

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan global dapat membawa perubahan dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia, oleh karena itu perusahaan perlu menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Kecanggihan teknologi, berkembang pesatnya informasi, ketersediaan modal, dan bahan-bahan yang memadai dalam sebuah perusahaan tidak akan mampu mencapai tujuan perusahaan jika tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang potensial.

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengoperasikan karyawan, dan untuk mengurus relasi kerja mereka, kesehatan, dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan Dessler (2020:39).

Termasuk dalam lembaga pemerintah yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja di Indonesia. suatu lembaga jaminan sosial di Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011.

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai tugas seperti, melakukan dan menerima pendaftaran peserta, mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan dan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta jaminan sosial, memberikan manfaat dan membiayai pelayanan Kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial. Fungsi utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan program jaminan hari tua.

BPJS ketenagakerjaan Bogor Cileungsi bekerja sama dengan lebih kurang 1000 perusahaan yang mendaftarkan karyawannya sebagai peserta jaminan sosial. Selain itu, BPJS ketenagakerjaan Bogor Cileungsi tidak hanya melayani tenaga kerja yang bekerja

di suatu perusahaan saja, sehingga tanggungjawab harus dilakukan pegawai menjadi lebih besar. Berikut tabel daftar perusahaan yang bermitra dengan BPJS ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Yang Bermitra Dengan Bpjs Ketenagakerjaan Bogor

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Peserta (karyawan)
1	PT. Indobell Garmentama	679
2	PT. Citra Abadi Sejati	600
3	PT. Wina Cita Modelestari	654
4	PT. Dae Hyun Indonesia	789
5	PT. Petra Sakti Madyatama	669
6	PT. Cermat Makmur Abadi Internasional	785
7	PT. Wijayanusa Intikarya	687
8	PT. Ruslavinilon Sakti,	897
9	PT. Indahcup Sukses Makmur	659
10	PT. Federal Izumi Manufacturing	528
11	PT. Bukaka Forging Industry	780
12	PT. Ace Oldfields	598
13	PT. Aspex Paper	786
14	PT. Indo Amerikan Ceramics	480
15	PT. Sinar Mas Industri	520
16	PT. Buana Indojaya	765
17	PT. Macyclex Pratama Abadi	550
18	PT. Artistika Cipta Kreasi	595
19	PT. Indomitra Sedaya	687
20	Mande Handicraft & Co, CV	660
	Total	13.368

Sumber : Bagian Arsip BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Berdasarkan data diatas beberapa nama Perusahaan yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi. Pada tabel jumlah peserta yang didaftarkan tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi yang berjumlah 35 karyawan. Dengan demikian Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan karyawan agar pegawai dapat menjalankan pekerjaannya dengan optimal.

Salah satu aspek manajemen sumber daya manusia adalah kinerja dari seorang karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja dan tanggung jawab yang telah dicapai dalam menjalankan pekerjaan yang berdasarkan pada target dan waktu yang telah ditetapkan. Tanjung et al. (2020:152).

Tabel 1. 2 Data Target Dan Realisasi Kinerja Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi Dari Tahun 2019 – 2022

Tahun	Target layanan	Realisasi	Persentase
2019	448,030	67,850	15,08%
2020	448,490	48,115	10,61%
2021	447,019	46,985	10,14%
2022	447,150	51,950	11,85%

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Berdasarkan data tabel 1.2 target layanan realisasi yang terjadi dari tahun 2019 sebesar 15,08% dan pada tahun 2022 sebesar 11,85% target dari tahun 2019 – 2022 mengalami penurunan hal ini terjadi karena pada kenyataanya kinerja yang tinggi tidak semua dimiliki oleh setiap karyawan, terdapat juga pegawai yang memiliki kinerja yang rendah. Adapun fenomena yang terdapat di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi yaitu berkaitan dengan kinerja pegawai seperti halnya pegawai kurang sigap dalam menyampaikan informasi pencairan klaim dana dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik disebabkan karena adanya ketidaklengkapan tugas dalam organisasi, atau pun kemampuan pegawai dalam bekerja, dan ketersediaan untuk menerima tanggung jawab dalam bekerja.

Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset berharga dalam BPJS Ketenagakerjaan. Maka kinerja menjadi isu aktual dalam organisasi, karena apapun

organisasinya kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan organisasi. Organisasi yang berhasil dan efektif akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak organisasi yang berhasil atau efektif karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia yang baik. Sebaliknya, tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia yang buruk. Seorang karyawan yang memiliki kinerja (hasil kerja atau karya yang dihasilkan) yang baik akan menunjang pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya, mengerti kaitan pekerjaan dengan tugas orang lain, mengerti target perusahaan, serta mampu mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya Gunawan (2020:73).

Kinerja karyawan merupakan sebuah tolak ukur akan keberhasilan sebuah perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan Anggita dan Tjahyanti (2017:77). Berikut ini terdapat standar penilaian kinerja karyawan pada BPJS.

Tabel 1. 3 Standar Penilaian Kinerja Karyawan BPJS

No	Persentase Penilaian	Keterangan
1	<i>Excellent > 100%</i>	Melebihi Target
1	<i>High 81% - 99%</i>	Sesuai Target
2	<i>Medium 61% - 80%</i>	Kurang Dari Target
3	<i>Low <40%</i>	Jauh Dari Target

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Tabel 1.3 menjelaskan bahwa terdapat 4 standar penilaian kinerja pada BPJS, karyawan yang memiliki persentase lebih dari 100% termasuk kedalam kategori *excellent* yang artinya melebihi target, karyawan yang memiliki persentase 81%-99% termasuk kedalam kategori *high* yang artinya sesuai target, dan karyawan yang memiliki persentase dari 61% - 80% termasuk kedalam kategori *medium* yang artinya

kurang dari target serta karyawan yang kurang dari 40% termask dalam kategori low yang artinya jauh dari target. Berdasarkan kategori penilaian tersebut, berikut ini adalah tabel rekapitulasi penilaian kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Tahun 2020-2022

Kategori	2020		2021		2022	
	Jumlah karyawan	Persentase	Jumlah karyawan	persentase	Jumlah karyawan	Persentase
<i>High</i>	17	56%	10	40%	8	38%
<i>Medium</i>	13	34%	12	32%	12	32%
<i>Low</i>	5	10%	13	28%	15	30%
Total	35	100%	35	100%	35	100%

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukan bahwa rekapitulasi penilaian kinerja karyawan pada kategori *low* di tahun 2020 itu sebanyak 5 karyawan, pada tahun 2021 sebanyak 13 karyawan dan pada tahun 2022 sebanyak 15. Berdasarkan data tersebut dapat menunjukan bahwa kinerja karyawan pada BPJS belum optimal karena kinerja karyawan semakin menurun dilihat dari persentase kategori *low* yang meningkat setiap tahunnya.

Menurut Dessler (2020:279) manajemen kinerja yaitu kegiatan untuk terus memastikan kinerja dari setiap karyawan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan secara keseluruhan. Menurut Daft (2018:9) Kinerja karyawan yang tinggi merupakan tanggung jawab manajer, dimana mereka dapat menggunakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Untuk mampu menilai kinerja dari sumber daya manusia, maka perlu melihat dari berbagai sudut pandang. Salah satu faktor yang mengoptimalkan kinerja karyawan yaitu pengalaman kerja, komunikasi dan kepuasan kerja. Selain itu terdapat faktor yang

memengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan pegawai selama periode tertentu menurut Lestari et al. (2021:84).

Lama Waktu/Masa Kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang untuk dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan yang telah dilakukannya dengan baik menurut Lestari et al. (2021:85).

Tabel 1.5 Masa Kerja (Tahun) Karyawan BPJS

No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah Karyawan
1.	1 - 4 tahun	6
2.	5 – 8 tahun	6
3.	9 – 12 tahun	10
4.	> 13 tahun	13
TOTAL		35

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat terlihat bahwa lama kerja atau masa kerja karyawan antara 1 hingga 16 tahun. Tabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat karyawan dengan masa kerja 1 - 4 tahun berjumlah 14 karyawan, 5 - 8 tahun berjumlah 9 karyawan, 9 - 12 tahun berjumlah 7 karyawan, dan lebih dari 13 tahun berjumlah 5 karyawan.

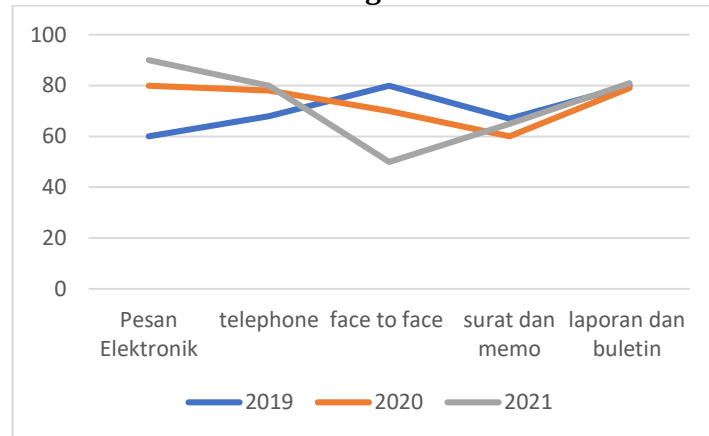
Masa kerja di BPJS sebanyak 13 karyawan sudah bekerja dengan masa kerja lebih dari 13 tahun, menunjukkan masa kerja karyawan yang relatif lama di banding karyawan lainnya. Menurut Anggita dan Tjahyanti (2017:77) Pengalaman kerja merupakan penguasaan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2017:11) pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin lama pengalaman kerja yang dimiliki oleh seseorang, maka kinerja karyawan yang akan dihasilkan semakin tinggi. Sebaliknya semakin sedikit pengalaman kerja yang dimiliki oleh seseorang, maka kinerja karyawan yang dihasilkan akan semakin rendah. Pengalaman kerja didapatkan oleh karyawan yang telah memiliki masa kerja lebih banyak, sehingga mempunyai berbagai macam pengalaman dalam memecahkan berbagai macam persoalan menurut Gunawan (2020:74). Menurut Ali Anggita dan Tjahyanti (2017:78) Semakin besar pengalaman kerja yang dimiliki, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian milik Sinaga *et al.* (2020:65) Pengalaman Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rulianti (2019:136) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Menurut Bovee dan Thill (2021:44) komunikasi adalah proses mentransfer informasi dan makna antara pengirim dan penerima. Setiap organisasi tipe apapun dan bergerak di bidang apapun maka kehadiran komunikasi mutlak diperlukan, tidak ada kinerja yang efektif jika mengabaikan komunikasi menurut Fitriano *et al.* (2020:87).

Grafik 1. 1 Penggunaan Saluran Media Pada Bpjs Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi



Sumber : BPJS Ketengakerjaan Bogor Cileungsi

Saluran media komunikasi yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu media elektronik seperti (e-mail, dan *whatsapp*), telephone, *face to face*, surat dan laporan. Media saluran terbaik dan efektif untuk berkomunikasi dengan orang-orang adalah *high channel* yang meliputi *face-to-face* dan telephone, karena dapat menunjukkan emosi yang kuat, seperti kecemasan, ketakutan, atau pembelaan diri dan juga mengurangi kesalah pahaman Daft (2018:257).

Pada BPJS Ketenagakerjaan dari tahun 2020 sampai tahun 2022 menunjukan bahwa terjadi penurunan penggunaan saluran media komunikasi *face-to-face*. Penggunaan media saluran *face-to-face* beralih kepada penggunaan saluran media elektronik seperti e-mail, dan *whatsapp*, dalam penggunaan pesan elektronik tentunya membutuhkan keterampilan karyawan dalam berkomunikasi secara tertulis atau tidak langsung dan juga pemahaman terhadap media saluran yang sedang digunakan. Komunikasi berkaitan dengan keterampilan seseorang dalam berkomunikasi langsung maupun tidak langsung menurut Simatupang *et al.* (2020:95).

Suatu komunikasi yang tepat tidak dapat terjadi, jika penyampaian berita atau informasi tidak disampaikan secara patut dan penerima informasi tidak menerima dalam bentuk distorsi menurut Thoha (2011) dalam Fitriano *et al.* (2020:85)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang mengatakan bahwa tingkat efektivitas saluran media yang digunakan karyawan menunjukkan bahwa *face to face* dan telepon lebih efektif untuk digunakan dan diterapkan oleh karyawan, karena dapat mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga karyawan tidak perlu menyebarkan informasi secara panjang lebar melalui saluran media seperti email atau *whatsapp* karena dapat memakan waktu cukup lama, agar penerima informasi mampu memahaminya. Tingkat efektivitas penggunaan saluran media pesan elektronik seperti email dan *whatsapp* rendah, karena dengan menyampaikan informasi melalui saluran media pesan elektronik mengakibatkan pesan perlu ditulis atau disampaikan secara detail dan berulang – ulang, sehingga ketidaktepatan pemilihan saluran media yang digunakan untuk mengirim informasi mengakibatkan waktu karyawan yang terbuang untuk mengulang pengiriman pesan, sehingga mengakibatkan keterlambatan pengerjaan tugas karyawan.

Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa penggunaan saluran media komunikasi dapat menjadi sebuah prediktor yang penting untuk mengukur kemampuan komunikasi karyawan yang tentunya akan berdampak terhadap kinerja karyawan. Komunikasi dapat memengaruhi penurunan kinerja karyawan di dalam perusahaan menurut Fitriano *et al.* (2020:101)

Berdasarkan penelitian hasil Sinaga *et al.* (2020:65) komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian milik Lalamentik *et al.* (2017:152) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Selain faktor pengalaman kerja dan komunikasi terdapat faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu tanggapan secara kognisi dan afeksi dari seorang karyawan terhadap segala hasil pekerjaan atau kondisi-kondisi lain di dalam perusahaan seperti gaji, lingkungan kerja, rekan kerja, dan atasan Tanjung *et al.* (2020:152).

Tabel 1.6 Kategori Skor Kepuasan Kerja Pada BPJS

Kategori Skor Kepuasan Kerja	Keterangan
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Netral	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan bahwa pengukuran skor pada BPJS dari skor 1 hingga 5.

Skor 1 dikatakan tidak puas, skor 2 puas, skor 3 netral, skor 4 puas dan skor 5 sangat puas. Berikut ini hasil penilaian tingkat kepuasan kerja karyawan pada BPJS.

Tabel 1.7 Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Tahun 2019-2021

Tahun	Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan				Nilai Rata – Rata
	Secara Umum	Gaji dan Tunjangan	<i>Work Life Balance</i>	Budaya Organisasi	
2019	4,37	4,16	4,21	4,11	4,21
2020	3,85	4,00	4,10	4,08	4,00
2021	3,60	4,00	3,95	4,03	3,90

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan pada tahun 2019, 2020, dan 2021 yang diukur berdasarkan aspek secara umum, gaji dan tunjangan, *work life balance* dan budaya organisasi memiliki skor 4. Pada tahun 2019 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,21, pada tahun 2020 sebesar 4,00, dan pada tahun 2021 sebesar 3,90. Nilai rata-rata tersebut dapat menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi terdapat masalah, Karena

tingkat kepuasan kerja karyawan mengalami penurunan. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa perusahaan kurang *concern* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hal tersebut didukung oleh *two factor theory*, Herzberg percaya bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh *hygiene factor* dapat melihat ada atau tidaknya ketidakpuasan kerja dari kondisi kerja, gaji, kebijakan perusahaan, dan hubungan interpersonal, dan *motivator factor* yang mencakup kebutuhan tingkat tinggi dan mencakup pencapaian, pengaturan, tanggung jawab, dan kesempatan untuk tumbuh Daft (2018:541).

Menurut Robbins dan Judge (2019:88) Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Sebaliknya karyawan yang memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan akan memiliki tingkat kepuasan yang rendah.

Menurut Daft (2018:456) seseorang akan mengalami kepuasan kerja ketika mereka merasa sesuai antara kebutuhan dengan minat, kondisi kerja dan penghargaan seperti gaji yang memuaskan, rekan kerja yang baik dan hubungan yang positif dengan penyelia.

Oleh karena itu kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena jika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka kinerja yang akan dihasilkan pun akan tinggi dan demikian sebaliknya karyawan yang merasa kepuasan kerja rendah maka karyawan akan menghasilkan kinerja yang rendah.

Penelitian milik Sinaga *et al.* (2020:65) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian milik Hidayah dan Tobing (2018:126) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1. 8 Hasil Prasurvei

No.	Pertanyaan	Jawaban	
Kinerja Pegawai		Ya	Tidak
1	Saya mampu mengerjakan setiap tugas yang diberikan	7 Responden	3 Responden
2	Saya mengerjakan tugas dengan baik	6 Responden	4 Responden
3	Saya mampu menyelesaikan tugas tepat waktu	3 Responden	7 Responden
4	Saya dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan target perusahaan	4 Responden	6 Responden
5	Saya melakukan pekerjaan dengan cara yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan	6 Responden	4 Responden
Kepuasan Kerja		Ya	Tidak
1	sifat pekerjaan saya memungkinkan saya untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan saya	6 Responden	4 Responden
2	saya merasa pengawasan yang diberikan oleh atasan saya mendukung kinerja saya di tempat kerja	4 Responden	6 Responden
3	saya merasa upah yang saya terima sesuai dengan nilai dan kualitas pekerjaan saya	6 Responden	4 Responden
4	saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi	6 Responden	5 Responden
5	saya merasa pengawasan di kantor sudah cukup	3 Responden	7 Responden

Sumber : Hasil Prasurvei 2022

Tabel 1.8 menunjukkan hasil presurvei dari 10 responden mengenai beberapa indikator terkait kinerja pegawai dan kepuasan karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi. Terdapat 70% karyawan yang belum menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan terdapat 60% karyawan tidak dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan target perusahaan.

Dalam aspek kepuasan kerja terdapat 30 % yang merasa pengawasan di kantor sudah cukup sedangkan 70% karyawan merasa pengawasan di kantor belum cukup sesuai.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya, yang berjudul Pengaruh Pengalaman Kerja, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang dilakukan oleh Ruth Cahayana Sinaga, Deni Faisal Mirza, Larisman Zai, Jimmy Sihombing tahun 2020. Pada jurnal utama ini, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 35 responden dengan Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda dengan objek dari penelitian jurnal utama adalah PT. Amindy Barokah Sumatera Utara.

Berdasarkan pentingnya pengalaman kerja, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap tingkat kinerja karyawan yang memengaruhi perkembangan perusahaan seperti yang telah diuraikan di atas. Penulis termotivasi untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Pengalaman Kerja, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Terdapat Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi ?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi ?
3. Apakah Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan dan membuktikan pengetahuan ilmu-ilmu teoritis yang dipelajari di bangku kuliah dan di aplikasikan pada dunia kerja.

1) Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.

2) Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan (BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi)
Hasil ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi Karyawan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Bagi Pihak Lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembanding dan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan riset atau kajian lebih lanjut tentang pengalaman kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja.

1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan pembatasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel yang menjadi penelitian adalah X_1 (Pengalaman Kerja), X_2 (Komunikasi), X_3 (Kepuasan Kerja), dan Y (Kinerja Karyawan).
2. Objek penelitian adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi
3. Pembahasan difokuskan pada pengaruh pengalaman kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.

1.5 Sistematika Pelaporan

Sistematika penyusunan skripsi ini memuat uraian mengenai isi yang tercantum dari tiap-tiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan serta kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang menjadi dasar pada perumusan hipotesis dan analisis penelitian ini, yang digunakan sebagai alat ukur dalam menganalisis masalah. Teori-teori yang digunakan adalah pengertian dan konsep variabel disiplin kerja, pengertian dan konsep variabel motivasi, pengertian dan konsep variabel kinerja serta menjelaskan tentang kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan peneliti.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian, karakteristik responden serta analisis pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan menarik beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran yang ada dari hasil penelitian yang dilakukan dan diharapkan dapat meningkatkan Kinerja Karyawan