

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikategorikan atas enam tipe sumber daya yaitu sebagai berikut manusia, finansial, fisik, teknologi, metode, dan pasar (Ristiningrum, 2015). Aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dalam manajemen adalah tenaga kerja manusia. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Undang-undang (UU) No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang direvisi menjadi UU No.32 Tahun 2004 dan diubah dengan Peraturan Perundang-undangan (Perpu) No.3 Tahun 2005 serta UU No.25 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang direvisi menjadi UU No.33 Tahun 2004, menjadi tonggak awal dari otonomi daerah. Seiring dengan otonomi daerah yang terjadi, semangat reformasi menginginkan adanya perubahan sistem pemerintahan ke arah yang lebih baik (Good Governance).

Tuntutan akan adanya pemerintahan yang baik dan bersih ini ditujukan pada aparatur pemerintah menyangkut prestasi kerja yang menuntut pemerintah agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan cara

memberikan pelayanan yang berkualitas serta adanya Pembagian tugas secara baik pada organisasi pemerintahan tersebut (Baridwan dalam Tuasikal, 2017).

Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Menurut Indra (2016), Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Kinerja merupakan suatu yang lazim digunakan untuk memantau produktivitas kerja sumber daya manusia, baik yang berorientasi pada produksi barang, jasa maupun pelayanan. Menurut Sjafrri (2012:30), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu Kualitas SDM, komunikasi, komitmen, kejelasan peran, kompetensi karyawan, lingkungan kerja, sistem nilai, preferensi dan penghargaan.

PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Departemen Keuangan adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. Sebagai lembaga di bidang asuransi sosial, PT. Jasa Raharja (Persero) tak pernah berhenti dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Selain melayani pembayaran klaim santunan atas kecelakaan lalu lintas, Jasa Raharja juga wajib membina kemitraan dengan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang ada di lingkungan sekitarnya. Salah satu wujud kemitraan tersebut adalah dengan adanya Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL). Melalui program ini, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Semarang menyalurkan dana kemitraan sebagai modal usaha kepada beberapa pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sekaligus memfasilitasi

mereka agar lebih kreatif, inovatif dan tetap produktif dalam mengembangkan usahanya.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya PT. Jasa Raharja masih dihadapi dengan berbagai kendala seperti yang diungkapkan oleh Kepala Cabang PT. Jasa Raharja Cabang Semarang, Drs.Raid Heru Prasetyawan,“Dilema yang terjadi saat ini adalah penurunan Kualitas SDM akibat dari rendahnya motivasi karyawan yang mungkin disebabkan oleh tidak puasny karyawan dengan apa yang diperolehnya saat ini, sedangkan tuntutan pekerjaan makin lama makin berat. Konsekwensi yang dihadapi perusahaan kita, tingkat kehadiran masih jauh dari harapan dan tugas-tugas masih banyak yang terbengkalai” tutur beliau disela-selarapat dengan seluruh staff PT Jasa Raharja di hari Kamis 02 Januari 2020.

Tabel 1. 1
Sistem Penilaian Hasil Kinerja Jasa Raharja Kota Semarang

Klasifikasi	Rentang nilai
Baik	>90-100
Cukup	>86-91
Kurang	>55-85
Nihil	<55

Sumber: Kantor Jasa Raharja Kota Semarang, 2019

Tabel 1. 2
Pencapaian Kinerja Jasa Raharja Kota Semarang Tahun 2019 Periode
Januari-Desember

Bulan	Pencapaian (%)	Hasil
Januari	93 %	Baik
Februari	91 %	Baik
Maret	90 %	Baik
April	87 %	Cukup
Mei	86 %	Cukup
Juni	67 %	Kurang
Juli	69 %	Kurang
Agustus	71 %	Kurang
September	68 %	Kurang
Oktober	72 %	Kurang
November	90 %	Baik
Desember	94 %	Baik

Sumber: Kantor Jasa Raharja Kota Semarang, 2019

Karyawan merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga Kualitas SDM meningkat. Menurut Syamsuddinnor (2014), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar. Semakin tinggi kualitas sumber daya yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kinerja pada karyawan.

Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi segala bentuk kegiatan manusia. Manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya tanpa berkomunikasi. Seperti yang dikemukakan oleh Arni Muhammad sebagai berikut : Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di pasar, dalam masyarakat, di tempat pekerjaan/dimana saja. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dengan komunikasi. (Muhammad, 1995:1). Ini artinya komunikasi sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Masing-masing konteks komunikasi itu memiliki ciri-ciri dan karakteristiknya sendiri yang membedakannya dengan konteks komunikasi yang lain. Memberikan spesifikasi tertentu dalam berkomunikasi pada tatarannya masing-masing, khususnya pada tataran komunikasi Organisasi. Semakin baik komunikasi yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kinerja pada karyawan.

Komitmen organisasi adalah dorongan dari dalam individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dengan kepentingan sendiri (Weiner dalam Coryanata, 2014). Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator Kualitas SDM. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya. Sebagai definisi yang umum. Rachmawati (2009) mengartikan komitmen organisasional sebagai sikap yang menunjukkan “loyalitas” karyawan

dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Komitmen mencakup juga keterlibatan kerja. Hal ini disebabkan karena antara keterlibatan kerja dengan komitmen organisasi sangat erat hubungannya. Keterlibatan kerja sebagai derajat kemauan untuk menyatukan dirinya dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan, dan menganggap pekerjaannya sebagai bagian utama dari kehidupannya. Komitmen dari karyawan merupakan sesuatu yang penting. Karena dampaknya antara lain terhadap keterlambatan, ketidakhadiran, keinginan untuk pindah kerja, dan perputaran tenaga kerja. Semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kinerja pada karyawan.

Sesuai dengan latar belakang diatas Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul **“Model Peningkatan Kinerja Berbasis Kualitas SDM, Komunikasi Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus PT. Jasa Raharja Kota Semarang)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh kualitas SDM terhadap komitmen organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang?
2. Bagaimana Pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang?

3. Bagaimana Pengaruh kualitas SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang?
4. Bagaimana Pengaruh komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang?
5. Bagaimana Pengaruh komitmen organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis Kualitas SDM berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang.
2. Menganalisis komunikasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang.
3. Menganalisis Kualitas SDM berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang.
4. Menganalisis komunikasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang.
5. Menganalisis komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada PT. Jasa Raharja Kota Semarang.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori akuntansi keperilakuan dan akuntansi manajemen terutama pada teori penetapan tujuan (*goal setting theory*) dalam konteks pemerintah daerah.
2. Manfaat Praktik Diharapkan memberikan implikasi terkait dengan komitmen organisasional karyawan pada organisasi sektor publik, serta diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja manajerial satuan kerja pemerintah melalui proses pengelolaan.
3. Manfaat Organisasi Pemerintah daerah dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan acuan dalam implementasi pengelolaan keuangan daerah dan komitmen organisasional, serta memberikan perhatian yang mendalam dan merumuskan langkah-langkah yang akan diambil mengenai hal-hal yang berkaitan dengan komitmen organisasional, peran manajer dan partisipasi dalam pengelolaan anggaran, sehingga dapat terciptanya peningkatan kinerja