

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi bangsa memerlukan pola pengaturan pengolahan sumber ekonomi secara terpadu dan tersistem serta diperlukan demi peningkatan kesejahteraan pada masyarakat. Lembaga keuangan dan perusahaan atau instansi bahu-membahu menggerakkan semua potensi ekonomi agar terwujud secara optimal. Lembaga keuangan dan instansi atau perusahaan memiliki kerjasama penting demi membangun sumber ekonomi secara baik agar masyarakat lebih sejahtera.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli atau pembeli. Apabila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan para konsumen, maka pembelinya merasa puas atau sangat gembira. Ahli lain mengatakan Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan yaitu Respon atau tanggapan yang diberikan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian dari ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan bagi para konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi para konsumen. Anggapan lain mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65).

Menurut Thio (2001), dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Maka dari itu penulis menyadari bahwa sebenarnya nilai adalah sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada ini.

Penulis akan melakukan penelitian mengenai kepuasan pegawai RS dr. Soetomo yang menjadi nasabah Bank Jatim akan sistem *payroll*, karena sistem tersebut dapat membangun perekonomian pegawai yang terkontrol dan terpadu sehingga kesejahteraan pegawai pun terealisasi, maka kepuasan pegawai terhadap sistem *payroll* yang menjadi nasabah Bank Jatim akan diteliti oleh penulis.

Alasan penulis mengangkat judul diatas adalah karena tertarik akan banyaknya jumlah pegawai yang bekerja di Rumah Sakit dr. Soetomo dan seluruh pegawai menjadi subjek utama atas penerapan sistem *payroll* ini sehingga penulis tertarik untuk meneliti apakah para pegawai puas dengan diterapkannya sistem *payroll* ini. Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pegawai atas diterapkannya sistem *payroll* ini adalah kesalahan pencatatan jam kerja, salah dalam penempatan posisi karyawan.

Rumah Sakit dr. Soetomo bekerja sama dengan lembaga keuangan bank yaitu adalah Bank Jatim untuk menerapkan sistem terpadu untuk mengontrol ekonomi bagi karyawan/pegawainya, staff maupun para petinggi Rumah Sakit. Bank dan Rumah Sakit memiliki sistem untuk membantu mengontrol masalah

pembayaran bagi karyawan Rumah Sakit, sistem ini sendiri memiliki nama yaitu yang lebih umum disebut *payroll*, *payroll* adalah sistem penggajian bagi karyawan, staff, maupun petinggi Rumah Sakit yang dibuat untuk menggaji para karyawan atau tenaga kerja Rumah Sakit agar lebih efektif, efisien, dan terkontrol dengan baik.

Ketika sistem *payroll* tidak berjalan dengan baik maka para pegawai atau petinggi Rumah Sakit akan merasa bahwa sistem *payroll* tidak berpengaruh baik pada apa yang diterapkan pada penggajiannya, begitupun sebaliknya, ketika sistem *payroll* berjalan dengan baik maka pegawai atau petinggi Rumah Sakit merasa puas dan merasa bahwa sistem tersebut dapat sangat membantu untuk mengontrol penggajian serta perekonomian pribadi mereka masing-masing. Maka dari itu ketika pegawai tidak puas dengan sistem *payroll* ini imbasnya juga akan terkena kepada Rumah Sakit dan Bank Jatim sendiri, pegawai juga akan merasa kecewa terhadap kebijakan yang diterapkan Rumah Sakit dan Bank Jatim karena kebijakan yang diterapkan tidak berjalan efektif.

Proses penggajian merupakan hal penting bagi perusahaan dan juga pegawai, proses ini harus sangat dikontrol serta diawasi bahkan hingga sesuatu yang sangat detail dan terperinci pun tidak boleh luput dari pengawasan, maka dari itu butuh ketelitian serta profesionalisme, agar ketika para pegawai menerima hak mereka, pegawai merasa puas dengan adanya sistem yang terkontrol dengan baik.

Di era modern seperti sekarang para pegawai dapat dengan leluasa menyampaikan aspirasi mereka akan suatu hal yang pastinya berkaitan dengan pekerjaan yang artinya ketika mereka merasa bahwa ada suatu hal yang baik atau

tidak baik dalam suatu pekerjaan dan pada kasus ini penulis mengangkat tentang kepuasan nasabah atas sistem *payroll* yang ada maka pegawai dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi tersebut secara bebas, baik itu hal baik ataupun hal tidak baik yang tidak memuaskan para pegawai.

Tingkat kepuasan pegawai yang merasakan penerapan sistem *payroll* di Rumah Sakit dr.Soetomo sebagai nasabah Bank Jatim diukur berdasarkan pelayanan yang baik dan lancarnya sistem *payroll* tersebut berjalan. Maka dari itu ketika sistem *payroll* ini berjalan dengan tidak baik, maka masalah pada penyaluran penggajian tersebut akan muncul baik itu masalah dengan skala kecil atau masalah dengan skala besar sehingga berdampak pada hasil yang tidak memuaskan bagi pegawai, staff, maupun petinggi Rumah Sakit dr.Soetomo.

Rumah sakit dr.Soetomo menerapkan sistem *payroll* kepada para pegawainya dengan bekerja sama dengan bank terkemuka yaitu adalah Bank Jatim cabang dr.Soetomo, sebagai lembaga keuangan bank, bank tersebut menjalankan sistem *payroll* dan ikut diawasi dengan Rumah Sakit dr.Soetomo secara professional, pengawasan dan pengontrolan dilakukan agar sistem *payroll* terhadap pegawai rumah sakit dr.Soetomo berjalan dengan baik dan memuaskan.

1.2 Rumusan masalah

Dari penelitian diatas dapat ditemukan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan sistem *payroll* berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Rumah Sakit dr.Soetomo Surabaya?

1.3 Tujuan

Tujuan dari hasil penelitian yang diuraikan diatas adalah untuk mengetahui apakah pegawai puas terhadap sistem *payroll*.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan tentang kepuasan pegawai-pegawai Rumah Sakit dr.Soetomo terhadap sistem *payroll*.

1.4.2 Manfaat praktis

- 1) Bagi Pemerintah diharapkan dapat semakin mendukung sistem *payroll* bagi pegawai pemerintahan agar merasa puas, serta mengevaluasi dan mengkoreksi apabila terjadi ketidakpuasan pegawai dalam diterapkannya sistem *payroll* tersebut.
- 2) Bagi Mahasiswa dan Masyarakat Umum diharapkan dapat lebih memahami dan mengetahui tingkat kepuasan pegawai Rumah Sakit dr.Soetomo terhadap sistem *payroll*.
- 3) Bagi penulis, dapat memberikan wawasan lebih tentang kepuasan pegawai akan sistem *payroll* yang terjadi pada pegawai Rumah Sakit dr.Soetomo.