

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masalah sumber daya manusia di era globalisasi saat ini bagi perusahaan adalah menjaga produktivitas kerja karyawan. Perusahaan dituntut untuk mempertahankan dan mengelola sumber daya manusia yang berkualitas untuk menghadapi dinamika lingkungan yang terus berubah (Bagus Dwi Haryo dan Handojo Djoko, 2018). Sumber daya yang dikatakan produktif apabila memiliki produktivitas kerja yang tinggi dan mampu mencapai target yang telah ditentukan dan bisa bertanggung jawab menyelesaikan tugas tepat pada waktunya (Ni Putu Cindiana Claudia Santoni dan I Wayan Suana, 2018).

Sumber daya merupakan aset perusahaan yang paling unik, paling murni dan sukar diperkirakan. Setiap karyawan memiliki seperangkat latar belakang yang berbeda dalam mempengaruhi harapan masing-masing, sehingga mempengaruhi dinamika hubungan antara manusia dan perusahaan. Harapan individu atau kelompok didalam perusahaan bisa sama, tidak sama atau sama sekali bertentangan dengan harapan perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki masalah yang sering dihadapi salah satunya setiap karyawan memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda, hal ini disebabkan didalam perusahaan terdiri dari individu-individu yang mempunyai latar belakang dan tujuan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Setiap perusahaan

mengharapkan karyawannya tidak hanya bekerja dengan giat, tetapi bagaimana memiliki motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kinerjanya (Lucky O H Dotulong, 2015). Motivasi kerja menjadi peranan yang dibutuhkan bagi setiap perusahaan, umumnya produktivitas kerja para karyawan akan dipengaruhi oleh motivasi perusahaan. Dimana motivasi dapat meningkatkan semangat dan kepuasan karyawan dalam melaksanakan tugasnya secara maksimal yang akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan adalah sebuah lembaga publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan memiliki fungsi untuk mengelola program jaminan kesehatan nasional bagi semua warga Indonesia khususnya bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, serta badan usaha dan masyarakat umum lainnya. BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan adalah bagian dari program pemerintah untuk jaminan kesehatan nasional yang diluncurkan pada 31 Desember 2013. Untuk BPJS kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS kesehatan sebelumnya dikenal dengan nama askes yang sebelumnya dikelola oleh PT Askes Indonesia. Namun, sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Sebagai lembaga penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memiliki peranan yang penting dalam memberikan layanan

kesehatan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, BPJS Kesehatan menghadapi berbagai tantangan yang bisa memengaruhi semangat kerja karyawan dan akhirnya berdampak pada produktivitas karyawan.

Karyawan BPJS Kesehatan seringkali ditekan oleh harapan masyarakat dan peserta untuk memberikan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Keluhan yang kerap timbul entah itu terkait dengan proses pendaftaran, klaim, atau pelayanan kesehatan dapat menimbulkan stres dan ketidakpuasan di antara para karyawan. Dampak dari tekanan ini tidak hanya terasa dalam motivasi kerja, tetapi juga dapat menimbulkan penurunan standar pelayanan yang diberikan kepada peserta. Yang kemudian berpotensi merusak reputasi BPJS Kesehatan sebagai Lembaga penyelenggaraan jaminan kesehatan.

Selain itu dilihat dari jumlah peserta yang kurang lebih sebanyak 6 juta jiwa, BPJS kesehatan sering kali mengalami keterbatasan jumlah tenaga kerja. Hal tersebut mengakibatkan ketidak seimbangan beban kerja, Dimana staf yang ada harus menangani tugas lebih banyak dari yang seharusnya. Keterbatasan tersebut dapat menimbulkan kelelahan, stress, dan penurunan motivasi yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan kualitas layanan.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja yaitu dengan adanya kesempatan setiap karyawan untuk berkembang dan mendapatkan promosi. Namun, kesempatan ini tidak dapat diakses dengan cara yang sama oleh semua karyawan di BPJS Kesehatan. Dalam hal ini karyawan mungkin akan merasa diabaikan dan kurang dihargai jika terdapat ketidakjelasan dalam

jalur karir dan promosi yang dapat berdampak negatif pada motivasi dan produktivitas mereka. Karyawan yang tidak melihat peluang pengembangan karir yang jelas sering kali kehilangan motivasi dan dedikasi terhadap pekerjaan mereka.

Sesuai dengan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG CIREBON”

1.2. Identifikasi Masalah

1. Tekanan dari masyarakat dan peserta BPJS Kesehatan yang sering mengeluh terkait layanan.
2. Keterbatasan jumlah tenaga kerja dibandingkan dengan volume pekerjaan.
3. Tidak semua karyawan mendapat kesempatan promosi atau pengembangan karir yang jelas.

1.3. Rumusan Masalah

Dari hal-hal yang diuraikan dalam latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah berikut :

1. Bagaimana tingkat motivasi kerja pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon?

2. Bagaimana tingkat produktivitas karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon?
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon?

1.4.Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi kemudian membahas motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon

1.4.2 Tujuan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui tingkat produktivitas karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon.

1.5. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini secara garis besar diharapkan mempunyai tiga kegunaan utama yaitu :

1. Dilihat dari aspek keilmuan, diharapkan dapat mengkaji secara lebih mendalam tentang konsep motivasi dan produktivitas karyawan, dan juga hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis.
2. Dilihat dari aspek praktis, diharapkan menjadi bahan masukan dalam menerapkan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon.
3. Dari aspek akademik, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon dan sekaligus bermanfaat bagi bahan referensi penelitian selanjutnya.

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Sebagaimana telah dibahas sebelumnya bahwa lokasi yang dipilih penulis dalam melakukan penelitian adalah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon Jl. DR. Sudarsono No. 43, Kesambi, Kec. Kesambi, Kota Cirebon.

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun lamanya penelitian ini adalah selama 6 (enam) bulan dengan perincian sebagai berikut :

1. Persiapan penelitian dan studi kepustakaan, pengajuan ijin penelitian yang dilakukan selama satu bulan.

2. Pengumpulan data lapangan dilakukan selama satu bulan.
3. Pengolahan dan penyusunan proposal dilakukan pada bulan maret dan diteruskan dengan sidang proposal dilakukan pada bulan april.
4. Penelitian skripsi, penyebaran kuesioner yang dilakukan selama satu bulan pada bulan april.
5. Penyusunan, pengolahan data, dan bimbingan skripsi yang dilakukan selama dua bulan pada bulan mei dan juni.
6. Persiapan dan sidang skripsi yang dilakukan pada bulan juli.

Tabel 1. 1
Jadwal penelitian tahun 2025

| No | Kegiatan | Bulan | | | | | | | Ket |
|----|------------------------------------|-------|-----|------|-----|-----|-----|-----|---|
| | | Jan | Feb | Mart | Apr | Mei | Jun | Jul | |
| 1 | Studi Kepustakaan, Ijin Penelitian | | | | | | | | Persiapan Awal |
| 2 | Pengumpulan Data Lapangan | | | | | | | | Wawancara. |
| 3 | Penyusunan Proposal Skripsi | | | | | | | | Penyusunan, Analisis Data, Bimbingan, Sidang Proposal |
| 4 | Penelitian Skripsi | | | | | | | | Penyebaran Angket/kuesioner |
| 5 | Penyusunan Skripsi | | | | | | | | Penyusunan, Pengolahan Data, Bimbingan |
| 6 | Sidang Skripsi | | | | | | | | Sidang Skripsi |

Sumber: Olahan penulis, 2025