

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset dari sebuah tempat kerja yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi tempat kerja tersebut. Sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, continue dan diberi ekstra perhatian dan memenuhi hak-haknya. Selain itu sumber daya manusia adalah patner dari sebuah tempat kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Cahyani, Wahyuni, & Kurniawan, 2016).

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang berperan besar dalam kemajuan ataupun kemunduran suatu perusahaan. Karyawan menjadi salah satu asset yang utama bagi suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Seorang karyawan dituntut untuk mampu bersaing dan bersikap profesional dalam bekerja (Pratamajaya, 2019).

Untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dalam suatu perusahaan maka diperlukan peran seorang pimpinan untuk memberikan motivasi pada karyawannya, sehingga karyawan yang bekerja di perusahaan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal (Andriani & Widiawati, 2017).

Motivasi merupakan salah satu topik yang sering diteliti dalam perilaku organisasi. Memberikan motivasi kepada karyawan, maka karyawan akan selalu berusaha memberikan kinerja terbaik kepada

perusahaan dan bekerja dengan program yang telah diterapkan (Andriani & Widiawati, 2017).

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU No. 24 Tahun 2011, lebih lanjut merupakan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian bagi seluruh pekerja yang ada di Negara Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja di Negara Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan. BPJS ketengakerjaan merupakan badan hukum publik yang memiliki kewenangan jelas melalui undang-undang, bertanggung jawab kepada pemerintah, dan bersifat mengikat melalui peraturan-peraturan yang dibuat agar dapat dipatuhi seluruh pesertanya, dalam hal ini perusahaan-perusahaan dibidang formal yang memiliki pekerja atau tenaga kerja dan para pekerja lainnya di bidang informal (Septiyani, 2018).

Terhitung sejak 1 Juli 2015, BPJS Ketenagakerjaan beroperasi penuh untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan dalam bentuk Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kematian (JKm) (Anggraini & Dr. H. Muhammad Guntur, 2020).

Seiring perjalanan waktu, BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan disamping mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem

penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa, dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Berdasarkan hal ini, BPJS Ketenagakerjaan harus terus menumbuhkan motivasi karyawannya untuk meningkatkan kompetensinya (Santika, 2020).

Berdasarkan penelitian (Bahari & Basalamah, 2019), yang dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Makassar, jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar yang membawahi 24 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan dan Barat hingga Tahun 2017 telah mencakup 4.100 perusahaan dan 202 ribu pekerja. Selain itu pelayanan yang diberikan mengakibatkan nasabah kurang puas atas proses pencairan klaim jaminan hari tua serta rentang waktu yang terlalu lama dalam pencairan dana yakni sekitar satu bulan sehingga hal inilah yang mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan nasabah.

Menurut data BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar setiap harinya melayani total rata-rata sebanyak 150-200 antrean yang terdiri dari antrean klaim dan antrean pelayanan perusahaan. Pada hari tertentu antrean bisa mencapai 300 antrean sehingga pelayanan harus dibatasi terkhusus pada klaim Jaminan Hari Tua maksimal 100 per hari. Hal ini menimbulkan lambatnya pelayanan sehingga masyarakat harus

menunggu kurang lebih 2 jam lebih awal dari waktu seharusnya (Alim, Haning, & Syahribulan, 2020).

Pernyataan diatas diperkuat berdasarkan rating penilaian yang tersedia di *website* kantor BPJS ketenagakerjaan kota Makassar banyak terdapat penilaian yang kurang memuaskan perihal pelayanan yang diberikan pihak kantor BPJS ketenagakerjaan kepada pelanggan atau peserta BPJS, diantaranya penilaian enam tahun lalu dari Faiz Property, “kantornya keren, bersih, tapi ngantrinya lama sekali bisa seharian ngantri disini”. Penilaian tiga tahun lalu dari Nurul Hasma, “pelayanan sangat kurang, antrian lama, karyawannya harus lebih melayani yang duluan antri, lama prosesnya” dan sampai pada sembilan bulan terakhir masih ada yang mengeluhkan soal pelayanan yakni dari Imam Aprianto, “pelayanan sangat kurang antrian lama loket disediakan empat tapi yang terpakai hanya dua. Dengan demikian pihak BPJS ketenagakerjaan dinilai belum melakukan pelayanan yang maksimal sehingga membuat para peserta BPJS harus menunggu lama dalam antrian.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bagian penata (SDM) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar diperoleh informasi, jumlah tenaga kerja sebanyak 30 orang dan melakukan pekerjaan selama 8 jam kerja terhitung dari jam 8-5 sore. Karyawan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar bekerja selama 5 hari dalam seminggu terhitung dari hari senin sampai hari jumat. Jumlah

hari kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar sebanyak 20 sampai 23 hari selama satu bulan mengikut dari jumlah hari kerja setiap bulannya.

Beragam keluhan menunjukkan mendesaknya salah satu harapan agar perubahan kinerja karyawan kantor BPJS ketenagakerjaan kota Makassar menuju kearah yang lebih baik. Untuk mendukung perubahan diperlukan adanya motivasi dan komitmen kerja yang sistematis untuk menuntun para karyawan kantor melakukan peningkatan serta pembentukan sikap dan perilaku yang berkualitas yang dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor terpenting untuk kepuasan konsumen atau peserta. Kepuasan peserta juga merupakan suatu tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangunnya. Berdasarkan permasalahan diatas dimana pengembangan berbagai lini pelayanan bertolak belakang dengan keadaan pelayanan di dalam instansi terkait dalam hal ini BPJS ketenagakerjaan. Menunjukkan perlunya penelitian mengenai “Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar Tahun 2024”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dipenelitian ini yaitu;

1. Apakah ada hubungan motivasi Intrinsik dengan kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar?
2. Apakah ada hubungan motivasi Ekstrinsik dengan kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar?

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan motivasi Intrinsik dan motivasi Ekstrinsik dengan kinerja karyawan pada kantor BPJS ketenagakerjaan kota Makassar.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui hubungan motivasi intrinsik dengan kinerja karyawan pada kantor BPJS ketenagakerjaan kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui hubungan motivasi ekstrinsik dengan kinerja karyawan pada kantor BPJS ketenaga kerjaan kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berguna bagi pembaca yang ingin menambah wawasan dan memperluas pengetahuan tentang berbagai konsep dan teori mengenai Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) khususnya tentang motivasi kerja pada karyawan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi ilmiah, menambah pengetahuan mengenai hubungan motivasi kerja dalam perancangan program pengendalian perbaikan kinerja karyawan kantor BPJS ketenaga kerjaan.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pikiran berupa solusi dan tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam peningkatan motivasi kerja karyawan agar meningkatkan kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.