

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan.

Menurut Nitisemito dalam (Kariyamin, 2020) mengemukakan bahwa manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi. Organisasi merupakan suatu system yaitu rangkaian dan hubungan antar bagian komponen yang bekerja sama secara keseluruhan. Terdapat hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja organisasi, bila kinerja baik maka kinerja organisasi juga baik.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh

organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Menurut (Widyaningsih & Saragih, 2021) Kinerja ialah pencapaian hasil kerja yang diberikan karyawan dengan cara merencanakan serta melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan dilandasi oleh professional dalam bekerja.

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya merupakan salah satu gambaran dari organisasi yang efektif dan juga tujuan perusahaan menjamin agar memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam pemberian jasa asuransi. Untuk setiap jasa asuransi yang diberikan berkinerja baik tentu saja sangat terkait dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan yang bekerja pada BPJS.

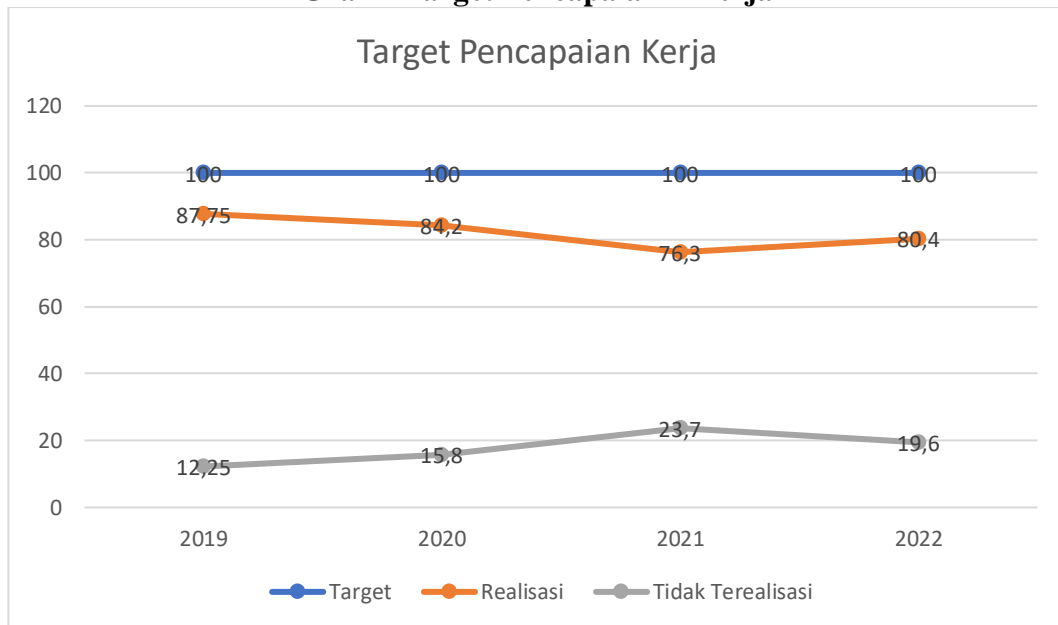
Untuk melihat bagaimana kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi, maka dilihat berdasarkan data target dan realisasi pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Pencapaian Kerja
BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi

Tahun%	Target%	Realisasi%	Tidak Terealisasi%
2019	100	87,75	12,25
2020	100	84,2	15,8
2021	100	76,3	23,7
2022	100	80,4	19,6

Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi 2023

Gambar 1.1
Grafik Target Pencapaian Kinerja



Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi 2023

Berdasarkan tabel dan grafik diatas menunjukkan data realisasi pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi dari tahun 2019-2022. Dimana pada tahun 2019 bahwa target yang telah ditetapkan sebesar 100% dengan realisasi 87,75%. Sedangkan pada tahun 2020 bahwa target yang ditetapkan sebesar 100% dengan realisasi 84,2%. Pada tahun 2021 mengalami penurunan yang drastis dari target yang ditetapkan sebesar 100% dengan realisasi 76,3%. Dan 2022 target yang ditetapkan sebesar 100% dengan realisasi 80,4%. Ketika pencapaian target tidak tercapai dan tidak terealisasi dengan baik maka berarti terdapat masalah yang menyebabkan penurunan kinerja yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Belum optimalnya kinerja karyawan disinyalir oleh teknologi, *teamwork* dan kepuasan kerja.

Teknologi informasi yang berkembang saat ini tentu saja sangat mendukung proses kerja dengan komputer sebagai alat bantu yang mutlak untuk dimiliki dan dikuasai. Teknologi informasi menurut (Muhammad Yamin, 2019) adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan (Shintia, 2021) menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian oleh (Siska Narulita, 2022) menjelaskan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Keberhasilan mencapai tujuan perusahaan sangat diharapkan adanya kolaborasi pada tim atau disebut juga dengan *teamwork*. *Teamwork* menjadi sebuah kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kerja, kerja sama dalam tim akan menjadi suatu daya dorong yang memiliki energi dan sinergi bagi individu-individu yang bergabung dalam *teamwork*. Kerjasama tim (*teamwork*) menurut (Maini & Tanno, 2021a) adalah sekelompok orang dengan kemampuan, talenta, pengalaman dan latar belakang yang berbeda yang berkumpul bersama-sama untuk mencapai satu tujuan dalam satu atau lebih kegiatan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan (Siregar et al., 2020) menunjukkan bahwa kerjasama tim berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sedangkan hasil penelitian oleh (Ramadhan Abdillah, 2023) menjelaskan bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Ketika karyawan merasa puas terhadap perusahaan maka karyawan cenderung lebih efektif dalam memberikan kinerja pada perusahaan dan sebaliknya karyawan yang merasa kurang puas terhadap perusahaan cenderung kurang efektif dalam memberikan pekerjaan. Menurut (Nurba et al., 2021.) kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif dan merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang serta diasosiasikan dengan situasi kerja atau pekerjaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan (Harahap & Tirtayasa, 2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian (Safani Sitorus, 2021) oleh menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat terdapat perbedaan hasil penelitian, dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Teknologi Informasi Dan *Teamwork* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Bukittinggi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan dalam latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Kerja sama antar karyawan yang belum optimal.
2. Adanya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang kurang tepat.

3. *teamwork* yang masih belum optimal akan mengakibatkan kinerja pegawai tidak tercapai.
4. Kepuasan kerja pegawai yang masih tergolong rendah.
5. Interaksi yang kurang antara pimpinan dengan karyawan sehingga berdampak pada kinerja
6. Rendahnya kinerja pegawai disebabkan karena adanya ketidakpuasan yang dirasakan pegawai.
7. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang masih terbatas.
8. Pegawai yang dituntut untuk harus mampu menguasai teknologi informasi.
9. Tidak semua pegawai mampu melakukan *teamwork* dengan baik.
10. Kurang optimalnya kinerja pegawai dan rasa tanggung jawab pada diri pegawai

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dikaji pada latar belakang di atas maka peneliti akan membatasi masalah pada Teknologi informasi (X1) *Teamwork* (X2) Kinerja Pegawai (Y) dan Kepuasan Kerja (Z) pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah atas dapat ditarik rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?

2. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
3. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
4. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
6. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan dimediasi oleh kepuasan kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
7. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan dimediasi oleh kepuasan kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
2. Pengaruh *teamwork* terhadap kinerja pegawai karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?

3. Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
4. Pengaruh *teamwork* terhadap kepuasan kerja karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
6. Pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?
7. Pengaruh *teamwork* terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Bukittinggi?

1.6 Manfaat Penelitian

Sedangkan hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan mengenai kinerja pegawai sehingga dapat mengambil keputusan dan menetapkan kebijakan yang tepat.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sehubungan dengan penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia serta dapat

membandingkan teori – teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya didalam instansi pemerintah.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama tentang teknologi informasi dan *teamwork* serta kepuasan kerja dan kinerja pegawai.