

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia kerja baik institusi maupun industri membutuhkan sumber daya manusia atau yang juga dikenal dengan sebutan *human resources* dan dianggap sebagian hal penting karena akan memberikan dampak signifikan bagi kemajuan perusahaan dalam menunjang kegiatan perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan menerapkan manajemen sumber daya manusia yang baik, sesuai dengan pendapat menurut Hasibuan (2017:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Dilakukan upaya untuk meningkatkan pencapaian perusahaan ditengah wabah Covid-19 atau Virus Corona dengan mengelola sumber daya manusia lebih baik, sumber daya manusia sangat di perlukan pada perusahaan guna menunjang kelangsungan kegiatan perusahaan. Pada organisasi atau perusahaan sumber daya manusia berperan aktif untuk setiap kegiatan perusahaan, untuk membantu mewujudkan tujuan suatu organisasi atau perusahaan, perusahaan harus memiliki karyawan dengan hubungan yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan dan salah satunya perusahaan BPJS Ketenagakerjaan yang mengalami dampak dari wabah Covid-19 atau Virus Corona.

Dalam penelitian ini peneliti tidak membahas mengenai dampak lebih jauh dari wabah Covid-19 atau Virus Corona terhadap peranan *human relation* pada perusahaan BPJS Ketenagakerjaan, karena keterbatasan waktu dalam pencarian data mengenai dampak dari wabah Covid-19 atau Virus Corona. Maka, penelitian lebih memfokuskan mengenai peranan *human relation* karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja pada perusahaan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Jawa Barat memiliki 15 kantor cabang dan 11 kantor cabang perintis. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung Suci merupakan salah satu cabang yang berada di Kanwil Jawa Barat, peneliti melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung Suci. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci selalu menerapkan untuk karyawan untuk memiliki hubungan kemanusiaan yang baik diantaranya adalah hubungan pimpinan dengan karyawan maupun kepada sesama karyawan dan salah satu faktor keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan perusahaan dengan penerapan *Human relation* (hubungan antar manusia) dan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Motivasi adalah kekuatan atau daya dorong yang menggerakkan sekaligus mengarahkan kehendak atau perilaku seseorang dan segala kekuatannya untuk mencapai tujuan yang diinginkannya, yang muncul dari keinginan memenuhikebutuhannya. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Motivasi kerja datang dari dalam diri karyawan itu sendiri oleh karena itu perlu dorongan dalam perusahaan salah satunya pimpinan perlu menciptakan kondisi dimana karyawan dapat memotivasi dirinya sendiri selain itu pemimpin perlu memberikan alasan kepada karyawan untuk percaya diri sendiri dalam bekerja agar tercapai tujuan dari perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci karena organisasi dapat dibangun diatas landasan karyawan yang termotivasi untuk melayani organisasi.

Motivasi memiliki komponen, yaitu komponen dalam dan komponen luar. Komponen dalam adalah perubahan dalam diri seseorang, keadaan merasa tidak puas, ketegangan psikologis. Komponen luar adalah sesuatu yang diinginkan seseorang, tujuan yang menjadi arah tingkah lakunya. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tidak terlepas dari berbagai motif dan sikap, yang mendorong seseorang melakukan serangkaian perbuatan yang disebut kegiatan. Motif adalah daya timbul dari dalam diri orang yang mendorong untuk berbuat sesuatu. Motif itu terdiri dari dua unsur. Unsur pertama berupa daya pendorong untuk berbuat, dan unsur kedua adalah sasaran atau tujuan yang akan diarahkan oleh perbuatan itu. Dua unsur dalam motif ini membuat orang melakukan kegiatan sekaligus ingin mencapai apa yang dikehendaki melalui kegiatan yang dilakukan itu.

Dalam penelitian ini mengenai teori motivasi salah satu teori motivasi yang digunakan adalah pendapat dari McClelland dalam (Hasibuan, 2017:220) yang menyatakan tentang Teori Tiga Kebutuhan yang mempengaruhi motivasi, yaitu kebutuhan beprestasi, kebutuhan berkuasa dan kebutuhan berafiliasi. Maka dari

ketiga dimensi tersebut didapatlah indikator-indikator motivasi karyawan sebagai berikut: (1) *Need for Achievement (nAch)*: Tantangan pekerjaan, Tanggungjawab dan Penghargaan dan Prestasi kerja, (2) *Need for Power (nPO)*: Posisi dalam kelompok dan Mencari Kesempatan untuk Memperluas Kekuasaan, (3) *Need for Affiliation (nAff)*: Hubungan dengan Organisasi dan Kerjasama.

Dalam penelitian ini untuk menunjang keperluan data mengenai peranan *human relation* terhadap motivasi kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci maka penelitian melakukan observasi mengenai kondisi motivasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci, dengan melakukan wawancara kepada narasumber sebanyak 15 karyawan yang dijadikan sebagai sampel dalam observasi dan terdapat beberapa karyawan yang merasakan tidak termotivasi dalam bekerja. Untuk itu peneliti melihat dari hasil pencapaian kinerja yang dicapai oleh karyawan dengan data yang diberikan oleh sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci mengenai data pencapaian nilai *Key Performance Indicator* melalui penilaian dalam lingkup proses internal pada periode tahun 2019 triwulan I, II, III & IV – periode tahun 2020 triwulan I, II, III & IV, ternyata hasilnya mengalami penurunan nilai kinerja karyawan karena karyawan merasa kurang termotivasi dalam bekerja.

Berikut adalah tabel mengenai data pencapaian kinerja untuk melihat kondisi motivasi dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci dalam bekerja, adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Nilai Pencapaian Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung Suci
Melalui Penilaian Motivasi Karyawan Dalam Lingkup Proses Internal
Periode Tahun 2019 Triwulan I, II, III & IV - Tahun 2020 Triwulan I, II, III & IV

Kriteria	Tahun 2019				Tahun 2020			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Penilaian Dalam Lingkup Proses Internal	80,2	80,13	80,04	97,39	54,07	57,49	60,21	95,45
Penilaian rata - rata	84,44				66,85			

Sumber: Sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.

Dari data diatas mengenai nilai pencapaian kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung Suci dengan penilaian melalui lingkup proses internal periode tahun 2019 triwulan I, II, III & IV - tahun 2020 triwulan I, II, III & IV dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 triwulan I dengan pencapaian nilai persentase 80,2%, triwulan II dengan pencapaian nilai persentase 80,13%, triwulan III dengan pencapaian nilai persentase 80,4%, dan triwulan IV dengan pencapaian nilai persentase 97,39% maka total rata-rata pencapaian nilai persentase tahun 2019 adalah 84,44. Sedangkan, pada tahun 2020 triwulan I dengan pencapaian nilai persentase 54.07%, triwulan II dengan pencapaian nilai persentase 57,49%, triwulan III dengan pencapaian nilai persentase 60,21%, dan triwulan IV dengan pencapaian nilai persentase 95,45% maka total rata-rata pencapaian nilai persentase tahun 2020 adalah 66,85. Maka kesimpulannya bahwa pencapaian nilai mengalami penurunan secara nilai rata-rata persentase pada tahun 2019 sebesar 84,44% dan menurun pada tahun 2020 menjadi sebesar 66,85 dengan selisih nilai penurunan persentase sebesar 17,59%

Dari angka penurunan data diatas diharapkan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung Suci dapat membuat kebijakan tertentu dalam rangka memotivasi karyawannya karena motivasi kerja karyawan sangat berpengaruh kepada hasil kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci salah satunya melalui peranan *human relation* yang sangat menentukan aktifitas organisasi dalam hubungan antara karyawan maupun atasan untuk menunjang pekerjaan.

Human relation (hubungan antar manusia) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena berkaitan dengan komunikasi yang meliputi pikiran, perasaan dan kerja sama dalam melakukan pekerjaan dan hal ini dilakukan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis sehingga karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci akan merasa nyaman dan fokus dalam melaksanakan tugas dan berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Adapula pendapat menurut Effendy dalam (Dhian Rosalina et al, 2018:2) *Human relation* (hubungan antar manusia) merupakan komunikasi persuasive yang dilakukan seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan motivasi semangat dalam bekerja dan bekerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan.

Faktor - faktor yang mempengaruhi *human relation* (hubungan antar manusia) menurut Effendy dalam (Dhian Rosalina et al, 2018:2), yaitu meliputi: (1) Faktor pembawaan dan faktor lingkungan yang menentukan sifat manusia yakni pembawaan sejak ia dilahirkan dan lingkungan hidupnya Sehingga lingkungan

tersebut akan menentukan apakah sifat - sifat yang dibawanya sejak lahir itu akan berkembang atau tertahan, (2) *Extravert, Intravert* dan *Ambivert Extravert* merupakan tipe orang yang lebih mementingkan lingkungan daripada diri sendiri, lebih mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan sendiri, Orang semacam ini umumnya berhati terbuka, gembira, ramah tamah sehingga cepat mendapat banyak kawan.

Pentingnya *human relations* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan *Human relations* yang dimaksud adalah komunikasi persuasif yang dilakukan seseorang kepada orang lain secara tatap muka dan dengan adanya wabah covid-19 tetap dilakukan tatap muka walaupun dengan bantuan teknologi. Motivasi kerja itu sendiri merupakan daya gerak, gairah atau semangat kerja yang diperlihatkan karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, yang diperoleh melalui imbalan-imbalan (*economic, social, dan psycological rewards*) atau melalui persesuaian pimpinan/atasan suatu lembaga.

Ada lima hal penting yang perlu diperhatikan dalam kaitan *human relations* terhadap peningkatan motivasi kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, kelima hal tersebut antara lain: (1) Tersedianya umpan balik dan proses mendengarkan yang efektif, (2) Adanya kesungguhan hati dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, (3) Dapat memahami kebutuhan-kebutuhan pegawai bawahan, (4) Penggunaan waktu secara tepat dan efektif, (5) Mempergunakan saluran komunikasi yang tepat.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bawah *Human relation* (hubungan antar manusia) juga memiliki salah satu fungsi untuk memotivasi karyawan, membangkitkan motif mereka, dan menggugah daya gerak mereka untuk dapat bekerja lebih giat dan dapat meningkatkan kinerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci serta *human relation* (hubungan antar manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Hal ini didukung juga dengan adanya penelitian terdahulu oleh Aprida Nasution (2017:3), yang menunjukkan bahwa variable *human relation* (hubungan antar manusia) berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas, maka timbul suatu keinginan oleh penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Human Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi *human relition* karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.
2. Bagaimana kondisi motivasi karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.
3. Berapa besar pengaruh *human relition* terhadap motivasi kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui kondisi *human relation* karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.
2. Untuk mengetahui kondisi motivasi karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *human relation* terhadap motivasi kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini meliputi:

- a. Manfaat Teoritis: Dapat dijadikan bahan pemikiran dan literatur ilmiah bagi kalangan sivitas akademika Ilmu Administrasi Bisnis pada khususnya dan bagi siapapun yang ingin mendalami manajemen sumber daya manusia diantaranya; *human relation* dan motivasi.
- b. Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam penerapan teori dan konsep yang dijadikan acuan penelitian bagi pihak-pihak yang bersangkutan, khususnya menjadi salah satu rujukan bagi peliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, jadwal penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi gambaran Penelitian Terdahulu Yang Relevan, dan Kaitan Dengan Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Kerangka Pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Jenis Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis dari Objek Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Hasil Penelitian, tentang kualitas pelayanan jasa.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini berisikan beberapa simpulan dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini berisi tentang sumber-sumber yang penulis gunakan untuk menulis penelitian, baik berupa literatur dari internet, buku panduan, jurnal atau media lainnya.

1.6 Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan September 2020 sampai dengan bulan Maret 2021. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mart
1	Pengajuan Judul	■						
2	Acc Judul							
3	Survei Awal							
4	Penyelesaian dan Bimbingan Bab I s.d Bab III	■	■	■	■	■	■	
5	Sidang Usulan Penelitian						■	
6	Revisi Usulan Penelitian						■	
7	Penelitian						■	■
8	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi						■	■
9	Sidang Skripsi						■	■