

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan unsur penting yang diperlukan dalam suatu organisasi, karena kualitas organisasi yang baik sangat tergantung juga pada kualitas sumber daya manusia sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi atau perusahaan. pada dasarnya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan suatu strategi dalam mengelolah sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang.

Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dalam suatu organisasi, artinya manusia memiliki peranan yang penting dalam menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah peranan sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Manusia memiliki peranan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi/perusahaan. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun teknologi dan alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih (Hasibuan, 2003). Oleh sebab itu keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada teknologi perusahaan melainkan tergantung juga pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi/perusahaan. Sehingga perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan potensial, baik pemimpin maupun pegawai dapat memberikan kontribusi yang baik dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Organisasi harus bisa memperlakukan karyawan dengan baik karena mengelola karyawan dengan baik bisa meningkatkan kinerja dalam organisasi tersebut. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh manajemen sumber daya manusia yang semakin berkualitas. Ini adalah tantangan bagi manajemen sumber daya manusia dalam menghadapi keragaman sumber daya manusia yang semakin meningkat (Bukit, dkk, 2017:15) seperti yang diketahui memang tidak gampang untuk mengelola karyawan dalam perusahaan, yang dimana memerlukan pemikiran yang sangat serius apa lagi perusahaan atau organisasi yang memiliki karyawan yang banyak. Sebagian besar setiap perusahaan atau organisasi mempunyai kriteria peraturan perilaku yang harus dilakukan berhubungan dengan pekerjaan, baik itu peraturan secara tertulis maupun tidak tertulis. Hal ini dilakukan oleh perusahaan atau organisasi supaya karyawan dapat melaksanakan standar perilaku untuk berupaya mendapatkan kinerja karyawan yang bagus.

Kinerja karyawan merupakan representasi kualitas dan kuantitas usaha karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan penilaian dari perusahaan. Kinerja karyawan dikatakan baik apabila telah memenuhi standar atau target perusahaan yang harus dicapai. Di sisi lain, sebaik-baik perusahaan adalah yang senantiasa mendorong motivasi dan kemampuan kerja karyawan (Wibowo, 2010). Putri (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan serta bagi pihak pegawai itu sendiri.

Kinerja karyawan adalah hasil capaian dari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sebuah jawaban untuk pertanyaan dalam definisi kinerja menurut Robbin dalam Nawawi (2006: 62), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu.” Menurut Miner (1990), kinerja adalah bagaimana seorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukan suatu peran dalam organisasi ataupun perusahaan.

Perhatian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan. kinerja bukan hanya sekedar mencapai hasil tapi secara luas perlu memperharikan aspek-aspek lain, sebagaimana definisi kinerja menurut Prawirosentoso (2008), kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dala rangka upaya mencapai tujuan organiasasi atau perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Oleh sebab itu kinerja pegawai akan berjalan efektif apabila didukung dengan motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

Pemberian motivasi adalah hal yang sangat penting dalam setiap perusahaan. motivasi kerja yang tinggi pada diri seorang pegawai akan dapat mendorong pegawai lainnya dapat bekerja lebih semangat serta dapat memberi kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Motivasi adalah sebagai dorongan mental yang menggerakkan perilaku manusia atas dasar kebutuhan (Dimiyati dan Mudjiono 2002:80). Dalam motivasi,

terkandung adanya keinginan yang mengaktifkan, menggerakkan, menyalurkan, dan mengarahkan sikap dan perilaku individu. (Basrowi, 2014:65). Tanpa motivasi, maka pegawai tidak dapat memenuhi pekerjaannya sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang menjadi motivasi dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang pegawai memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi tetapi jika tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya maka hasil dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Disiplin kerja adalah suatu tindakan yang digunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut pendapat Handoko (dalam Wirawan, 1994) Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk melaksanakan standar organisasi. Siswanto (dalam Wahyuningrum, 2008) mengemukakan disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap pegawai mengenai pekerjaannya itu sendiri, lingkungan kerja, dan kerja sama antara atasan dan pegawai. Robbins (wibowo, 2016, P.415) Kepuasan Kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan

kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia. Pada awalnya lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia adalah Lembaga asuransi jaminan sosial kesehatan PT Askes Indonesia yang kemudian menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2013, PT Askes Menjadi BPJS Kesehatan. BPJS mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari sebelumnya (Janis, 2014).

Dalam UU. No. 24 Tahun 2011 BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Menurut jurnal penelitian (Fuzna Elsa Ulinuha, 2014, hal.1), BPJS merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, resiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu memasuki usia produktif mengalami sakit, mengalami kecelakaan, bahkan kematian akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial.

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah JKN Tahun 2020-2022

Kelas	Jumlah Peserta		
	2020	2021	2022
1	602.416	874.954	899.382
2	590.715	225.808	212.105
3	1.422.613	1.391.009	1.877.203

(Sumber data primer 2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah JKN yang berasal dari kelas 1 dan 2 masih mengalami penurunan dibandingkan dengan jumlah peserta JKN terbanyak pada kelas 3 dari total peserta JKN. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan Surabaya dalam mengambil tindakan untuk dapat meningkatkan Jumlah penduduk yang ada di Indonesia untuk dapat mendaftarkan diri menjadi peserta JKN.

Tabel 1. 2 Daftar JKN Segmen Kepesertaan Tahun 2019-2022

Jenis Kepesertaan	2019	2020	2021	2022
PBI APBN	381.371	357.305	324.681	558.557
PPU PN	202.122	190.848	186.714	194.741
PPU BU	940.411	936.805	942.757	684.504
PBPU/BP	674.546	603.825	568.599	445.017
PBI APBD	445.965	694.780	1.116.473	1.077.960

(Sumber data primer 2023)

Tabel tersebut menunjukkan setiap jenis kepesertaan JKN yang mempunyai jumlahnya peningkatan dan penurunannya masing-masing. Dapat dilihat dari PBI APBN dari 2019 hingga 2022 memberikan jumlah JKN yang meningkat. Tetapi pada PPU PN sendiri terlihat adanya penurunan jumlah JKN hingga 2022. Dan pada jenis kepesertaan JKN PPU BU, PBPU/BP dan PBI APBD dari tahun 2019 hingga 2022 memberikan hasil peningkatan yang baik. Sehingga

hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan Surabaya untuk dapat mengoptimalkan kembali jumlah peserta JKN khususnya daerah Surabaya.

Pada dasarnya jaminan kesehatan merupakan hak bagi seluruh rakyat khususnya masyarakat Indonesia sendiri, dan kemudian mewujudkan visi tercapainya jaminan kesehatan yang bermutu yang mencakup seluruh penduduk Indonesia dan tidak membedakan masyarakat. Namun hal tersebut masih diragukan dengan data yang disampaikan bahwa jumlah peserta BPJS kesehatan pada tahun 2020 belum mencakup setidaknya lebih dari 90% penduduk Indonesia namun hanya pada 82,51% penduduk. Jumlah peserta BPJS bahkan sempat mengalami penurunan dimana pada akhir 2020 jumlah peserta 222,46 juta orang telah berkurang sebanyak 1,64 juta dari tahun 2019 jumlah peserta BPJS Kesehatan sebanyak 224,1 juta orang (Wibi Pangestu Pratama, 2021). Penurunan jumlah peserta tersebut disebabkan karena beberapa hal antara lain keanggotaan yang di nonaktifkan karena tidak membayar iuran secara rutin (Bramasta, 2019), Alasan lainnya adalah berkurangnya jumlah Penerima Bantuan Iuran (PBI) karena tercapainya kouta dan didiskualifikasi sebagai PBI sehingga mengakibatkan kepesertaan hingga berubah masuk ke segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau peserta mandiri dinonaktifkan. Dari pemaparan tersebut, maka BPJS Kesehatan akan dapat menjalankan tugas yang telah ditetapkan, dan jika ditetapkan bahwa BPJS adalah satu-satunya lembaga yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional.

Dalam mencapai target peserta BPJS Kesehatan perlu adanya kerjasama dengan fasilitas kesehatan dan juga berkomitmen dalam peningkatan mutu pelayanan bagi peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Ghufroon menjelaskan bahwa, per Oktober 2022 sebanyak 246,46 juta jiwa atau kurang

lebih 89,35% dari seluruh penduduk Indonesia telah terjamin pembiayaan kesehatannya melalui Progran JKN. Tentu dengan semakin besar jumlah peserta, akses terhadap layanan di fasilitas kesehatan akan meningkat. Dengan tingginya angka pemanfaatan pelayanan kesehatan tentunya harus didukung oleh mutu fasilitas kesehatan yang baik. Diantaranya melalui akreditasi fasilitas kesehatan baik FKTP maupun FKRTL/RS.

Agus Diman Syahputra, (2015: 3) Mengatakan dalam jurnal ilmiah bahwa BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang harus dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan, terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya. BPJS menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional berdasarkan prinsip kegotong-royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta.

Kinerja karyawan BPJS Kesehatan dapat diukur dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai itu sendiri dalam melayani masyarakat dan juga peserta yang mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan yang efektif dan efisien yang dilakukan oleh perusahaan kepada peserta BPJS Kesehatan akan meningkatkan produktivitas kerja perusahaan tersebut sehingga kinerjanya akan meningkat. Dengan demikian, kinerja merupakan hal yang penting bagi

organisasi atau perusahaan serta bagi pihak pegawai itu sendiri. Oleh sebab itu kinerja pegawai akan berjalan efektif apabila didukung dengan motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Surabaya merupakan unit kerja BPJS Kesehatan di wilayah kerja BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang berkedudukan di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, pegawai dalam organisasilah yang pada akhirnya yang menjalankan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kualitas karyawan yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya maka keberhasilan suatu organisasi tidak akan tercapai. Kontribusi karyawan pada suatu organisasi akan menentukan maju atau mundurnya organisasi. Kontribusi pegawai pada organisasi akan menjadi sangat penting, jika dilakukan dengan tindakan efektif dan berperilaku secara benar. Sifat-sifat yang ada pada diri pegawai, upaya atau kemauan untuk bekerja, serta berbagai hal yang merupakan dukungan dari organisasi sangat besar artinya bagi keberhasilan kinerja karyawan. Dengan demikian setiap pegawai perlu mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawab utamanya, kinerja seperti apa yang harus dicapainya serta dapat mengukur sendiri sesuai indikator keberhasilannya.

Di dalam mewujudkan target yang diinginkan karyawan harus mempunyai motivasi yang tinggi agar keberhasilan dapat diraih. Pada intinya motivasi dijadikan

salah satu solusi untuk mencapai tujuan. Motivasi juga bisa menjadi penentu keberhasilan. Organisasi/perusahaan tanpa adanya motivasi, maka tujuan ataupun target tidak akan tercapai. Hasibuan dan Handayani, (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi timbul dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan. Proses motivasi dimulai dengan pengenalan kebutuhan. Salah satu penyebab kompleksnya proses ini adalah karena setiap karyawan yang memiliki kebutuhan yang berbeda. Semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti terkait dengan motivasi masih terdapat kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi dari segi komisi atau intensif yang diberikan oleh pihak perusahaan, kondisi ruang kerja yang tidak terlalu besar yang membuat para pengunjung terhambat dan juga bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, kurang adanya penghargaan membuat karyawan tidak bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya, selain itu kurangnya peluang sehingga karyawan kurang mengembangkan kemampuannya.

Motivasi yang menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki suatu organisasi adalah dalam rangka usaha orang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong karyawan tersebut untuk bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Sehingga diharapkan dalam melayani para peserta BPJS Kesehatan karyawan diharapkan memiliki motivasi yang tinggi agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Karyawan yang termotivasi akan akan melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja

karyawan BPJS Kesehatan. Dapat dilihat pada penelitian terdahulu oleh Achmad Fadhil dan Yuniadi Mayowan (2018) terkait dengan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Selain itu mengenai disiplin kerja pegawai BPJS Kesehatan, disiplin kerja mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan suatu organisasi, oleh karena itu setiap pemimpin selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang pemimpin dikatakan efektif dalam kepemimpinannya jika para bawahannya berdisiplin dengan baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sangat sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan pada survei awal yang dilakukan peneliti terkait dengan disiplin kerja pada KCU BPJS Kesehatan Surabaya terdapat karyawan yang tidak sepenuhnya mentaati peraturan yang ada. Masalah yang ada yakni masih kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja karyawan ini dibuktikan dengan masih banyak pekerjaan yang menumpuk yang belum diselesaikan, masih adanya karyawan yang datang terlambat masuk kantor, adanya karyawan yang datang terlambat setelah jam istirahat, meskipun masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan diantaranya melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan peraturan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan berakibat pada gagalnya pencapaian suatu organisasi.

Kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan

sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi 2018:74). Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Dadang 2013:15). Kepuasan menunjukkan hasil pengalaman kerja dan tingkat kekecewaan tinggi yang membantu menunjukkan masalah organisasi/perusahaan yang memerlukan perhatian.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti tentang kepuasan kerja terdapat karyawan yang merasa kepuasan kerjanya menurun dimana , dan perasaan dalam penilaian karyawan yang kurang terlaksana dengan baik. Salah satu faktor pendukung keberhasilan BPJS Kesehatan yaitu kepuasan kerja. Hal ini tidak kalah penting dari poin-poin yang telah dijelaskan di atas karena dengan terciptanya kepuasan kerja maka pekerjaan seseorang karyawan dapat terselesaikan dengan baik. Akan tetapi fenomena yang sering dihadapi masih banyak karyawan kurang dengan kepuasan kerjanya, sehingga dapat membuat lambat proses pekerjaannya. Kepuasan kerja akan tercipta apabila semua peran di atas bersinergi karena motivasi dapat memicu semangat seorang karyawan ataupun kedisiplinan diterapkan untuk perubahan baik sendiri maupun semua orang.

Berikutnya berkaitan dengan kinerja karyawan pada KCU BPJS Kesehatan Surabaya dirasa kurangnya produktivitas kerja yang berakibat pada tidak teroptimalnya pencapaian tujuan. Hal ini membuat kinerja menjadi tidak efektif. Oleh sebab itu pekerjaan yang diberikan pada setiap karyawan perlu untuk dilaksanakan dengan baik agar dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kinerja karyawan karena jika karyawan tidak menerapkan memiliki motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja tidak diberikan kepada karyawan maka perusahaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian maka diperlukan motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja untuk menghasilkan kinerja karyawan yang baik dan berkualitas. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Surabaya dengan judul” **Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan kantor cabang utama (KCU) BPJS Kesehatan Surabaya.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KGU BPJS Kesehatan Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya?
4. Apakah motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya
2. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya
4. Mengetahui pengaruh motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan KCU BPJS Kesehatan Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, diharapkan nantinya akan dapat memberikan informasi bagi pimpinan maupun karyawan terkait solusi mengenai masalah yang ada dalam kinerja pada perusahaan.

2. Bagi pihak akademis, diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya pada bidang sumber daya manusia.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan bermanfaat dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya terkait masalah serupa.
4. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai pengalaman berharga dalam upaya meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan ilmu dan dapat memberikan gambaran mengenai hasil penelitian.