

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia atau human resource Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam operasional suatu perusahaan atau organisasi, karena mereka merupakan elemen utama dalam menjalankan berbagai aktivitas bisnis. Peran ini mencakup aspek perencanaan, pengendalian, serta pengawasan, yang menjadikan pengelolaan SDM sebagai faktor kunci dalam keberhasilan suatu organisasi. Manajemen SDM meliputi berbagai tahapan, seperti rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, serta optimalisasi tenaga kerja, dengan tujuan memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan (Handoko, 2024).

Peningkatan kemampuan sumber daya manusia (SDM) sangat dipengaruhi oleh perkembangan globalisasi. Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong pertumbuhan kapasitas tenaga kerja. Di sisi lain, perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju mengharuskan pegawai untuk bersikap kritis, inovatif, serta responsif terhadap persaingan tenaga kerja yang semakin dinamis dan beragam.

Transformasi yang cepat ini membawa dampak positif maupun negatif bagi kemajuan perusahaan. Salah satu manfaat yang diperoleh perusahaan dari pengembangan SDM adalah tersedianya tenaga kerja yang kompeten, bermoral, kritis, inovatif, serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Sebaliknya, dampak negatif yang mungkin timbul meliputi munculnya pegawai yang berani menentang atasan, kurang disiplin, hingga menghadapi masalah psikologis. Gangguan kesehatan mental, seperti depresi atau kecemasan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian de Oliveira et al. (2023), kondisi mental yang buruk dapat meningkatkan kemungkinan ketidakhadiran maupun kehadiran pegawai yang tidak produktif.

Dalam sebuah organisasi, kinerja karyawan menjadi faktor krusial yang menentukan kesuksesan perusahaan. Kinerja yang optimal akan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan serta keberlanjutan perusahaan. BPJS Ketenagakerjaan, sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam memberikan jaminan sosial bagi para pekerja di Indonesia, memerlukan tenaga kerja yang memiliki kinerja tinggi guna memastikan pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan maksimal. Salah satu faktor yang turut memengaruhi kinerja adalah kepemimpinan. Inti dari kepemimpinan terletak pada tanggung jawab seorang direktur atau manajer dalam mengelola perusahaan, baik terhadap karyawan maupun pemilik perusahaan. Seorang pemimpin yang baik adalah individu yang peduli terhadap lingkungannya, rela berkorban, serta memiliki jiwa melayani. Namun, di era saat ini, banyak pemimpin baru yang kurang mencerminkan figur kepemimpinan atau bahkan tidak memiliki kepekaan terhadap bawahannya. Karakter pemimpin yang arogan dan

kurang berempati dapat menimbulkan konflik, baik di dalam maupun di luar perusahaan.

Menurut Samosir (2021), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi. Motivasi menjadi faktor utama yang mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik. Tanpa adanya motivasi, karyawan cenderung bekerja dengan kurang semangat dan produktivitas yang rendah. Selain itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan juga sangat berpengaruh dalam membimbing dan mengarahkan karyawan. Kepemimpinan yang baik dapat langsung memengaruhi kinerja karyawan, khususnya dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan produktif. Komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan juga sangat penting untuk memastikan pesan disampaikan dengan jelas, mengurangi kesalahan komunikasi, dan mempererat hubungan kerja yang baik.

Menurut Padmanaba (2024), motivasi kerja dipahami sebagai serangkaian proses yang melibatkan kemampuan, arah, dan ketahanan individu dalam mencapai tujuan. Motivasi yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang optimal dari sumber daya manusia dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan motivasi kerja adalah melalui pemberian reward, yang bisa berupa insentif seperti promosi, kenaikan gaji, atau bonus. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika karyawan dengan motivasi kerja tinggi cenderung memiliki kinerja yang juga tinggi. Oleh karena itu, penting untuk membangkitkan motivasi kerja karyawan agar mereka dapat memberikan kinerja terbaik.

Menurut Pradiffa (2019), komunikasi adalah proses penyampaian ide atau informasi dari satu individu ke individu lain. Dalam konteks organisasi, komunikasi menjadi saluran penting untuk proses manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Oleh karena itu, kurangnya komunikasi yang efektif dapat menjadi salah satu faktor penghambat kinerja kelompok. Di era sekarang, banyak orang yang mengabaikan pentingnya komunikasi dalam organisasi, lebih fokus pada penyelesaian tugas pribadi daripada berkomunikasi dengan anggota organisasi lainnya. Dalam pekerjaan, karyawan tidak terlepas dari komunikasi dengan rekan, atasan, dan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan berkomunikasi, karyawan dapat meminta arahan dari atasan terkait pelaksanaan pekerjaan dan juga dapat bekerja sama dengan rekan-rekannya. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih yang pada akhirnya menghasilkan pemahaman bersama.

Faktor yang menyebabkan penurunan tingkat kerja yang berdampak pada turunnya kinerja karyawan antara lain adalah kurangnya motivasi dari pimpinan dan seringnya pergantian pimpinan. Gaya kepemimpinan yang berbeda-beda membuat karyawan kesulitan untuk beradaptasi, terutama jika pimpinan memiliki ritme kerja yang lebih lambat. Selain itu, proses komunikasi yang terhalang oleh perantara membuat penyampaian informasi dari karyawan kepada atasan menjadi lambat dan kurang efektif. Masalah lain yang muncul adalah promosi jabatan yang dianggap tidak merata, serta sistem informasi dan standar promosi yang tidak jelas dan belum sepenuhnya tersosialisasi kepada karyawan. Di samping itu, ada juga

atasan yang menilai kinerja karyawan secara subjektif. Motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi adalah tiga faktor utama yang saling terkait dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Dengan mengenali akar permasalahan dan menerapkan solusi yang tepat, perusahaan bisa menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Penurunan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti Motivasi tujuan yang tidak jelas, imbalan yang tidak adil, Keterampilan kurangnya pelatihan atau keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugas, tekanan berlebihan atau konflik antar rekan kerja, Gaya kepemimpinan yang buruk, komunikasi yang tidak efektif, atau kurangnya dukungan dari atasan. Masalah-masalah ini dapat berpengaruh besar terhadap produktivitas, kualitas pekerjaan, dan kepuasan karyawan. Jika dibiarkan, masalah kinerja ini bisa menyebabkan tingginya tingkat turnover dan kerugian finansial bagi perusahaan.

Menurut Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan merupakan suatu produk hukum yang diberikan oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia terhadap risiko sosial dan ekonomi yang mungkin terjadi selama mereka menjalankan tugasnya. Perlindungan sosial ini tidak hanya berlaku untuk pekerja formal, tetapi juga pekerja non-formal. Manfaat dari perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat menciptakan rasa aman bagi pekerja, sehingga mereka dapat lebih fokus dalam meningkatkan motivasi dan kinerjanya.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kinerja karyawan agar dapat mencapai

target yang telah ditetapkan. Untuk itu, diperlukan penelitian mengenai pengaruh motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada manajemen untuk mengenali faktor-faktor yang memengaruhi kinerja serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan performa karyawan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” PENGARUH MOTIVASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG DARMO SURABAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi mempengaruhi kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo?
- b. Apakah gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo?
- c. Apakah komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo?
- d. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo??

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan antara motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat yang dapat dituliskan sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menjaga, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Darmo Surabaya.
2. Sebagai referensi, wawasan, dan pengetahuan bagi peneliti berikutnya mengenai kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Darmo Surabaya.