

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

Pada dasarnya perusahaan dituntut untuk membentuk kinerja karyawan yang tinggi. Oleh karena itu perusahaan diharapkan mampu untuk mengetahui faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawannya. Untuk mengetahui hal tersebut salah satu hal yang harus diperhatikan adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Karena dengan adanya SDM yang baik maka kinerja yang dihasilkan akan mempengaruhi kemajuan perusahaan tersebut begitu juga sebaliknya jika kinerja suatu perusahaan tidak baik maka akan menghambat kemajuan perusahaan (Astrid S. Susanto, 2001).

Sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi perusahaan sehingga diperlukan suatu usaha untuk mengelola secara profesional agar terwujud suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan keinginan dan kemampuan organisasi perusahaan. Selain itu, manusia dalam organisasi perusahaan perlu pula diperlakukan secara manusiawi sehingga dapat bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Bagi BPJS Kantor Cabang Bekasi, mengelola karyawan bukan perkara yang mudah, jika dilihat dari karakteristik individu, perspektif budaya yang berbeda satu sama lain. Oleh karena itu dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mencetak kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Kinerja bukan merupakan hal yang muncul dengan sendirinya, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lingkungan kerja perusahaan, tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya, motivasi kerja supaya lebih bersemangat, serta beban kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor lain yang juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Lingkungan kerja sendiri

merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja, Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka dapat memberikan pengaruh terhadap semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan Tugas-tugas yang di embankan lingkungan kerja dapat memberikan rasa nyaman sehingga memungkinkan karyawan dapat bekerja optimal. Apabila karyawan senang dengan lingkungan tempatnya bekerja, maka komitmen dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan lebih maksimal dan menghasilkan hasil kinerja yang bagus (Sedamayanti, 2001).

Tanggung jawab adalah konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki oleh seorang karyawan, Wewenang adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu (Handoko, 2003). Dari wewenang yang dimiliki, untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan, karyawan harus mau menerima konsekuensi logis dari tindakan tersebut.

Definisi tanggung jawab (Handoko, 2003) adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu yang timbul bila seorang bawahan menerima wewenang manajer untuk mendelegasikan tugas atau fungsi tertentu. Dengan kata lain tanggung jawab merupakan bentuk kewajiban dari seorang bawahan untuk melaksanakan wewenang yang dilimpahkan kepadanya dengan jalan menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh pimpinan atau organisasi.

Faktor motivasi kerja juga memiliki peran penting terhadap kinerja karyawan. Apabila karyawan diberi motivasi atas kinerja dan pencapaiannya maka ia akan merasa dihargai oleh perusahaan. Maka pimpinan sebaiknya selalu memberi motivasi kepada para karyawannya agar dapat bekerja secara maksimal. Jika karyawan selalu diberikan motivasi maka ia akan lebih giat dan bersemangat dalam bekerja serta menyelesaikan tugas-tugas yang dimilikinya. Anoraga (2014) mengatakan bahwa sesuatu yang menimbulkan semangat dan dorongan kerja disebut motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2012:95). “Motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

Selain lingkungan kerja, tanggung jawab, dan motivasi kerja, beban kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja karyawan seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat

atau ringan akan berdampak pada efisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja, kelebihan ini menyebabkan perusahaan harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktivitas yang sama sehingga terjadi ketidak efisienan biaya. Sebaliknya jika terjadi kekurangan tenaga kerja sedangkan karyawan yang dipekerjakan sedikit, maka dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Sehingga karyawan tidak produktif akibat terlalu lelah.

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu beban kerja harus diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan demi tercapainya tujuan (Munandar 2001). Tanggung jawab yang harus di kerjakan, beban kerja yang berlebihan serta kondisi lingkungan tempat seseorang bekerja merupakan sumber-sumber stres yang dapat mengakibatkan stres kerja dan kinerja karyawan.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi merupakan salah satu perusahaan yang beroperasi di kota Bekasi. Ketatnya persaingan perusahaan asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan menuntut karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi harus terus meningkatkan kinerjanya. Selain itu kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman akan membuat karyawan kurang nyaman. Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan yang dilakukannya. Untuk itu adanya motivasi kerja agar karyawan selalu diberikan motivasi agar lebih giat dan bersemangat dalam bekerjanserta menyelesaikan tugas-tugas yang dimilikinya. Dorongan kegiatan operasional perusahaan menuntut memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen juga menyebabkan beban kerja karyawannya yang berat. Beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu sehingga mengharuskan karyawannya untuk melebihi jam kerja yang telah ditentukan berpengaruh terhadap karyawan. Faktor kelelahan dan beban pekerjaan membuat karyawan menjadi stres. Pada penelitian ini peneliti memilih BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi sebagai objek penelitian. Alasan peneliti memilih perusahaan tersebut dikarenakan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi memiliki karyawan yang cukup untuk dijadikan sampel penelitian, karena semakin besar jumlah sampel mendekati populasi maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil, sehingga mampu menggambarkan populasi secara keseluruhan dengan baik.

BPJS kesehatan memiliki penilaian kinerja setiap tahunnya dimana hasil kinerja (hasker) memiliki kriteria rating antara lain: $< 3,6$ = kinerja kurang baik; antara $3,6 - 4,59$ = kinerja baik, antara $4,6 - 5,59$ = kinerja sangat baik dan $> 5,6$ kinerja unggul. Berdasarkan kriteria di atas diketahui bahwa BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi termasuk kategori

yang memiliki kinerja paling rendah di Kota Bekasi dengan nilai 3,31 termasuk kategori kinerja kurang baik.

Kondisi lingkungan kerja yang ada di BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi sangat kondusif yang diimbangi dengan beban kerja yang tidak terlalu tinggi. Hal ini dikarenakan BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi termasuk kantor cabang yang ada di wilayah Kota Bekasi. Permasalahan yang ada sehubungan dengan lingkungan kerja adalah adanya gap antara pegawai antar bidang, dimana seharusnya antar bidang yang ada di BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi saling komunikasi menjalin kerjasama dalam mencapai tujuan, namun yang terjadi adalah masing-masing bagian berjalan sendiri-sendiri karena adanya gap tersebut.

Pada BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi terdapat beberapa pegawai yang sudah menduduki jabatan lebih dari 5 tahun dikarenakan rolling dan mutasi masih sangat rendah dimana masing-masing pegawai yang masa kerjanya lebih dari 5 tahun memiliki permasalahan terkait jauh dari keluarga sehingga motivasi kerjanya menurun. Dengan kondisi beban kerja yang tidak terlalu tinggi karena merupakan cabang di Kota Bekasi serta permasalahan jauh dari keluarga sehingga kinerja karyawan hanya mengikuti alur dan tidak termotivasi untuk out of the box atau melakukan sesuatu yang luar biasa atau melakukan inovasi dalam bekerja.

Latar belakang di atas menyadarkan kita akan pentingnya perusahaan dalam memperhatikan sumber daya manusianya agar kinerja karyawannya juga tetap stabil, demi tercapainya tujuan perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Tanggung Jawab, Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Bekasi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi ?
2. Apakah tanggung jawab berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi ?

4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi ?
5. Apakah lingkungan kerja, tanggung jawab, motivasi kerja dan beban kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi
2. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi
5. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja, tanggung jawab, motivasi kerja dan Beban kerja disebut secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kantor Cabang Bekasi

1.4. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh lingkungan kerja, tanggung jawab, motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.
 - b. Penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk peneliti lainnya yang akan meneliti bidang yang sama.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
 - b. Bagi Akademik penelitian ini diharapkan dapat memberi ilmu, bahan/referensi, khususnya bagi fakultas ekonomi.
 - c. Bagi Penulis penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat selama kuliahh serta menambah wawasan penlulis mengenai pengaruh lingkungan kerja, tanggung jawab, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.