

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu sistem operasi perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan dalam kata lain sumber daya manusia merupakan ujung tombak perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan perlu mengolah sumber daya manusia sebaik mungkin. Begitu juga untuk menghadapi persaingan saat ini, perusahaan harus menganggarkan sejumlah dana yang cukup besar untuk peningkatan sumber daya tersebut dalam berbagai macam cara sehingga sumber daya manusia tersebut dapat dioptimalkan fungsinya untuk mencapai target sebuah perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya seorang karyawan merupakan investasi paling berharga didalam organisasi yang menjadi aset utama yang bernilai dan harus diakui akan keberadaannya sebagai kunci utama bahkan menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan visi, misi dan tujuan perusahaan. Itulah sebabnya mengapa peran manusia sangat besar pengaruhnya sebagai motor penggerak (*driving force*) dan sebagai agen perubahan (*Agen Of Change*). Menurut Bangun (2012;4), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam lingkup organisasi merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut. Tujuan organisasi dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kinerja yang baik dari para karyawan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari karyawan maka harus diupayakan pengarahannya yang terstruktur dan efektif. Perusahaan dalam upaya menggerakkan para karyawannya agar mau bekerja lebih produktif lagi sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi sosial tenaga kerja, yang menawarkan jasa asuransi untuk para pekerja swasta maupun wiraswasta, setiap peserta akan di *cover* dengan program-program yang ada di BPJS TK mulai dari keselamatan waktu bekerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, hingga jaminan pensiun, diperlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pesertanya sehingga peserta akan selalu merasa dilayani dengan prima. Menurut Mangkunegara (2005;67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan tidak boleh dianggap remeh oleh perusahaan, apapun yang terjadi kinerja karyawan harus tetap stabil dan terus dijaga supaya tetap bisa meningkat, mengingat perusahaan jasa yang sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Menurut Rivai (2009;14), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil

atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibanding dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati.

Tabel 1.1
Target Kepesertaan
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik
Tahun 2018

	Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III		Triwulan IV	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Perusahaan	330	81	660	189	990	274	1.32	1.419
Peserta Aktif PU (Orang)	133.723	113.801	133.723	115.137	133.723	116.802	133.723	122.158
Peserta Aktif BPU (Orang)	15.238	5.009	15.238	4.727	15.238	471	15.238	13.539

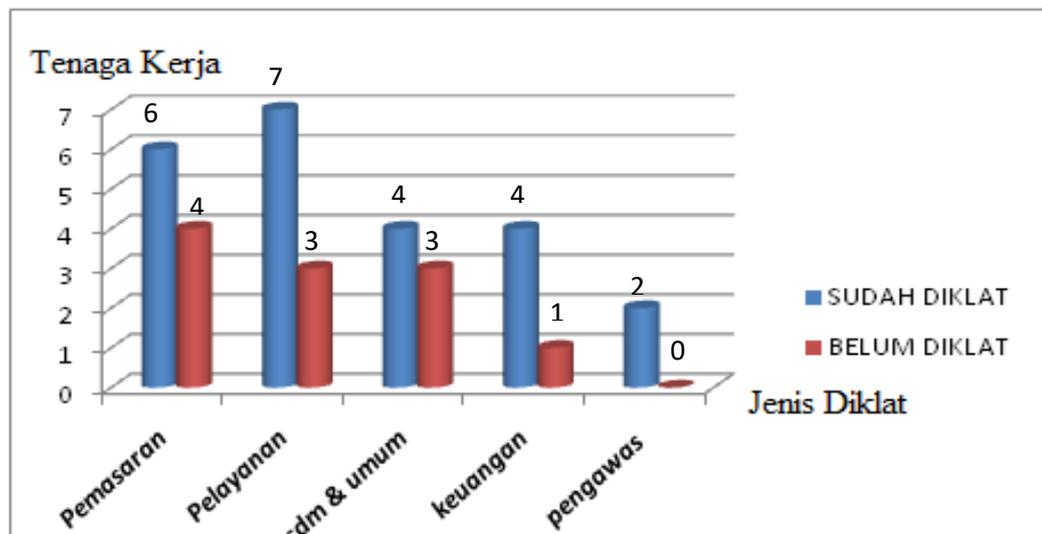
Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Dari data Sistem Informasi Jaminan Sosial Tenaga kerja (SIJSTK) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik diketahui bahwa target kepesertaan pada tahun 2017 yaitu sebesar 1320 perusahaan, dibagi menjadi empat triwulan yang satu triwulan mempunyai target sebesar 330 Perusahaan. Akan tetapi realisasinya dari tabel 1.1 tersebut terlihat dari triwulan satu hingga triwulan tiga target kepesertaan tidak dapat tercapai, selisihnya pun terpaut jauh, bahkan untuk target kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) dari triwulan satu hingga triwulan tiga mengalami penurunan, divisi pemasaran tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan. Sedangkan pada triwulan empat untuk target perusahaan bisa tercapai meskipun target Peserta Aktif PU (Penerima Upah) dan target Peserta Aktif BPU (Bukan Penerima Upah) tidak bisa tercapai.

Peningkatan potensi karyawan juga diperlukan program pendidikan dan pelatihan (Diklat) bagi setiap sumber daya manusia secara terus menerus agar memiliki kemampuan yang handal dalam meningkatkan visi dan misi perusahaan, Mengasah dan meningkatkan lagi kualitas sumber daya manusianya. selain itu tujuan diadakannya diklat untuk menyatukan persepsi antara pihak manajemen perusahaan dengan karyawan dalam pencapaian tujuan serta visi dan misi perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan sebagai kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis untuk meningkatkan kinerja (Sutrisno, 2011;151). Menurut Rivai dan Sagala (2011;212), pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Training yang diselenggarakan di BPJS ketenagakerjaan kantor cabang di Gresik antara lain training kepemimpinan, *emotional quotient* dan *spiritual leadership training*, diklat penjenjangan manajer muda, seminar inspirasional, seminar inspirasi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia dengan nilai integritas yang tinggi dengan adanya pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi. Oleh karena itu setiap organisasi atau instansi yang ingin berkembang, maka pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya harus memerlukan perhatian yang besar.



Sumber: Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Gambar 1.1
Data Rekapitulasi Diklat Karyawan
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik
Tahun 2018

Pada gambar 1.1 data rekapitulasi diklat karyawan dapat dilihat bahwa masih cukup banyak karyawan yang belum mengikuti diklat, terutama pada divisi pemasaran, pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik divisi pemasaran merupakan divisi yang paling berpengaruh dalam hal memenuhi target kepesertaan dan juga sosialisasi, akan tetapi pada kenyataannya pada divisi pemasaran masih ada karyawan yang belum mengikuti diklat, sedangkan untuk divisi pelayanan juga masih ada yang belum mengikuti diklat meskipun jumlahnya tidak sebanyak divisi pemasaran, BPJS Ketenagakerjaan merupakan instansi layanan publik sehingga dituntut untuk sebaik mungkin dalam hal pelayanan, diklat bagi divisi pelayanan sangat penting untuk diberikan supaya karyawan lebih profesional dan bisa memberikan pelayanan terbaik untuk peserta, dan meminimalisir terjadinya komplain dan keluhan dari peserta, begitu pula

untuk divisi sdm dan juga keuangan belum sepenuhnya karyawan pada divisi tersebut mengikuti diklat.

Selain pendidikan dan pelatihan, Motivasi kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, pernyataan itu diperkuat dengan adanya pendapat dari Mangkunegara (2014;61) motivasi adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Dengan adanya motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan di dalam perusahaan maka akan dapat berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan dan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi target perusahaan. Motivasi yang berkelanjutan akan berdampak positif untuk mendukung kinerja karyawan.

Tabel 1.2
Data Motivasi Karyawan
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik
Tahun 2018

No	Uraian	Keterangan
1	<i>Physicological Need</i>	Gaji, Tunjangan
2	<i>Safety Need</i>	<i>Security</i> , Jaminan Hari tua
3	<i>Social Need</i>	<i>Team work</i> , Rekreasi bersama
4	<i>Esteem Need</i>	Penghargaan Karyawan Teladan, <i>reward</i>
5	<i>Self Actualization Need</i>	Promosi jabatan

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Pada aspek motivasi ini berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik gaji yang diterima karyawan sudah sesuai dengan perjanjian kerjasama dan sudah melebihi UMK kabupaten, selain gaji yang diterima setiap bulan ada pula *reward* yang diberikan apabila target kepesertaan terpenuhi, akan tetapi selama tahun 2018 target kepesertaan belum terpenuhi sehingga karyawan tidak menerima *reward*. Dalam BPJS

Ketenagakerjaan *reward* tidak diberikan pada perseorangan akan tetapi diberikan secara global oleh kantor wilayah kepada kantor cabang yang memenuhi target kepesertaan, sehingga penerimaan *reward* sangat bergantung pada divisi pemasaran. Untuk insentif diberikan kepada karyawan yang melakukan dinas diluar kantor seperti sosialisasi atau cek kasus, sosialisasi dan cek kasus sendiri lebih banyak dilakukan oleh divisi pemasaran dan pelayanan sehingga lebih banyak berkesempatan mendapatkan insentif, sedangkan divisi lain sangat kecil kemungkinan mendapat insentif.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya (Afandi, 2016;53). Menurut Sedarmayanti (2011;26), secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni: a. Lingkungan kerja fisik dalam arti semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu: 1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya). 2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum (seperti: rumah, kantor, pabrik, sekolah, kota, sistem jalan raya, dan lain-lain) b. Lingkungan perantara, dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

Tabel 1.3
Data Rekapitulasi Sarana dan Prasarana
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik
Tahun 2018

NO	SARANA & PRASARANA YANG DIGUNAKAN	JUMLAH (UNIT)	KONDISI		KETERANGAN
			BAIK	RUSAK	
1.	Meja dan Kursi	62	54	8	Kursi Staff
2.	Komputer	12	11	1	
3.	Laptop	4	4	-	
4.	Printer	2	2		
5.	Telephone	8	7	1	
6.	Mesin Fotocopy	2	2	-	
7.	AC	8	8	-	
8.	Kendaraan	2	2	-	
9.	Proyektor	1	1	-	
10.	Mesin Scan	1	1	-	

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan hasil rekapitulasi pada sarana prasarana yang ada pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik mengalami kondisi yang kurang lengkap seperti printer, mesin fotocopy, proyektor, dan mesin scan. Dengan semakin bertambahnya anggota kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan tanpa di imbangi dengan sarana dan prasarana maka itu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karna aktivitas pelayanan yang dilakukan bergantung juga pada alat-alat pendukung tersebut, meskipun sarana dan prasarana yang lain sudah mencukupi bahkan lengkap, hal ini mengakibatkan para karyawan kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Selain lingkungan fisik maka dalam lingkungan bekerja terdapat unsur lingkungan kerja non fisik yaitu “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan

dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan". lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan pancaindera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya. Jadi, lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan. Berikut lingkungan kerja non fisik yang ada di BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik.

Tabel 1.4
Data Rekapitulasi Lingkungan Kerja Non Fisik
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik
Tahun 2018

NO	URAIAN	KONDISI		KETERANGAN
		ADA	TIDAK	
1	Apel Pagi	√		
2	Job Desk		√	Tidak Lengkap
3	Standar Kerja		√	Belum Update
4	Struktur Organisasi	√		
5	Team Work	√		
6	Bakti Sosial	√		
7.	Family Gathering	√		

SUMBER: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi aktivitas orang lain melalui komunikasi, baik individual maupun kelompok, ke arah pencapaian tujuan (Anoraga, 2009; 182). Kemampuan mempengaruhi orang lain ini mempunyai maksud yaitu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, tujuan dari kepemimpinan adalah mempengaruhi orang lain dalam hal ini karyawan atau bawahan untuk mencapai misi perusahaan. Kepemimpinan selalu melibatkan orang lain, oleh karenanya dimana ada pemimpin maka ada pengikut yang harus dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan. Pemimpin

mempengaruhi individu maupun kelompok melalui proses komunikasi. Ia mempengaruhi individu maupun kelompok untuk melaksanakan aktivitas yang berkaitan dengan tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Disamping mempengaruhi orang lain untuk bekerja, pemimpin juga harus mendukung kebutuhan-kebutuhan individu bawahannya (Anoraga, 2009;182)

Tabel 1.5
Data Rekapitulasi Rapat
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik
Tahun 2018

Agenda	Jadwal	Realisasi	Keterangan
	(kali)	(kali)	
Rapat Bulanan	12	9	
Rapat Tahunan	2	2	

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Dari tabel diatas terlihat bahwa Kakacab (Kepala Kantor Cabang) absen dalam empat kali rapat koordinasi mingguan dan 1 kali absen dalam rapat bulanan, hal tersebut bisa mempengaruhi kurangnya koordinasi antara pemimpin dan stafnya, sehingga para karyawan tidak bisa menyampaikan kendala atau pendapatnya, tidak bisa *sharing* bagaimana cara yang efektif untuk bisa bekerja sesuai target yang sudah ditentukan. Mengingat selama tahun 2018 karyawan belum bisa memenuhi target kepesertaan,

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?

2. Apakah motivasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
3. Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
4. Apakah kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian dapat menambah wawasan bagi peneliti, tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan, motivasi, lingkungan kerja, serta kepemimpinan terhadap kinerja dan bisa dijadikan sebagai salah satu sumber

rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

2. Bagi Mahasiswa atau Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama, serta tambahan informasi khususnya bagi mahasiswa yang mendalami bidang manajemen sumber daya manusia dan bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan masukan yang berharga bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik dalam rangka meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dan juga dalam menjaga kualitas sumber daya manusia yang telah dimiliki.