

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin kompetitif, maka dari itu sumber daya manusia (SDM) harus mempunyai knowledge, skill dan attitude yang mampu bersaing. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merupakan aspek terpenting untuk menunjang dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Menurut Sutrisno, (2017), sumber daya manusia adalah karyawan yang siap, mampu dan siaga untuk mewujudkan tujuan- tujuan organisasi. Maka dari itu, perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan sabaik-baiknya agar dapat diandalkan untuk mendukung kegiatan perusahaan dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan nasional. Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai lembaga yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan, Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia agar dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan yang layak tanpa terkendala oleh faktor biaya.

Seiring dengan berjalannya waktu, BPJS Kesehatan telah mengalami berbagai perkembangan, baik dari segi cakupan kepesertaan, sistem pelayanan,

maupun mekanisme pembayaran kepada fasilitas kesehatan. Berdasarkan data BPJS Kesehatan, tingkat kepesertaan masyarakat terus meningkat setiap tahun, menandakan bertambahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya jaminan kesehatan. Namun demikian, berbagai permasalahan yang terjadi juga mengungkapkan bahwa di lingkungan internal organisasi, khususnya BPJS Kesehatan Cabang Nagan Raya, masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya budaya organisasi, komunikasi yang tidak efektif, dan resistensi terhadap perubahan, yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya celah antara harapan terhadap kinerja ideal dengan realita di lapangan. Permasalahan ini muncul akibat tantangan dalam penerapan budaya kerja berorientasi hasil (*result-oriented culture*), komunikasi internal yang belum efektif, serta kepemimpinan transformasional yang belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan Nagan Raya.

Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kinerja ini mencakup sejauh mana karyawan dapat memenuhi atau melampaui harapan dan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Menurut Robbins & Judge, (2017), kinerja karyawan adalah hasil dari interaksi antara kemampuan individu, motivasi, dan lingkungan kerja. Fenomena yang terjadi di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Nagan Raya menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya optimal sesuai dengan standar yang diharapkan organisasi. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, masih terdapat

karyawan yang kurang disiplin dalam kehadiran, seperti datang tidak tepat waktu atau meninggalkan tempat kerja sebelum jam yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab kerja masih perlu ditingkatkan agar selaras dengan nilai-nilai profesionalisme yang dijunjung oleh BPJS Kesehatan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi.. Menurut Schein (2022), budaya organisasi merupakan pola asumsi dasar yang ditemukan, dibentuk, dan berkembang dalam kelompok untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal Selain itu, budaya organisasi juga dapat dipahami sebagai nilai, keyakinan, norma, dan cara kerja yang menjadi pedoman perilaku anggota dalam suatu organisasi, sehingga membentuk pola kerja yang konsisten dan terarah.

Fenomena yang terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Nagan Raya menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi belum sepenuhnya optimal. Sebagian karyawan masih kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang tegas dalam mengambil keputusan, dan belum mampu mengelola emosi dengan baik saat menghadapi tekanan kerja. Selain itu, inisiatif dan tanggung jawab dalam melakukan pengawasan pekerjaan juga masih rendah, sehingga beberapa tugas belum terlaksana secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Saputra et.al (2024) yang menunjukkan budaya organisasi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,

Selain budaya organisasi, komunikasi organisasi juga memegang peran penting dalam kinerja karyawan. Menurut Arni (2016), komunikasi organisasi

merupakan proses membentuk dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Disamping itu komunikasi dalam suatu perusahaan juga dapat meningkatkan produktivitas, menyelesaikan konflik, mengembangkan kualitas karyawan serta dapat membentuk hubungan profesional dan lingkungan yang kondusif.

Fenomena Komunikasi organisasi di lingkungan BPJS Kesehatan selama ini masih bersifat terpusat dan belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan akan penyampaian informasi yang masif dan menyeluruh, terutama terkait aspek teknis dari program-program kerja yang dijalankan. Hal ini menjadi lebih terasa pada program kerja yang bersifat baru, di mana komunikasi yang terbatas tidak hanya kurang melibatkan masukan dari berbagai pihak yang terdampak langsung, tetapi juga belum secara optimal membahas dan mengevaluasi tingkat efektivitas dari program tersebut sebelum diterapkan secara luas. Akibat dari kurangnya komunikasi yang terbuka dan partisipatif ini adalah munculnya berbagai kendala dalam proses implementasi di lapangan, khususnya di daerah-daerah, yang menghadapi tantangan tersendiri karena minimnya pemahaman, kesiapan sumber daya, serta penyesuaian dengan kondisi lokal yang seharusnya dapat diantisipasi lebih baik apabila komunikasi teknis dilakukan dengan lebih terstruktur dan menyeluruh sejak awal.

Selain itu, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional. Menurut Robbins P, Stephen and Judge A, (2017)

kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang memotivasi para pengikut untuk memberikan kinerja terbaik demi kemajuan organisasi.

Fenomena yang terjadi pada kepemimpinan transformasional. Hasil survei tahun 2024, tingkat karakteristik kepemimpinan di BPJS Kesehatan terendah pada kategori *strive for excellent*, dimana salah satu indikator yaitu pelaksanaan *coaching* dengan fokus *Result Oriented*, hal ini dikarenakan masih terdapat *leader* yang tidak memahami konsep *coaching* yang baik, selama ini *coaching* terlaksana hanya pada pegawai yang bermasalah saja padahal secara konsep *coaching* itu dapat dilaksanakan kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Rukmana et al., (2018) hasil menunjukkan komunikasi organisasi berpengaruh langsung dan positif terhadap motivasi kerja serta kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis jelaskan di atas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut terkait **Pengaruh budaya organisasi, komunikasi organisasi, kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Lembaga BPJS Kesehatan (Studi kasus karyawan BPJS Kesehatan Nagan Raya.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan?

2. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan?
4. Sejauh mana pengaruh budaya organisasi, komunikasi organisasi, dan kepemimpinan transformasional secara simultan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan.
4. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, komunikasi organisasi, dan kepemimpinan transformasional secara simultan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi BPJS Kesehatan Nagan Raya sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas organisasi, khususnya

melalui penguatan budaya kerja yang positif, penerapan komunikasi yang terbuka dan efisien, serta pengembangan gaya kepemimpinan transformasional yang mampu memotivasi dan menginspirasi karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan strategis dan program pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan kinerja, profesionalisme, dan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan secara berkelanjutan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Penelitian ini memperkaya kajian mengenai pengaruh budaya organisasi, komunikasi organisasi, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, serta dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa dengan konteks, variabel, atau objek penelitian yang berbeda. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan hubungan antara faktor-faktor internal organisasi dan peningkatan kinerja karyawan dalam lembaga publik seperti BPJS Kesehatan.