

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis menunjukkan kemampuan yang sangat pesat, diikuti dengan munculnya berbagai perusahaan- perusahaan baru yang bergerak pada berbagai bidang. Perusahaan-perusahaan yang ada tersebut selalu berusaha untuk mendapatkan posisi maupun kondisi yang menguntungkan. Kondisi seperti ini akan menimbulkan suatu persaingan yang sangat ketat antar perusahaan yang ada. Persaingan juga semakin ketat dengan adanya perkembangan informasi serta semakin meningkatnya teknologi sehingga mengakibatkan adanya persaingan secara global dan menyeluruh.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu yang produktif dan bekerja sebagai penggerak organisasi, baik itu organisasi yang ada di dalam suatu instansi atau perusahaan dan merupakan sumber daya yang tidak dapat di gantikan serta menjadi aset yang penting.

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat meraih keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sebagai penentu keberhasilan tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah upaya perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki, dalam rangka mencapai tujuan

perusahaan yang telah ditetapkan. Target perusahaan, jadi tujuan utama semua pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan. Bintoro dan Daryanto (2017 : 15)

BPJS Ketenagakerjaan adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang melindungi tenaga kerja Indonesia dalam mengatasi masalah dan resiko masyarakat terkait hubungan kerja. BPJS ketenagakerjaan bertindak sebagai asuransi masyarakat dalam bekerja.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dulunya merupakan Jamsostek ketenagakerjaan ini telah mencakup seluruh wilayah Indonesia dengan berbagai produk asuransi dan financial plan seperti asuransi jiwa saat bekerja dan perencanaan jaminan hari tua (pensiun). Untuk bergabung dan daftar bpjs ketenagakerjaan dapat dilakukan melalui kantor atau via online melalui website bpjs ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan bangun dengan semangat profesionalitas yang dimiliki bersama.

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (individual performance) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (coorporate performance) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat. Kasmir (2016 : 182).

BPJS Ketenagakerjaan terus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang unggul dan ahli dibidangnya. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan faktor yang menentukan dalam menggerakkan aktivitas perusahaan. Untuk itu dibutuhkan pegawai yang berkompeten dalam bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan sebagian besar diukur dari kinerja pegawai dibidang pemasaran sebagai core unit yang melakukan perluasan cakupan keanggotaan kesepertaan. Terutama dalam hal menjaring tenaga kerja di seluruh Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang dilindungi kesejahteraannya, sisanya adalah kinerja supporting team dari bidang pelayanan, keuangan dan informasi teknologi dan sumber daya manusia

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah motivasi. Dimana motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang mendorong atau semangat kerja dan pendorong semangat kerja, Sedarmayanti (2017:154). Beberapa penelitian

terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya penelitian dari Citra Gomelan Yuli (2019), Vira Monica Putri (2022), Yulianti Sudirman (2019), semua menarik kesimpulan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain motivasi, maka faktor komunikasi juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Komunikasi merupakan sebuah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat mengintresprestasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Ketika para pekerja mengkomunikasikan pekerjaan yang terkait dengan penyampaian keluhan, mengikuti deskripsi pekerjaan atau mematuhi kebijakan perusahaan, komunikasi melaksanakan fungsi pengendalian. Komunikasi membantu menjelaskan kepada pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, arahan dari atasan melalui komunikasi tersebut, seberapa baik mereka. Pembentukan tujuan, memberikan umpan balik atas kemajuan dan memberikan imbalan bagi perilaku yang diinginkan semuanya memerlukan komunikasi. Mangkunegara (2013:145).

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya penelitian dari Ayu Pertiwi (2022), Hartriansyah (2019), Anggi Ramadani (2020) semua menarik kesimpulan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Untuk mengungkap permasalahan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, maka peneliti melakukan prasurvei dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara dengan Sekretraris BPJS, dan dari prasurvei

tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa masih terjadi permasalahan tentang kinerja pegawai, diantaranya Efektifitas pengelolaan kinerja masih belum stabil, Kurangnya insentif dari perusahaan dalam meningkatkan kinerja, Efektifitas pengelolaan layanan stakeholders terkait masih perlu peningkatan, Fasilitas IT masih perlu peningkatan dengan peralatan yang lebih canggih lagi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa motivasi dan komunikasi mempunyai keterkaitan satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat mengidentifikasi masalah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa sebagai berikut :

1. Efektifitas pengelolaan kinerja masih belum stabil.
2. Kurangnya insentif dari perusahaan dalam meningkatkan kinerja
3. Efektifitas pengelolaan layanan stakeholders terkait masih perlu peningkatan.

1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya pada masalah motivasi, komunikasi dan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

1.3.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai BPJS tanjung morawa?
3. Apakah ada pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai BPJS tanjung morawa.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai BPJS tanjung morawa
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai BPJS tanjung morawa

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu dan wawasan khususnya tentang Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan atau masukan bagi perusahaan untuk menetapkan kebijakan yang meningkatkan kinerja perusahaan pada BPJSKetenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

3. Bagi Pembaca

Untuk memberikan dan menambah pengetahuan kepada semua pihak yang bermanfaat bagi pembaca.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1. Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya

Menurut Torang (2014:74) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara, (2017:67)

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral/etika. Menurut Afandi (2018: 149)

Berdasarkan ke tiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang

pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

2.1.1.2. Manfaat Kinerja

Menurut Sedermayanti (2017:64) menyatakan bahwa manfaat kinerja pegawai sebagai berikut:

- a. Meningkatkan prestasi kerja.

Dengan adanya penilaian kerja, baik pimpinan maupaun pegawai memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan atau prestasinya.

- b. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

Melalui penilaian kinerja, terdeteksi pegawai yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

- c. Penyesuaian kompensasi

Melakukan penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.

- d. Keputusan promosi dan demosi.

Hasil penelitian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan pegawai.

- e. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

f. Menilai proses rekrutmen dan seleksi

Kinerja pegawai baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

2.1.1.3 Pengukuran Kinerja

Menurut Wibowo (2016 :320) Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu jelas tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kuantitas yaitu jumlah yang diselesaikan atau dicapai.
- b. Kualitas yaitu mutu yang harus diselesaikan atau dicapai.
- c. Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan untuk mengetahui kinerja pegawai agar dapat diukur ada tiga yaitu:

- a. kuantitas
- b. Kualitas
- c. ketepatan waktu.

Selain hal itu juga diperlukan kemampuan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan petunjuk yang diberikan dan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan pegawai tersebut.

2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjutak dalam Widodo (2015:133) kinerja dipengaruhi oleh:

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan atau pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
- b. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
- c. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

2.1.1.5 Indikator Kinerja

Menurut Robbins dan Judge (2015:260) untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada lima indikator, yaitu :

- a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerja yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.

- b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya berkomitmen untuk bekerja.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai – nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu dalam mencapai tujuan.

Menurut Mangkunegara (2014:61) Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Sikap mental pegawai yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kerja maksimal.

Motivasi sebagai salah satu dalam yang membakat yang disebabkan oleh kebutuhan, keinginan, dan kemauan yang mendorong seorang individu untuk menggunakan energy fisik dan mentalnya demi tercapainya tujuan tujuan yang diinginkan. Menurut Kondalkar dalam Hamali (2016:15).

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Menurut Hafidzi dkk (2019 : 52)

Berdasarkan ke tiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan dibutuhkan motivasi pada pegawai. Dengan adanya motivasi tujuan organisasi dapat tercapai suatu tujuan.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi

Adapun tujuan motivasi menurut Sunyoto (2013: 17-18) adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja pegawai
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai
- c. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi pegawai
- f. Mengefektifkan pengadaan pegawai
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi pegawai

- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya

2.1.2.3 Jenis-jenis Motivasi

Ada dua jenis motivasi Menurut Malayu Hasibuan (2013: 150) adalah sebagai berikut:

a. Motivasi Positif

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

b. Motivasi Negatif

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Sutrisno (2013:116) ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu:

a. Faktor Intern

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

1) Keinginan untuk dapat hidup.

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja. Misalnya, untuk mempertahankan hidup manusia mau mengerjakan apa saja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan.

2) Keinginan untuk dapat memiliki.

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja. Contohnya, keinginan untuk dapat memiliki sepeda motor dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan.

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui. Dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri. Sebab status untuk diakui sebagai orang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja, dan sebagainya.

4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan.

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal: Adanya penghargaan terhadap prestasi, Adanya hubungan

kerja yang harmonis dan kompak, Pimpinan yang adil dan bijaksana, Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

5) Keinginan untuk berkuasa.

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara yang tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya itu masih termasuk bekerja juga.

b. Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang.

Faktor-faktor ekstern antara lain:

1) Kondisi lingkungan kerja.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan, jelas akan memotivasi pegawai dalam melakukan pekerjaan lebih baik. Namun lingkungan kerja yang buruk, dan lain sebagainya akan menimbulkan menurunnya kreativitas. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan yang mempunyai kreativitas tinggi akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pegawai.

2) Kompensasi yang memadai.

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para pegawai untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para pegawai bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang. Dari sinilah terlihat bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja pegawai

3) Supervisi yang baik.

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para pegawai agar dapat melakukan kerja dengan baik tanpa melakukan kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para pegawai dan selalu menghadapi para pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervisi yang dekat dengan pegawai maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat. Akan tetapi, apabila pegawai mempunyai seorang supervisor yang angkuh dan mau benar sendiri, tidak mau mendengarkan keluhan para pegawai dan menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman sehingga dapat menurunkan semangat kerja. Dengan demikian, peranan supervisor amat mempengaruhi motivasi kerja para pegawai.

4) Adanya jaminan pekerjaan.

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan tersebut. Mereka bekerja bukan untuk

hari ini saja, tetapi mereka berharap samapai tua nanti. Hal ini dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan adanya promosi jabatan, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri. Sebaiknya, orang-orang akan meninggalkan perusahaan bila jaminan karir ini kurang jelas.

5) Status dan tanggung jawab.

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap pegawai dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Seseorang dengan menduduki jabatan akan merasa dirinya dipercayai, diberi tanggung jawab dan wewenang yang lebih besar untuk melakukan kegiatan-kegiatannya. Jadi status dan kedudukan ini merupakan stimulus atau dorongan untuk memenuhi kebutuhan sense of achievement dalam tugas sehari-hari.

6) Peraturan yang fleksibel

Faktor lain yang diketahui dapat mempengaruhi motivasi adalah didasarkan pada hubungan yang dimiliki para pegawai dalam organisasi. Bidang-bidang seperti kelayakan dari kebijakan manajemen, keadilan dari tindakan disipliner, cara yang digunakan untuk memutuskan hubungan kerja dan peluang kerja semua akan mempengaruhi retensi pegawai, apabila pegawai merasakan bahwa kebijakan itu diterapkan secara tidak konsisten, mereka akan cenderung untuk mempunyai motivasi kerja yang rendah. Lebih jauh

disebutkan bahwa suatu motivasi sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja dalam organisasi yang terdiri dari faktor pimpinan dengan bawahan.

2.1.2.5 Indikator Motivasi

Indikator Motivasi Kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:93) dalam Bayu Fadillah, et all (2013:5) sebagai berikut :

a. Tanggung Jawab

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

b. Prestasi Kerja

Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya

c. Peluang Untuk Maju

Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan

d. Pengakuan Atas Kinerja

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

e. Pekerjaan yang menantang

Keinginan untuk belajarmenguasai pekerjaannya di bidangnya

2.1.3 Komunikasi

2.1.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat mengintresprestasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Ketika para pekerja mengkomunikasikan pekerjaan yang terkait dengan penyampaian keluhan, mengikuti deskripsi pekerjaan atau mematuhi kebijakan perusahaan, komunikasi melaksanakan fungsi pengendalian. Komunikasi membantu menjelaskan kepada

pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, arahan dari atasan melalui komunikasi tersebut, seberapa baik mereka. Pembentukan tujuan, memberikan umpan balik atas kemajuan dan memberikan imbalan bagi perilaku yang diinginkan semuanya memerlukan komunikasi. Mangkunegara (2013:145)

Komunikasi adalah pemindahan maupun pemahaman arti, dimana satu pemikiran akan dikirimkan sehingga si penerima dapat memahami dengan gambaran mental yang sama dengan yang dimaksud si pengirim. Arti atau makna disini tentu saja tergantung pada pemahaman komunikas sehingga ada umpan balik (feedback) bagi komunikasi setelah mendapat pesan. Komunikasi akan terjadi berlangsung secara ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna, dengan kata lain mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Menurut Robbins (2015:223)

Komunikasi pada hakikatnya adalah membuat komunikan (orang yang menerima pesan) dengan komunikator (orang yang memberi pesan) sama-sama atau sesuai (turned) untuk suatu pesan. Mengadakan komunikasi artinya mengadakan “kesamaan” dengan orang lain”. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampian pesan dan orang yang menerima pesan. Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. Menurut Solihat, Maulin dan Solihin (2015:1)

Berdasarkan ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan menggunakan lambang-lambang atau

simbol-simbol tertentu dalam membangun hubungan atau menjaga hubungan yang sudah ada dengan saling bertukar informasi, pengetahuan, atau wawasan yang dilakukan agar dapat mengubah sikap dan tingkah laku sama lain.

2.1.3.2 Proses Komunikasi

Menurut Effendy (2015: 11) Pada hakikatnya komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikannya melalui suatu media yang kemudian menghasilkan efek tertentu. Dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Effendy menerangkan mengenai dua tahap proses komunikasi, yaitu proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder.

Berikut ini penjelasan secara lebih lanjut mengenai proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder, adalah:

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer merupakan suatu proses penyampaian ide, informasi, pesan, ataupun perasaan seseorang kepada lawan bicaranya melalui lambang atau simbol (symbol) sebagai medianya. Pemaksudan lambang-lambang pada komunikasi secara primer antara lain bahasa, isyarat, kial, waran, gambar dan sebagainya. Yang mana lambang-lambang tersebut mampu mendeskripsikan pikiran dan atau ide, perasaan dari komunikator kepada komunikannya. Dari lambang ada bahwasannya bahasa merupakan lambang yang paling sering digunakan, karena melalui bahasa seseorang lebih mudah untuk dapat mengutarakan menyampaikan pemaksudannya.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah suatu proses penyampaian ide, informasi, pesan, ataupun perasaan seseorang kepada lawan bicaranya dengan menggunakan alat ataupun sarana lainnya berperan menjadi media kedua setelah lambang (symbol) sebagai media pertamanya. Pada umumnya, jika kita berbicara di kalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan di atas mengenai hakikat komunikasi. Sebab, bahasa sebagai lambang (symbol) serta isi (content), yakni pikiran atau perasaan yang dibawa menjadi totalitas pesan (message) yang tampak tidak dapat dipisahkan. Lain halnya dengan media dalam bentuk surat, telepon, radio dan media lainnya yang jelas tidak selalu dipergunakan ketika komunikasi berlangsung. Tidak mungkin komunikasi dilakukan tanpa menggunakan bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa menggunakan surat, telepon, televisi dan sebagainya. Proses komunikasi sekunder ini merupakan terusan atau sambungan dari proses komunikasi secara primer, sehingga dalam menyampaikan isi pesan, informasi, atau perasaan perlulah mempertimbangkan karakteristik dari media yang akan digunakan.

2.1.3.3. Tujuan Komunikasi

Menurut Hermansyah & Indarti (2015:273) tujuan komunikasi pada umumnya adalah agar apa yang kita sampaikan itu dapat dimengerti, agar memahami orang lain, supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain, dan

untuk menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Singkatnya komunikasi bertujuan mengharapkan pengertian, dukungan gagasan, dan tindakan.

Tujuan komunikasi ini tentunya sangat penting dalam proses sosialisasi antar manusia. Berikut beberapa tujuan komunikasi:

a. Agar Komunikator Dimengerti Komunikan

Tujuan komunikasi yang pertama adalah untuk memastikan informasi atau pesan dari komunikator dapat dimengerti oleh orang lain (komunikan). Karena itu komunikator harus menyampaikan pesan utama se jelas mungkin kepada komunikan.

b. Agar Dapat Mengenal Orang Lain

Tujuan komunikasi selanjutnya adalah agar dapat mengenal orang lain. Dengan adanya interaksi dan komunikasi maka setiap orang dapat saling mengenali dan memahami satu sama lain. Kemampuan mendengar/ membaca/ mengartikan pesan orang lain dengan baik merupakan hal penting dalam aktivitas komunikasi.

c. Agar Pendapat Diterima oleh Orang Lain

Tujuan komunikasi juga dimaksudkan agar pendapat kamu diterima oleh orang lain. Komunikasi secara persuasif sering kali dilakukan untuk menyampaikan gagasan atau ide seseorang pada orang lain. Tujuannya adalah agar ide dan gagasan tersebut diterima.

2.1.3.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan.

Menurut Mangkunegara (2017) Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

a. Faktor dari pihak sender atau komunikator

Yaitu keterampilan sender, sikap sender, pengetahuan sender, media saluran yang digunakan.

b. Faktor dari pihak receiver,

Yaitu keterampilan receiver, sikap receiver, pengetahuan receiver, dan media saluran komunikasi

2.1.3.5. Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) ada beberapa indikator komunikasi, yaitu:

a. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak.

Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk membantu penelitian ini , beberapa penelitian telah digunakan dalam peneliti ini

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Citra Gomelan Yuli (2019)	Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Vira Monica Putri (2022)	pengaruh motivasi kerja, rotasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai PT. AIDO NAULI SIBOLGA	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Rotasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
3	Yulianti Sudirman (2019)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Di toyota service pt. Hadji kalla cabang urip sumohardjo	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
4	Ayu Pertiwi (2022)	Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Medan Bus Transport	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
5	Hartriansyah (2019)	Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank sumut cabang koordinator medan	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
6	Anggi Ramadani (2020)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indaha Logistik Pekan Baru	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan penelitian yang berkaitan dengan hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian Setiadi (2013).

2.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

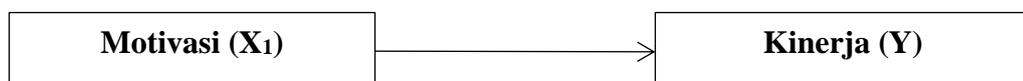
Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai begitu besar. Tanpa komponen ini, Akan sulit mencapai tujuan maupun target yang telah ditetapkan perusahaan. Memiliki motivasi akan mendorong pegawai aktif menyelesaikan berbagai tugas sesuai tanggung jawab yang diemban.

Namun, motivasi juga menyimpan 'misteri'. Apa yang menggerakkan pegawai untuk semangat bekerja pasti berbeda-beda. Perusahaan perlu memakai berbagai pendekatan guna mengidentifikasi bagaimana memotivasi pegawai sesuai keinginan dan kebutuhan mereka secara umum. Kinerja merujuk pada fungsi kemampuan dan motivasi. Dapat menilai kinerja pegawai dengan mengamati kemampuannya menuntaskan tugas yang diberi sesuai dengan keahlian, keterampilan, dan motivasi.

Motivasi kinerja ada tiga pada dikator produktivitas kerja yaitu kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Cermati kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menilai sejauh mana ia mampu mengerjakan tugas sesuai ketentuan dan standar perusahaan. Kehadiran motivasi akan merangsang pegawai untuk mengerahkan kemampuannya sehingga mampu menunjukkan kinerja yang maksimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Citra Gomelan Yuli (2019), Vira Monica Putri (2022), Yulianti Sudirman (2019)

Hal ini menunjukkan bahwa jika motivasi pegawai lebih besar dalam suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam perusahaan.



Gambar 2.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

2.3.2 Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai

Pegawai bisa bekerja sama mencapai tujuan perusahaan berkat adanya komunikasi. Selain itu, kinerja pegawai juga semakin baik apabila perusahaan menerapkan komunikasi yang benar.

Jadi dengan adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai karena dengan komunikasi yang baik tidak ada kesalahan informasi dan kesalahan penyampaian terhadap komunikasi yang akan dikerjakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Ayu Pertiwi (2022), Hartriansyah (2019), Anggi Ramadani (2020)



Gambar 2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

2.3.3 Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi dan komunikasi merupakan hal yang penting untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Motivasi ini berkaitan dengan komunikasi, Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan motivasi seseorang dalam bekerja. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja.

Motivasi adalah salah satu faktor paling penting yang mempengaruhi perilaku manusia dan kinerja. Teori Motivasi telah dibahas dan dikonsepsi oleh berbagai peneliti. Tingkat motivasi seorang individu atau tim diberikan dalam tugas atau pekerjaan mereka yang dapat mempengaruhi semua aspek kinerja organisasi.

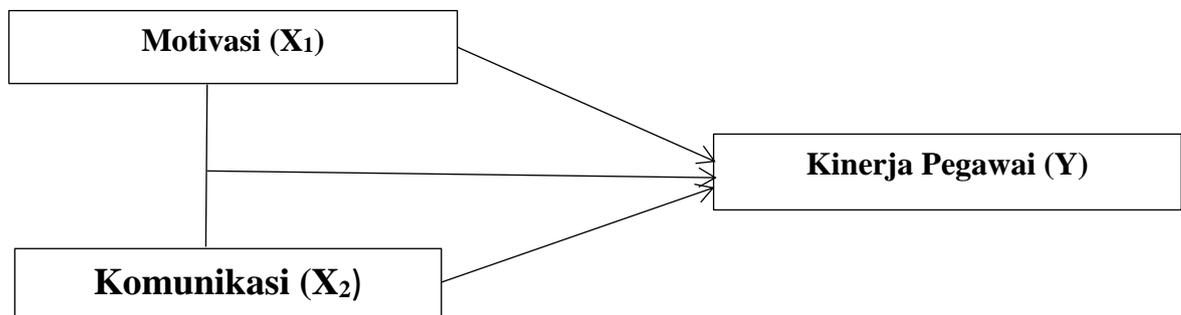
Komunikasi juga bisa membuat pegawai menjadi pendengar yang aktif. Mereka dapat merespons apa yang sedang dibicarakan oleh atasan dan mampu memberikan feedback terhadap kebijakan perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai karena dengan komunikasi yang baik tidak ada kesalahan informasi dan kesalahan penyampaian terhadap komunikasi yang akan dikerjakan.

Motivasi dengan kinerja karyawan di kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan adanya motivasi kerja maka karyawan akan lebih memiliki keyakinan dalam bekerja. Kinerja karyawan juga sangat berpengaruh terhadap suatu pekerjaan, dengan adanya kinerja atau prestasi kerja maka karyawan akan semangat dalam bekerja.

Komunikasi dengan kinerja karyawan yang baik akan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan dapat meredakan konflik antar karyawan sehingga dalam perusahaan akan tercipta semangat kerja yang meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Jika komunikasi tidak terjalin dengan baik akan terjadi suatu masalah antar karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi dan Komunikasi secara silmutan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Citra Gomelan Yuli (2019), Vira Monica Putri (2022), Yulianti Sudirman (2019), Ayu Pertiwi (2022), Hartriansyah (2019), Anggi Ramadani (2020)

Berdasarkan kerangka tersebut dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.3 Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa
2. Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa
3. Motivasi dan Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa