bawahan untuk memiliki kecerdasan emosi yang baik.

Dewasa ini semakin disadari bahwa para supervisor tidak cukup sekedar memiliki pengetahuan dan teknologi pekerjaan dari orang-orang yang mereka supervisi. Peranan supervisor tidaklah sederhana, para supervisor sebagai bagian dari manajemen perusahaan yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Mereka harus memahami sistem kerja, mengetahui cara menyusun rencana, mengorganisasikan, memecahkan masalah, mengambil keputusan, dan bertindak. Oleh karena itu seorang supervisor harus mampu bertindak untuk meningkatkan produktivitas sehingga mencapai kepuasan kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh NiLa Rukmi Sumirat (2006) tentang tindakan supervisi, konflik peran dan motivasi terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa tindakan supervisi memiliki pengaruh yang paling dominan. Berdasarkan latar belakang yang dikembangkan oleh peneliti dan

adanya penambahan variabel kecerdasan emosi serta dilakukan ditempat yang berbeda. Sehingga peneliti ingin mengetahui faktor yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja dan ingin membandingkan hasil penelitian setelah adanya penambahan variabel dan dilakukan ditempat yang berbeda. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian: “PENGARUH TINDAKAN SUPERVISI, KECERDASAN EMOSI DAN KONFLIK PERAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. ASURANSI KESEHATAN DI CABANG SURAKARTA”.

B. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran judul, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dibatasi pada sejauh mana tindakan supervisi yang diterima oleh karyawan (aspek kepemimpinan dan mentoring, aspek kondisi kerja dan aspek penugasan), konflik peran dan kecerdasan emosi mempengaruhi kepuasan kerja. Untuk itu penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan yang bekerja pada PT. Askes di cabang Surakarta.

C. Perumusan Masalah

Kepuasan kerja ditinjau dari pengaruh faktor tindakan supervisi, kecerdasan emosi dan konflik peran terhadap kepuasan kerja, dipandang sebagai faktor yang cukup kuat sebagai pemicu kepuasan kerja yang dapat

menimbulkan ketidaknyamanan, ketertekanan, ketegangan dan kurangnya semangat kerja bila terjadi yang tidak seharusnya. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara tindakan supervisi terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara konflik peran terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah ada pengaruh secara serentak antara tindakan supervisi, kecerdasan emosi dan konflik peran terhadap kepuasan kerja?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa tindakan supervisi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui bahwa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui bahwa konflik peran mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

4. Untuk mengetahui bahwa tindakan supervisi, kecerdasan emosi dan konflik peran mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja secara serentak.

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. PT. Askes dan Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan karyawan yang ada di PT. Askes cabang Surakarta dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas sehingga mencapai kepuasan kerja.

2. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta pengalaman yang sangat berharga dalam menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah.

3. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TOERI

Pada bab ini akan dibahas mengenai uraian dasar teori tentang manajemen sumber daya manusia, tindakan supervisei kecerdasan emosi, konflik peran, kepuasan kerja, kerangka pemikiran dan hipotesis, serta kajian pustaka terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini dibahas mengenai gambaran umum perusahaan dan pembahasan dari hasil penelitian yang berupa penjelasan teknik, pengumpulan data dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini bahas mengenai kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN