

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Motivasi dan beban kerja dalam konteks pengelolaan claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan menjadi topik penting yang mencerminkan dinamika kerja dalam industri telekomunikasi. Menurut penelitian oleh Maslach dan Leiter (2016), beban kerja yang tinggi dapat berpotensi menimbulkan burnout pada karyawan, yang kemudian dapat merugikan kinerja dan motivasi. Pada industri layanan seperti telekomunikasi, dimana proses claim tagihan memerlukan presisi dan keakuratan, pemahaman terhadap tingkat beban kerja dan cara meningkatkan motivasi menjadi esensial.

Berdasarkan laporan terbaru dari Asosiasi Asuransi Kalimantan (2023), terjadi peningkatan signifikan dalam kasus keterlambatan klaim tagihan dari mitra asuransi di seluruh wilayah Kalimantan selama tahun 2023. Data menunjukkan bahwa sekitar 35% klaim mengalami keterlambatan pembayaran, dengan rata-rata waktu penyelesaian mencapai 45 hari kerja, jauh melebihi standar industri yang ditetapkan yaitu 14 hari kerja. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan ini meliputi proses administratif yang rumit, kurangnya koordinasi antar departemen, serta kendala geografis yang menyulitkan verifikasi klaim di daerah-daerah terpencil. Situasi ini telah berdampak negatif pada kepuasan nasabah dan stabilitas keuangan beberapa perusahaan asuransi lokal, mendorong regulator setempat untuk

mempertimbangkan penerapan sanksi yang lebih ketat bagi perusahaan yang tidak memenuhi tenggat waktu pembayaran klaim.

Di Kalimantan, dari total 25 rumah sakit yang terafiliasi dengan mitra asuransi Yakes Telkom, ditemukan bahwa 17 rumah sakit secara konsisten melakukan klaim asuransi tepat waktu, menunjukkan komitmen mereka terhadap efisiensi administrasi dan pelayanan yang baik. Namun, terdapat 8 rumah sakit yang mengalami keterlambatan dalam proses klaim asuransi, yang dapat mempengaruhi kelancaran pembayaran dan potensi penumpukan tagihan, serta mungkin menimbulkan ketidakpuasan di antara pasien yang mengandalkan layanan asuransi tersebut. Penundaan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem manajemen klaim di rumah sakit-rumah sakit tersebut untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan asuransi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kalimantan.

Studi oleh Locke dan Latham (2019) menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja individu dalam menangani tugas-tugas yang membutuhkan akurasi tinggi, seperti pengelolaan claim tagihan. Dalam konteks Mitra Asuransi di Kalimantan, di mana tuntutan industri telekomunikasi selalu berkembang dan mengharuskan ketelitian yang tinggi, pemahaman tentang faktor-faktor yang memotivasi karyawan untuk melakukan tugas mereka dengan baik sangat penting.

Selanjutnya, literatur oleh Hackman dan Oldham (1976) menyoroti pentingnya desain pekerjaan yang memotivasi. Dalam pengelolaan claim tagihan, penyusunan tugas yang memberikan tantangan dan tanggung jawab

yang sesuai dengan kemampuan individu dapat meningkatkan motivasi. Penelitian ini memberikan dasar teoritis untuk memahami bagaimana aspek-aspek tertentu dari pekerjaan, termasuk beban kerja dan tingkat motivasi, dapat berdampak pada kinerja dalam mengelola claim tagihan Mitra Yakes Telkom.

Namun, sebagai tambahan, literatur dari Guay et al. (2016) menekankan perlunya mempertimbangkan faktor kontekstual seperti budaya organisasi. Dalam kasus ini, pemahaman tentang budaya kerja Mitra Asuransi di Kalimantan dan bagaimana itu mempengaruhi motivasi dan beban kerja karyawan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam.

Studi literatur mengenai motivasi dan beban kerja dalam konteks claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan menyoroti sejumlah faktor yang berperan dalam kinerja dan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas tersebut. Menurut literatur yang diusung oleh Robbins dan Coulter (2017), motivasi kerja menjadi unsur sentral dalam membentuk perilaku karyawan. Faktor-faktor seperti pengakuan, tanggung jawab, dan peluang pengembangan dapat menjadi pendorong motivasi, sementara ketidakpuasan terhadap gaji dan kurangnya apresiasi dapat menjadi penghambatnya. Dalam konteks claim tagihan, memahami dan memenuhi kebutuhan motivasi karyawan Mitra Yakes Telkom dapat meningkatkan semangat kerja dan kualitas pelaksanaan tugas mereka.

Beban kerja juga merupakan aspek penting yang mempengaruhi performa karyawan dalam menangani claim tagihan. Menurut literatur yang dikemukakan oleh Karasek (1979), tekanan kerja dapat memiliki dampak yang

signifikan pada produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Dalam konteks Mitra Asuransi di Kalimantan, aspek beban kerja dapat terkait dengan kompleksitas tugas, volume tagihan yang harus ditangani, serta tingkat kesulitan dalam menyelesaikan klaim. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana beban kerja ini memengaruhi efisiensi dan kepuasan kerja Mitra Yakes Telkom.

Studi yang dilakukan oleh Locke dan Latham (2002) juga mengemukakan bahwa terdapat keterkaitan erat antara motivasi dan target kinerja. Penetapan target yang jelas dan ambisius dapat menjadi sumber motivasi, tetapi juga dapat menimbulkan beban kerja tambahan. Dalam hal claim tagihan Mitra Yakes Telkom, pemahaman yang mendalam terhadap bagaimana penetapan target kinerja dan motivasi karyawan berinteraksi menjadi aspek yang perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Tema motivasi dan beban kerja dalam konteks claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan juga dapat diperdalam dengan merujuk pada literatur terkait manajemen kinerja dan efektivitas organisasi. Menurut Armstrong dan Baron (2005), manajemen kinerja yang efektif memerlukan pengakuan terhadap perbedaan individual dalam motivasi. Oleh karena itu, strategi manajemen yang dapat menilai dan merespons berbagai kebutuhan motivasi Mitra Yakes Telkom dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian target kinerja.

Penelitian oleh Bakker dan Demerouti (2007) menyoroti konsep work engagement (keterlibatan kerja) yang berkaitan erat dengan motivasi dan beban kerja. Mereka menemukan bahwa karyawan yang merasa terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaan mereka cenderung lebih produktif dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan kerja dapat menjadi strategi efektif dalam mengelola motivasi dan beban kerja Mitra Yakes Telkom.

Dari segi beban kerja, literatur oleh Karasek (1979) tentang Job Demand-Control Model dapat memberikan pandangan yang berharga. Model ini menekankan bahwa tingkat stres dan kepuasan kerja dipengaruhi oleh interaksi antara tuntutan pekerjaan (job demands) dan kontrol yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka. Pemahaman mendalam mengenai bagaimana Mitra Yakes Telkom dapat memiliki kendali lebih dalam menangani claim tagihan, sekaligus mempertahankan tingkat tuntutan yang dapat diatasi, dapat menjadi strategi untuk mengelola beban kerja mereka.

Dalam konteks teknologi informasi dan telekomunikasi, literatur oleh Hitt, Ireland, dan Hoskisson (2018) menyoroti pentingnya adaptasi organisasi terhadap perubahan teknologi. Penekanan pada kemampuan adaptasi ini dapat membantu Mitra Asuransi di Kalimantan untuk mengelola beban kerja yang mungkin timbul dari perubahan teknologi dan tuntutan tugas yang semakin berkembang.

Keseluruhan, literatur ini memberikan pandangan yang komprehensif mengenai dinamika motivasi, keterlibatan kerja, dan beban kerja dalam konteks industri telekomunikasi. Integrasi konsep-konsep ini dalam manajemen sumber daya manusia dan praktik kerja sehari-hari dapat membantu Mitra Asuransi di Kalimantan untuk mencapai kinerja yang optimal. Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Bagaimana pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan?”

C. Fokus Penelitian

- a. Mengeksplorasi motivasi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan
- b. Mengeksplorasi beban kerja claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan
- c. Mengeksplorasi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi faktor - faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan

2. Tujuan Khusus

- a. Mengeksplorasi motivasi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan

- b. Mengeksplorasi beban kerja claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan
- c. Mengeksplorasi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis faktor-faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai

analisis faktor-faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi claim tagihan Mitra Asuransi di Kalimantan.

