

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini menyatakan bahwa salah satu elemen penting dalam sebuah instansi / instansi yakni sumber daya manusia, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu aset yang paling penting serta bukan lagi hanya sebagai karyawan yang menjalankan usaha dari instansi atau seorang pengusaha saja, melainkan sumber daya manusia yang berada di dalam sebuah instansi yakni melaksanakan sebuah proses bisnis seperti mengelola, mengatur dan menjalankan kegiatan instansinya untuk mencapai tujuan instansi. Pengembangan sumber daya manusia dalam berbagai bidang usaha sangat diperlukan, maka setiap instansi dituntut untuk menggerakkan serta menjadikan sumber daya manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin agar mendapat hasil yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan instansi. Maka dari itu perlu ditekankan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah instansi harus mendapat suatu perhatian khusus yang salah satunya bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan berkualitas.

Salah satu tugas sebuah instansi / instansi melalui *Top Level Management* bagaimana harus bisa memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki menjadi sumber daya manusia yang produktif untuk kepentingan dalam hal pencapaian tujuan sebuah instansi, terlebih dalam memasuki era globalisasi hal tersebut diperlukan agar sumber daya manusia memiliki kualitas yang baik dan dapat bersaing karena kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pencapaian target instansi.

Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan targetnya. Sebaliknya sumber daya manusia juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan para pegawai untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dapat memotivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau bekerja untuk menumbuhkan kinerja yang baik.

Kinerja karyawan merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam rangka mencapai tujuan instansi. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kashmir, 2016:182). Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai. Berbicara mengenai kinerja karyawan pasti tidak akan lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua dan jaminan pensiun bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 bulan di Indonesia. Atau juga dapat dikatakan sebagai program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Komitmen BPJS Ketenagakerjaan telah dituangkan ke dalam sebuah visi BPJS Ketenagakerjaan yakni Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kebanggaan bangsa yang amanah, bertata kelola baik, serta unggul dalam operasinal dan pelayanan. Serta untuk mencapai visi tersebut telah adanya misi untuk dapat mencapai visinya yakni melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk melindungi

dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya, meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja serta mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional. Berkenaan hal tersebut perlunya BPJS Ketenagakerjaan ini memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik untuk dapat mencapai tujuan instansinya yang telah dituang dalam visi dan misinya tersebut.

Namun saat ini di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat masih belum menunjukkan memberikan kinerja terbaik (istimewa) bahkan mengalami penurunan dan dan jikalau adanya peningkatan hanya sedikit dan tetap belum mencapai target yang diberikan dalam melaksanakan proses bisnisnya yang dapat dilihat dan dibuktikan dari hasil pencapaian nilai *Key Performance Indicator* (KPI) unit kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat pada tahun 2018 - 2020 sebagai berikut:

**TABEL 1.1**  
**REKAP KEY PERFORMANCE INDICATOR TAHUN 2018**

KPI001 - KEY PERFORMANCE INDICATOR

PAPAN KINERJA | 
  PERINGKAT | 
  PERINGKAT BY INDIKATOR | 
  TOP 10 | 
  WORST 10 | 
  KOMPARASI KINERJA | 
  SIMULASI KINERJA | 
  OVERVIEW |

Kode Kantor : 904 KANWIL JAWA BARAT Periode : DESEMBER 2018 [CARI DATA](#)

Kode	Indikator	Bobot	Target	Realisasi	Pencapaian	Nilai	Score	Status	Trend	Variance(%)
<b>KEUANGAN</b>		<b>9,00</b>					<b>8,91</b>			
K.1.1	Penerimaan Iuran (PU,BPU,Jakon,TKI)	9,00	10.006.987.935.004,21	9.943.784.430.717,19	99,37	0,99	8,91	🟢	📈	-0,33
<b>PELANGGAN</b>		<b>20,50</b>					<b>20,58</b>			
P.1.1	Jumlah TK Aktif PU	9,00	2.929.983,00	2.931.368,00	100,05	1,00	9,00	🟢	📈	0,05
P.1.2	Jumlah TK Aktif BPU	4,00	294.955,00	292.732,00	99,25	0,99	3,96	🟢	📉	-0,75
P.2.1	Tingkat Kepuasan Peserta BPJS TK	6,00	91,00	92,60	101,76	1,02	6,12	🟢	📈	1,76
P.2.2	Net Promotor Score (NPS)	1,50	30,00	39,90	100,00	1,00	1,50	🟢	📈	33
<b>PROSES INTERNAL</b>		<b>65,50</b>					<b>73,82</b>			
PI.1.1	Penambahan TK PU	15,00	968.548,00	1.289.373,00	133,12	1,33	19,95	🟢	📈	33,12
PI.1.2	Penambahan TK BPU	5,00	248.552,00	498.014,00	150,00	1,50	7,50	🟢	📈	100,29
PI.1.3	Penambahan TK Jakon	1,00	1.183.363,00	1.550.051,00	130,99	1,31	1,31	🟢	📈	30,99
PI.1.4	Penambahan Pemberi Kerja / Badan Usaha	3,00	14.292,00	19.478,00	120,00	1,20	3,60	🟢	📈	36,29
PI.2.1	Kegiatan komunikasi pemasaran yang mencapai target (Desa)	0,50	24,00	24,00	100,00	1,00	0,50	🟢	📈	0
PI.2.2	% Kegiatan komunikasi pemasaran yang mencapai target (BP/STK Award)	0,25	7,00	7,00	100,00	1,00	0,25	🟢	📈	0
PI.2.3	% Kegiatan komunikasi pemasaran yang mencapai target (Pasar)	0,25	1,00	1,00	100,00	1,00	0,25	🟢	📈	0
PI.3.1	NIK Valid PU dan BPU Aktif	2,00	98,00	96,21	98,17	0,98	1,96	🟢	📈	-1,83
PI.3.2	NIK Valid PU Non Aktif	1,00	70,00	68,91	81,30	0,81	0,81	🟡	📉	-18,7
PI.4.1	Pemberi Kerja/Badan Usaha Bayar Iuran Tepat Waktu di bulan berjalan	3,00	70,00	72,99	71,29	0,71	2,13	🟡	📈	4,27
PI.4.2	Pemberi Kerja/Badan Usaha Bayar Iuran Tepat Waktu	8,00	85,00	79,42	81,97	0,82	6,56	🟡	📈	-8,58
PI.4.3	BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	2,00	75,00	71,38	82,31	0,82	1,64	🟡	📈	-4,83
PI.4.4	Jakon Bayar Iuran Tepat Waktu	1,00	99,00	99,73	75,03	0,75	0,75	🟡	📈	7,4
PI.4.5	Pemberi Kerja/Badan Usaha Pendukung Program RTW	2,00	4.929,00	6.390,00	120,00	1,20	2,40	🟢	📈	29,64
PI.5.1	PDS Upah	0,80	80,00	46,00	58,25	0,58	0,46	🔴	📉	-43,75
PI.5.2	PDS Program JHT	0,80	100,00	99,00	99,00	0,99	0,59	🟢	📈	-1
PI.5.3	PDS Program JP	0,80	85,00	92,00	108,24	1,08	0,85	🟢	📈	8,24
PI.5.4	Pemberhentian layanan publik tertentu	2,00	1,00	1,00	100,00	1,00	2,00	🟢	📈	0
PI.6.1	Penyelesaian pelayanan kepada peserta sesuai SLA (KLAIM)	2,00	100,00	92,60	92,90	0,93	1,86	🟢	📈	-7,1
PI.6.2	Penyelesaian pelayanan kepada peserta sesuai SLA (KARTU PESERTA)	0,50	100,00	92,14	92,14	0,92	0,46	🟢	📈	-7,86
PI.6.3	Penyelesaian pelayanan kepada peserta sesuai SLA (SERTIFIKAT)	0,50	100,00	92,71	92,71	0,93	0,47	🟢	📈	-7,29
PI.6.4	Keluhan Peserta yang Diselesaikan (closed)	1,00	100,00	100,00	100,00	1,00	1,00	🟢	📈	0
PI.7.1	Nilai rata-rata Indeks Pelayanan Prima	3,50	85,00	90,29	108,22	1,08	3,71	🟢	📈	8,22
PI.8.2	Pengguna SIPP	2,00	90,00	82,13	91,26	0,91	1,82	🟢	📈	-8,74
PI.80.1	Akuisisi Peserta melalui PERISAI dan channel lainnya (PU)	0,60	5,00	23,39	200,00	2,00	1,20	🟢	📈	367,8
PI.80.2	Akuisisi Peserta melalui PERISAI dan channel lainnya (BPU)	1,40	80,00	5.868,52	200,00	2,00	2,80	🟢	📈	7235,65
PI.9.1	Indeks Pengelolaan Keuangan	6,00	80,00	100,78	120,00	1,20	7,20	🟢	📈	25,98
<b>PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN</b>		<b>5,00</b>					<b>5,94</b>			
PP.1.1	Implementasi RPI (rencana pengembangan individu)	2,00	100,00	208,33	120,00	1,20	2,40	🟢	📈	108,33
PP.2.1	Nilai IGA Unit Kerja	2,00	80,00	93,32	116,65	1,17	2,34	🟢	📈	16,65
PP.2.2	IBR	0,00	0,00	0,04	0,03	0,00	0,00	🔴	📉	0
PP.2.3	Jumlah Fraud yang terimplementasi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	🔴	📉	0
PP.3.1	Jumlah inovasi yang terimplementasi	1,00	1,00	3,00	120,00	1,20	1,20	🟢	📈	200
<b>TOTAL KINERJA</b>		<b>100,00</b>					<b>109,25</b>			

Sumber : Dokumen Instansi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat (2021)

**TABEL 1.2**  
**REKAP KEY PERFORMANCE INDICATOR TAHUN 2019**

## KPI001 - KEY PERFORMANCE INDICATOR

<input type="radio"/> PAPAN KINERJA   <input type="radio"/> PERINGKAT   <input type="radio"/> PERINGKAT BY INDIKATOR   <input type="radio"/> TOP 10   <input type="radio"/> WORST 10   <input type="radio"/> KOMPARASI KINERJA   <input type="radio"/> SIMULASI KINERJA   <input type="radio"/> OVERVIEW										
Kode Kantor : 904		KANWIL JAWA BARAT		Periode : DESEMBER		2019		[CART DATA]		
Kode	Indikator	Bobot	Target	Realisasi	Pencapaian	Nilai	Score	Status	Trend	Variance(%)
<b>KEUANGAN</b>		<b>12,00</b>					<b>12,16</b>			
K.1.1	Jumlah Penerimaan Iuran (PU, BPU, JAKON, PMI)	8,00	11.822.859.811.391,91	10.933.530.953.403,34	92,48	0,92	7,38			-7,52
K.2.1	Indeks Pengelolaan Keuangan	4,00	80,00	98,38	120,00	1,20	4,80			20,45
<b>PELANGGAN</b>		<b>25,00</b>					<b>21,70</b>			
P.1.1	Jumlah TK Aktif PU	8,00	3.506.422,00	3.037.194,00	86,62	0,87	6,98			-13,38
P.1.2	Jumlah TK Aktif BPU	4,00	455.967,00	343.375,00	75,3	0,75	3,00			-24,69
P.1.3	Jumlah Pemberi Kerja/Badan Usaha (PK/BU) Aktif	1,00	83.736,00	89.255,00	108,69	1,09	1,09			8,86
P.1.4	Rasio Akuisisi TK (1 Banding 3)	3,00	33,00	8,12	24,6	0,25	0,75			-75,39
P.2.1	Tingkat Kepuasan Peserta	6,00	91,00	95,10	104,51	1,05	6,30			4,51
P.2.2	Net Promotor Score (NPS)	3,00	35,00	60,40	120,00	1,20	3,60			72,57
<b>PROSES INTERNAL</b>		<b>57,00</b>					<b>51,82</b>			
PI1.1	Penambahan TK BPU	4,00	381.280,00	567.880,00	115,54	1,18	4,94			48,94
PI1.2	Penambahan TK JAKON	1,00	970.530,00	1.111.448,00	114,52	1,15	1,15			14,52
PI1.3	Penambahan TK PU (JKK dan JKM)	2,00	576.203,00	230.550,00	39,94	0,39	0,78			-59,99
PI1.4	Penambahan TK PU (JKK, JKM, JHT, dan atau JP)	5,00	679.813,00	840.035,00	111,88	1,12	5,60			23,57
PI1.7	Penambahan pemberi kerja/badan usaha (PK/BU)	2,00	20.710,00	21.496,00	83,58	0,84	1,68			3,8
PI1.8	% NIK Valid Penambahan TK PU dan BPU	3,00	95,00	98,08	103,24	1,03	3,09			3,24
PI1.9	% NIK Valid PU dan BPU Aktif Sebelum tahun 2019	2,00	90,00	98,87	109,63	1,10	2,20			9,63
PI1.9.1	% Validitas dan Kelengkapan Data TK	3,00	50,00	27,87	55,74	0,56	1,68			-44,26
PI1.9.2	% NIK Valid PU dan BPU Non Aktif	1,00	70,00	68,84	98,34	0,98	0,98			-1,66
PI2.1	% Pemberi Kerja/Badan Usaha Bayar Iuran Tepat Waktu di bulan berjalan	3,00	65,00	57,42	73,16	0,73	2,19			-11,66
PI2.2	% Pemberi Kerja/Badan Usaha Bayar Iuran Tepat Waktu	8,00	87,00	74,18	80,06	0,80	6,40			-14,74
PI2.3	% BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	2,00	75,00	73,55	85,70	0,86	1,72			-1,63
PI2.4	% Jakon Bayar Iuran Tepat Waktu	1,00	99,00	99,79	92,22	0,92	0,92			,8
PI3.1	% Penyelesaian layanan klaim sesuai SLA (JHT, JKK, JKM, JP)	8,00	100,00	99,44	99,44	0,99	7,92			-5,6
PI3.2	Indeks Brand Equity	2,00	80,00	82,90	103,63	1,04	2,08			3,63
PI3.3	Jumlah Peserta Yang Menggunakan Program Wakasi	1,00	1.111,00	1.111,00	100,00	1,00	1,00			0
PI3.4	Akuisisi Peserta PU Melalui PERISAI	1,50	15,00	7,99	53,07	0,53	0,80			-46,93
PI3.5	Akuisisi Peserta BPU Melalui PERISAI	1,50	50,00	14,28	29,52	0,29	0,44			-71,48
PI3.7	Penyelesaian layanan kepada peserta (Penerbitan Kartu Digital/Non Digital)	1,00	100,00	95,52	95,52	0,96	0,96			-4,48
PI4.1	Strategi Komunikasi Pemasaran yang mencapai target (Panitran)	2,00	1,00	1,00	100,00	1,00	2,00			0
PI5.1	Jumlah PK/BU Yang Direkomendasikan Sanksi Tidak Mendapat Pelayanan Publik Tertentu (TMP2T)	3,00	7,00	28,00	120,00	1,20	3,60			300
<b>PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN</b>		<b>6,00</b>					<b>8,11</b>			
PP1.1	Implementasi Rencana Pengembangan Individu (RPI)	4,00	100,00	120,00	120,00	1,20	4,80			20
PP2.1	Implementasi inovasi	1,00	1,00	2,00	120,00	1,20	1,20			100
PP2.1.1	Nilai Tambahan Inovasi	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00			0
PP3.1	Nilai IGA	1,00	85,00	94,63	111,33	1,11	1,11			11,33
PP3.3	Jumlah Fraud	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0
PP3.4	IBR	0,00	0,15	0,04	0,00	0,00	0,00			-73,33
PP3.5	Batal Rekon	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00			-100
<b>TOTAL KINERJA</b>		<b>100,00</b>					<b>93,79</b>			

Sumber : Dokumen Instansi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat (2021)

**TABEL 1.3**  
**REKAP KEY PERFORMANCE INDICATOR TAHUN 2020**

Kode Kantor : 904		KAWIL JAWA BARAT		Periode : DESEMBER		2020		Cari Data		
Kode	Indikator	Bobot	Target	Realisasi	Pencapaian	Nilai	Score	Status	Trend	Variance(%)
<b>STRATEGIC OUTCOME</b>		<b>45,00</b>					<b>43,41</b>			
K.1.1	Jumlah Penemuan Lunas PU	6,00	8.862.468.456.003,93	10.732.289.891.265,18	100,00	1,20	7,20	🟢	📈	21,1
K.1.2	Jumlah Penemuan Lunas BPU	3,00	26.290.589.367,68	32.148.574.183,00	100,00	1,20	3,60	🟢	📈	22,28
K.1.3	Jumlah Penemuan Lunas Jakon	1,00	21.779.606.013,72	26.679.178.730,84	100,00	1,20	1,20	🟢	📈	22,5
K.2.1	Rata-rata nilai FA Index	8,00	80,00	97,44	100,00	1,00	8,00	🟢	📈	21,8
P.1.1	Jumlah TK Akof PU	8,00	2.882.431,00	2.775.365,00	75,38	0,74	5,92	🔴	📉	3,46
P.1.2	Jumlah TK Akof BPU	6,00	496.802,00	315.971,00	63,44	0,47	2,82	🔴	📉	-36,65
P.1.3	Jumlah TK Akof Jakon	1,00	644.933,00	639.333,00	99,12	1,00	1,00	🟢	📈	-87
P.2.1	Tingkat kepuasan peserta terhadap layanan BPJS TK	7,00	92,00	94,98	103,24	1,03	7,21	🟢	📈	3,24
P.3.1	Penambahan TK Baru PU	3,00	930.175,00	940.833,00	101,14	0,70	2,10	🟢	📈	1,15
P.3.2	Penambahan TK Baru BPU	2,00	404.787,00	395.575,00	97,72	0,68	1,36	🔴	📉	-2,28
<b>STRATEGIC DRIVER</b>		<b>42,00</b>					<b>43,88</b>			
P11.1	% Toleransi Migral Pusing PKBU Kutang Lancar ke Diragukan	2,00	5,00	19,23	90,83	0,91	1,82	🟢	📈	284,6
P11.2	Penelitian rekomendasi sanksi TMP2T oleh Waark	2,00	21,00	64,00	100,00	1,00	2,00	🟢	📈	204,76
P12.1	PKBU Bayar lunas Tepat Bulan	2,00	65,00	66,43	75,38	0,75	1,50	🔴	📉	2,2
P12.2	PKBU Bayar lunas Tepat Waktu	4,00	87,00	79,50	75,38	0,75	3,16	🔴	📉	-8,62
P12.3	BPU Bayar lunas Tepat Waktu	2,00	75,00	89,62	87,96	0,88	1,76	🟡	📈	19,49
P12.4	Jakon Bayar lunas Tepat Waktu	1,00	99,00	99,95	100,00	1,00	1,00	🟢	📈	96
P13.1	Strategi komunikasi pemetaan yang mencapai target (Partners Award)	1,00	1,00	1,00	100,00	1,00	1,00	🟢	📈	0
P14.1	% NIK Valid TK PU dan BPU (Akof dan Non Akof)	2,00	95,00	86,47	91,02	0,91	1,82	🟢	📈	-3,98
P14.2	% Validitas dan Kelengkapan Data TK	2,00	85,00	71,85	100,00	1,00	2,00	🟢	📈	30,65
P15.1	Meningkatnya proses penyelesaian Klaim JHT	5,00	100,00	416,34	100,00	1,20	6,00	🟢	📈	316,34
P15.2	Meningkatnya proses penyelesaian Klaim JKM	5,00	100,00	277,78	100,00	1,20	6,00	🟢	📈	177,78
P15.3	Meningkatnya proses penyelesaian Klaim JKK	5,00	100,00	546,05	100,00	1,20	6,00	🟢	📈	446,05
P15.4	Meningkatnya proses penyelesaian Klaim JP	5,00	100,00	929,09	100,00	1,20	6,00	🟢	📈	829,09
P16.1	Jumlah Peserta Vokas	3,00	100,00	95,27	95,27	0,95	2,85	🔴	📉	-4,63
P17.1	Penyelesaian Layanan Kepada Peserta (Penerbitan Kartu Digital/Non Digital)	1,00	100,00	97,24	97,24	0,97	0,97	🟢	📈	-2,76
<b>STRATEGIC RESOURCES</b>		<b>13,00</b>					<b>13,66</b>			
PP.1.1	RPI (Rencana Pengembangan Individu)	3,00	100,00	100,00	100,00	1,00	3,00	🟢	📈	0
PP.1.2	Strategic job readiness index (strajkuns)	3,00	80,00	65,31	100,00	1,00	3,00	🟢	📈	8,85
PP.2.1	%Rata-rata realisasi capaian program kerja	3,00	100,00	100,00	100,00	1,00	3,00	🟢	📈	0
PP.2.4	%Penyempitan anggaran	2,00	95,00	99,54	100,00	1,20	2,40	🟢	📈	4,78
PP.3.1	Index KGI Unit	2,00	85,00	96,46	113,48	1,13	2,26	🟢	📈	13,48
PP.3.3	Jumlah Fraud	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	🔴	📉	0
PP.3.4	ESR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	🔴	📉	0
PP.3.6	Penambahan Nilai Indeks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	🔴	📉	0
PP.3.7	Pengurangan Nilai SLA Klaim	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	🔴	📉	0
<b>TOTAL KINERJA</b>		<b>100,00</b>					<b>97,95</b>			

Sumber : Dokumen Instansi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat (2021)

**TABEL 1.4**  
**TABEL SUMMARY KEY PERFORMANCE INDICATOR**  
**TAHUN 2018, 2019 & 2020**

No.	Tahun Penilaian Kantor Wilayah Jawa Barat	<i>Key Performance Indicator</i>	Keterangan Skor
1	Tahun 2018	109.25 %	Mencapai Target
2	Tahun 2019	93.79 %	Tidak Mencapai Target
3	Tahun 2020	97.95 %	Tidak Mencapai Target

*Sumber* : Dokumen Instansi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat (2021)

Melihat tabel hasil pencapaian nilai *key performance indicator* BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat tahun 2018 – 2020 terdapat penurunan hasil kinerja di tahun 2019 sehingga di tahun 2019 tidak mencapai target, serta di tahun 2020 juga masih hasil kinerjanya tidak mencapai target. Mengingat adanya penurunan kinerja di tahun 2019 serta tahun 2020 yang masih tidak mencapai target maka pihak-pihak sumber daya manusia yang terlibat harus lebih baik lagi dalam menjalankan seluruh proses bisnisnya. Banyak hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja sehingga instansi harus menjaga faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja untuk dapat terpenuhi secara maksimal seperti adanya faktor kekosongan pejabat (*top level manajement*), sehingga terjadinya kurangnya motivasi kerja dan juga ditambah dengan kondisi lapangan saat ini yang sedang mengalami kondisi *pandemic covid-19*.

Untuk mengantisipasi persoalan pada hasil *key performance indicator* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat perlu adanya variabel yang mendukung agar

hasil kinerja setiap tahunnya dapat mengalami peningkatan bukan terjadi penurunan, variabel yang dimaksud yakni Motivasi. Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian suatu kinerja karena merupakan suatu pendorong, gairah atau suatu daya penggerak yang diberikan instansi kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan tujuan untuk memberi semangat dan mengaktifkan seorang individu agar tetap berminat, siaga dan semangat untuk mencapai tujuan instansi. Dalam memenuhinya agar seseorang individu dapat melakukan arahan yang diberikan serta dilakukan secara maksimal maka salah satu upayanya yakni memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan penelitian awal, menurut pendapat saya dirasakan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat harus dinilai dan ditingkatkan secara berkesinambungan. Masih belum optimalnya kinerja karyawannya yang ditunjukkan oleh data tingkat pencapaian kinerja unit kerja di tahun 2018, 2019 dan 2020 bahkan terjadi adanya penurunan kinerja unit di tahun 2019 dan di tahun 2020 masih tetap tidak mencapai target, kurangnya perhatian dari manajemen yang berkaitan dengan *reward* atau *punishment* yang menjadi budaya instansi, dengan kata lain bahwa proses penilaian kinerja karyawan ini tidak bisa lepas dari motivasi kerja, berikut peran dan tanggung jawab para pimpinan di instansi tersebut karena jika tidak diperbaiki maka ini akan bertambah rumit manakala suatu ketika kinerja karyawan hanya berjalan seadanya tanpa monitoring dan pemberian motivasi kerja dari pimpinan maka orientasi berkerjapun hanya karena kebutuhan semata dan menjalankan seadanya saja sehingga tujuan instansi ini untuk memberikan pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan tidak tersampaikan dengan baik kepada peserta dan target instansinya khususnya unit kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Baratnyapun tidak tercapai.



Berdasarkan hal tersebut, masih adanya menunjukkan kesenjangan terhadap pencapaian kinerja yang seharusnya menghasilkan sesuatu yang istimewa bukan terjadinya penurunan penilaian dari target unit kerja. Instansi mengharapkan dapat mencapai bahkan melebihi target yang diberikan. Setiap karyawan harus senantiasa melaksanakan seluruh proses bisnis dan tupoksinya dengan baik serta melaksanakan setiap tugas yang ada dilapangan untuk mendukung pencapaian tujuan dari instansi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang dan masalah tentang kinerja karyawan dan motivasi kerja diatas, maka penulis tertarik mengangkat sebagai bahan penelitian untuk penulisan penjelasan dan permasalahan yang telah di uraikan di atas maka penulis memutuskan untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul : "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kuantitatif Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat)".

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Identifikasi masalah penelitian ini adalah rendahnya kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, Adapun permasalahan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar motivasi kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat?
2. Seberapa besar kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui motivasi kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang diteliti oleh penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini berguna untuk salah satu kajian dari Ilmu Administrasi Bisnis khususnya untuk mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia dengan konsentrasi teori dalam hal Motivasi Kerja yang dapat mempengaruhi terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian inilah yang diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis, mengingat teori tersebut penting untuk menunjukkan seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Penulis**

- 1) Dapat lebih memahami mengenai Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan serta untuk mempelajari teori yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan.
- 2) Penelitian ini dapat digunakan sebagai wahana meningkatkan kompetensi dalam penelitian dan penulisan serta ilmu pengetahuan.

##### **b. Bagi Universitas Sangga Buana YPKP**

- 1) Sebagai bahan masukan mengevaluasi sejauh mana kurikulum yang diberikan mampu memahami kebutuhan tenaga kerja yang terampil dibidangnya.
- 2) Dapat sebagai referensi untuk mahasiswa lainnya dalam menyelesaikan tugas akhir atau skripsi.

c. Bagi Instansi

- 1) Diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan suatu manfaat sebagai masukan dan bahan suatu pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan terhadap berbagai masalah yang muncul di suatu instansi.
- 2) Dengan adanya penelitian ini, maka manajemen instansi penting untuk memperhatikan kembali unsur apa saja yang membuat karyawannya dalam meningkatkan kinerja, sehingga tidak ada kerugian dikemudian hari.

d. Bagi Pembaca/Pihak lain

Diharapkan dapat menambah suatu informasi yang sangat berguna dan bermanfaat bagi Sumber Daya Manusia, serta sebagai referensi untuk mahasiswa lainnya dalam menyelesaikan tugas akhir.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini digunakan sistem bertahap dengan tujuan agar pembaca dapat memahami isi secara bertahap tanpa melewati suatu apapun, untuk itu secara keseluruhan skripsi ini disusun dengan beberapa bab yang menerangkan secara rinci hasil dari skripsi, isi pokok dari skripsi ini adalah :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah/rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi, serta lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan penjelasan tentang teori atau hasil penelitian yang mendukung, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas dan reliabilitas.

### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tinjauan obyek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik reponden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran/rekomendasi penulis.

#### **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat yang berlokasi di Jalan PH. H. Mustofa No. 39, Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2021 sebagaimana diuraikan pada tabel berikut:

**TABEL 1.5**  
**JADWAL KEGIATAN PENELITIAN DAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

No.	Kegiatan	Tahun	2021																													
		Bulan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus									
		Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1.	Pengajuan Judul																															
2.	Acc Judul																															
3.	Survey Awal																															
4.	Penyelesaian dan Bimbingan Bab I s/d III																															
5.	Sidang Proposal																															
6.	Revisi Proposal																															
7.	Penelitian																															
8.	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi																															
9.	Sidang Skripsi																															

*Sumber* : Penulis (2021)