

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia industri di masa globalisasi terus meningkat tajam, sehingga sumber daya manusia dituntut buat terus menerus sanggup meningkatkan diri untuk dapat bermanfaat bagi organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang diperlukan sekarang ini merupakan sumber daya manusia yang mampu mengikuti perkembangan teknologi secara kilat, penyesuaian diri serta cepat tanggap terhadap perubahan- perubahan yang berlangsung (Suriadi *et al.*, 2022).

Bersamaan dengan pertumbuhan ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin bertambah pesat, sudah menghasilkan suatu keadaan yang dinamis serta sudah mengganti paradigma baru pada pertumbuhan dunia antar industri. Dengan keadaan semacam ini nyatanya sudah menghasilkan persaingan yang membutuhkan kepedulian serius dari tiap organisasi dituntut buat memiliki keahlian yang strategis serta konkrit dalam memutuskan langkah- langkah yang akan diambil agar bisa menyesuaikan diri terhadap pergantian cuaca yang terus menjadi dinamis. Berpijak dari keadaan tersebut sehingga sangat membutuhkan suatu pemikiran guna melihat bahwa keadaan sosial masyarakat, banyaknya macam kelas sosial, agama serta dasar pendidikan sebagai konsentrasi yang wajib dicermati secara sungguh- sungguh, maka sumber daya manusia untuk suatu organisasi ataupun industri bisa berjalan selaras (Adha *et al.*, 2019).

Sumber daya manusia mempunyai peranan berarti dalam tiap pengelolaan industri. Dalam perihal ini sumber daya manusia merupakan hal penting yang wajib untuk diperhatikan dengan seluruh kebutuhannya. Sumber daya manusia merupakan penggerak industri. Kemajuan industri sangat bergantung dari sumber daya manusia yang terdapat pada suatu industri dengan pemberian wewenang serta tanggung jawab untuk mengelola segala aktivitas. Melaksanakan wewenang serta tanggung jawab yang wajib dicapai oleh perusahaan diresmikan dengan

standar ataupun tolak ukur yang sudah disetujui oleh karyawan serta pimpinan. Manusia (karyawan) merupakan makhluk yang bekerja di lingkungan organisasi, mereka saling memerlukan serta kerjasama ialah bagian yang tidak dapat dipisah dalam kehidupan serta manusia pula selaku makhluk individualis yang memiliki ego serta tekad. Pemimpin ialah bagian dari proses pengembangan sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia ialah asset dari suatu organisasi ataupun industri yang apabila dikelola secara benar sehingga dapat menghasilkan nilai tambah untuk perusahaannya (Prasetiyani, 2020).

BPJS Ketenagakerjaan adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan. Jamsostek berdiri pada tahun 1947. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh PT Jamsostek (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. Sampai saat ini, BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan 5 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya (BPJS Ketenagakerjaan, 2021).

Menurut (Djunaedi, 2017) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan kepadanya. Fenomena yang peneliti dapatkan bahwa ada penurunan kinerja karyawan yang bisa disebabkan oleh faktor dari dalam perusahaan sehingga untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan ialah dengan adanya pelatihan dan komunikasi yang terjalin baik untuk para karyawannya. Penurunan KPI Kinerja Karyawan tahun 2020 - 2021 sebagai berikut :

Tabel 1.1. Data Penurunan Kinerja Karyawan Tahun 2020- 2021

No.	Nama Karyawan	Total Nilai KPI 2020	Total Nilai KPI 2021
1	Karyawan 1	4,03	3,52
2	Karyawan 2	4,03	3,42
3	Karyawan 3	4,03	3,56
4	Karyawan 4	4,04	3,65
5	Karyawan 5	3,96	3,45
6	Karyawan 6	3,98	3,42
7	Karyawan 7	4,04	3,49
8	Karyawan 8	3,87	3,26
9	Karyawan 9	4,03	3,58
10	Karyawan 10	4,07	4,25
11	Karyawan 11	4,13	3,57
12	Karyawan 12	4,05	3,86
13	Karyawan 13	3,99	3,58
14	Karyawan 14	4,02	3,58
15	Karyawan 15	4,05	3,58
16	Karyawan 16	4,03	3,58
17	Karyawan 17	4,29	3,58
18	Karyawan 18	4,29	3,58
19	Karyawan 19	4,15	3,58
20	Karyawan 20	4,04	3,14
21	Karyawan 21	3,87	3,42
22	Karyawan 22	4,15	3,07
23	Karyawan 23	4,19	3,57
24	Karyawan 24	4,12	3,58
25	Karyawan 25	4,17	2,93
26	Karyawan 26	4,22	3,90
27	Karyawan 27	4,08	3,86
28	Karyawan 28	4,16	2,87
29	Karyawan 29	4,16	3,47
30	Karyawan 30	4,22	3,47
31	Karyawan 31	4,20	3,57
32	Karyawan 32	4,11	3,42
33	Karyawan 33	4,18	3,42
34	Karyawan 34	4,19	3,36
35	Karyawan 35	4,09	2,97
36	Karyawan 36	4,09	3,52
37	Karyawan 37	4,15	3,52
38	Karyawan 38	4,21	3,57
39	Karyawan 39	4,09	3,57
40	Karyawan 40	4,00	3,58
41	Karyawan 41	4,00	4,25
42	Karyawan 42	3,96	4,40

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami penurunan kinerja yang dapat dilihat dari total nilai KPI dari tahun 2020 sampai tahun 2021.

Menurut (Wahyuni & Kurniawan, 2021) mengatakan dengan terdapatnya motivasi maka akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan maksimal dalam melakukan tugasnya sehingga karyawan bakal merasa puas terhadap hasil kerja yang karyawan peroleh sehingga karyawan mempunyai kinerja yang memuaskan. Fenomena yang peneliti dapatkan bahwa ada penurunan motivasi yang terjadi di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba karena di kantor ini menerapkan adanya pergantian atasan yang tidak menentu mengakibatkan strategi dan susunan tugas yang sudah dibuat sebelumnya menjadi berubah sesuai dengan aturan dan perintah dari atasan yang baru. Ini menyebabkan karyawan jadi merasa tidak nyaman, tidak bersemangat, tidak ada perasaan keterikatan dan harus beradaptasi lagi dengan adanya pergantian susunan tugas maupun pergantian atasan yang ada. Hal tersebut dapat berpengaruh juga pada citra perusahaan.

Menurut (Fahmi, 2016) komunikasi merupakan proses menyampaikan pesan ataupun tujuan yang dikerjakan seseorang kepada orang lain baik dikerjakan secara langsung ataupun lewat media. Fenomena yang peneliti dapatkan bahwa terjalin komunikasi kurang baik di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba yaitu kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh tim kerja yang berdampak adanya sebuah kesalahan dalam pengerjaan tugas yang dilakukan oleh karyawan mengakibatkan hasil kerja tidak maksimal dan kurangnya pelaksanaan kegiatan evaluasi antar divisi untuk memperoleh informasi terbaru atau peraturan terbaru seperti syarat peserta mendapatkan beasiswa untuk anaknya maka informasi terbaru ini adanya di divisi pelayanan saja sedangkan divisi lain tidak mengetahuinya. Sehingga banyaknya karyawan yang merasa kurang mendapatkan informasi terbaru dan dapat menghambat proses pekerjaan untuk dapat seharusnya diselesaikan secepatnya untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut (Riani, 2011) budaya organisasi ialah norma- norma serta nilai-nilai yang menunjukkan sikap anggota organisasi. Tiap anggota hendaknya berperilaku yang baik dengan budaya yang telah diterapkan untuk dapat diterima

di dalam lingkungan organisasi. Fenomena yang peneliti dapatkan bahwa belum efektifnya budaya organisasi yang diterapkan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba yaitu kurangnya penanaman nilai budaya harmoni seperti kurangnya rasa kebersamaan antar karyawan, kepedulian antar sesama dikarenakan kesibukan masing-masing karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan sehingga mengakibatkan kurangnya membangun kerjasama dengan baik antar karyawan dan kinerja karyawan belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JAKARTA SALEMBA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba?
2. Apakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba?
3. Apakah pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba?
4. Apakah pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba

2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh di bangku kuliah pada kondisi yang ada di perusahaan dan menambah serta memperluas pengetahuan terutama menyangkut masalah motivasi kerja, komunikasi, budaya organisasi serta kinerja karyawan yang berkaitan erat dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat menambah ilmu pengetahuan dan bahan masukan informasi serta sebagai alat studi banding penelaahan lebih lanjut mengenai pengaruh motivasi kerja, komunikasi, budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dimasa yang akan datang.

c. Manfaat Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan atau bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil oleh perusahaan, guna melihat apakah selama ini motivasi kerja, komunikasi, budaya organisasi sudah dilaksanakan dengan tepat dan efektif sehingga meningkatkan kinerja karyawan.