

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

PT Jasa Raharja yaitu perusahaan milik BUMN yang ada di Indonesia yang bergerak dibidang asuransi *social* yaitu asuransi kecelakaan untuk para pengguna angkutan umum dan lalu lintas jalan yang berlandaskan peraturan yang tertulis di undang-undang sebagaimana diatur UU No. 33 dan 34 tahun 1964, sebagai standar umum, dalam pelayanannya jasa raharja memiliki prinsip Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah, dan Empati (PRIME). Pelayanan BUMN ini terhadap masyarakat Indonesia kini telah berlangsung selama 60 tahun, Jasa Raharja memiliki 29 kantor cabang, 63 kantor perwakilan dan 64 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR), dan 1.560 SAMSAT yang tersebar diseluruh Indonesia. Dan saat ini Kantor Pusat PT.Jasa Raharja berada di Jalan H.R Rasuna Said Kav.C-2, Kuningan-Jakarta 12920.

PT Jasa Raharja memiliki beberapa program kerja yaitu, Program Pertama yaitu asuransi kecelakaan dan alat angkutan umum, dalam program - program asuransi ini, asuransi jasa raharja memberikan perlindungan finansial terhadap risiko kecelakaan bagi pengendara kendaraan bermotor dan penumpang transportasi umum baik jalur darat, laut, udara. Kedua, adalah sebuah program asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga, adapun manfaat yang diberikan meliputi santunan dan pertanggungungan atas biaya yang ditimbulkan akibat kecelakaan kepada pihak ketiga atau korban kecelakaan lalu lintas. ada tiga jenis pertanggungungan yang ditawarkan jasa raharja, yaitu kecelakaan lalu lintas bagi pengendara dan korban kecelakaan, penumpang transportasi umum, dan tanggung jawab hukum pihak ketiga. Sebagai standar umum dalam pelayanannya jasa raharja mengedepankan prinsip, Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati (PRIME), banyak penghargaan yang telah dicapai oleh jasa raharja.

#### **1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

PT Jasaraharja memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

a. Visi PT Jasaraharja

Menjadi Perusahaan Tepercaya dalam Memberikan Perlindungan Dasar Terhadap Risiko Kecelakaan dengan Pelayanan yang Terbaik.

b. Misi PT Jasaraharja

Menyediakan Perlindungan Dasar yang Terintegrasi Secara Digital dan Didukung Human Capital yang Unggul Guna Menguatkan *Stakeholders Engagement*.

### **1.1.2 Produk dan Layanan**

PT. Jasa Raharja melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sebagaimana diatur UU No. 33 dan 34 tahun 1964 berikut layanan pelaksanaannya:

a. Lingkup Jaminan

PT. Jasa Raharja memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui dua program asuransi sosial, yaitu asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum yang dilaksanakan berdasarkan UU No.33 Tahun 1964

b. Santunan

Pengganti kerugian terhadap seseorang yang mengalami kecelakaan dan kematian

c. Tarif

Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas

d. Premi

Pembayaran premi dalam program asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja dikenal dengan dua bentuk yaitu Iuran Wajib (IW) dan sumbangan wajib (SW)

### **1.1.3 Budaya Perusahaan**

Budaya perusahaan pada PT Jasa Raharja adalah sebagai berikut:

a. Tanggap

Peka, Proaktif dalam membantu masyarakat yang mendapat musibah kecelakaan lalu lintas.

b. Tangkas

Mampu melaksanakan tugas, mempunyai semangat kerja dan integritas yang tinggi, loyal dan professional

c. Tangguh

Sopan, berkepribadian, berilmu dan beriman serta selalu mengutamakan kepentingan masyarakat banyak.

### 1.1.4 Logo Perusahaan

Dibawah ini adalah logo dari perusahaan PT.Jasa Raharja:



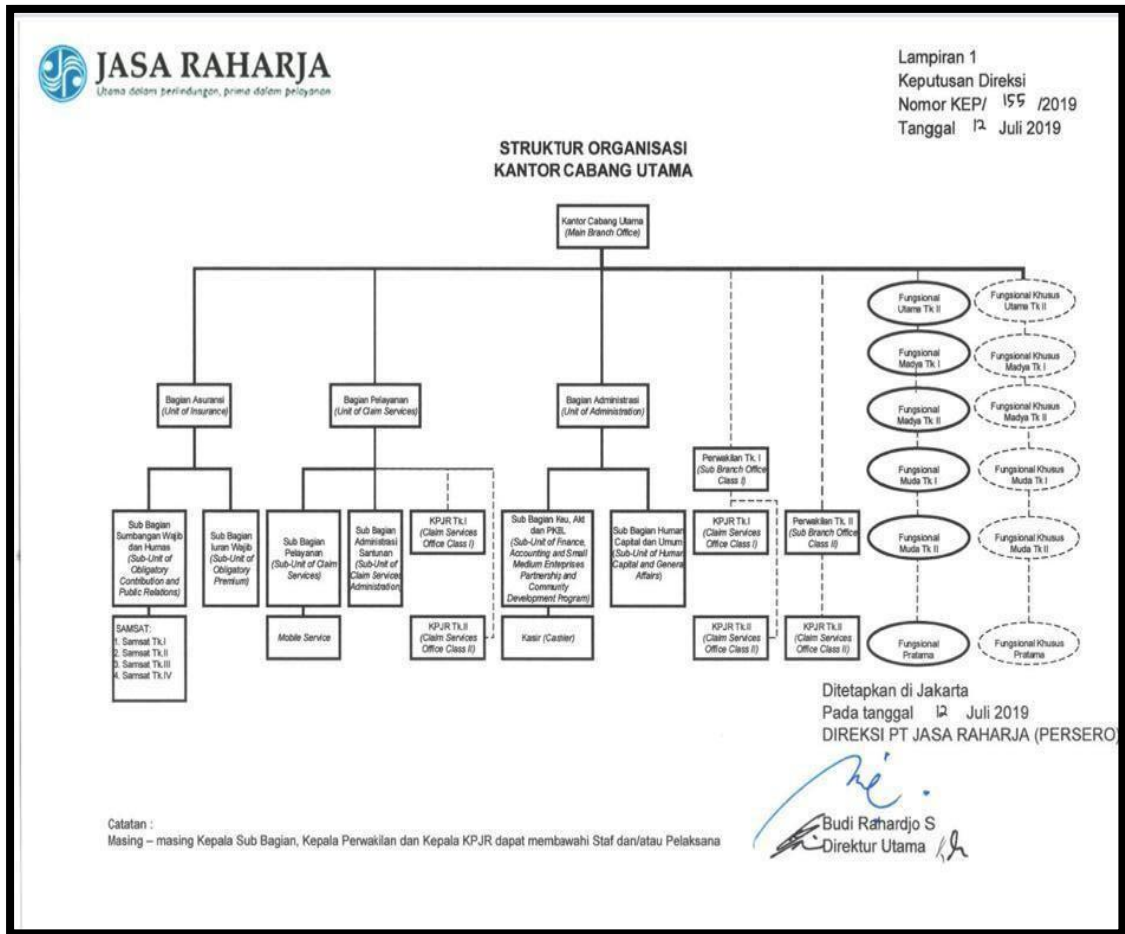
**Gambar 1. 1 Logo Jasa Raharja**  
Sumber: Website Jasa Raharja (2021)

Makna logo perusahaan:

- a. Lingkaran memiliki arti persatuan, kesatuan dan kebukatan tekad dalam melaksanakan tugas/misi perusahaan.
- b. Bentuk bulat di ujung memiliki arti meski terdiri dari cabang-cabang atau perwakilan namun PT Jasa Raharja (Persero) tetap satu.
- c. Inisial huruf “R” adalah singkatan dari raharja.
- d. Warna hitam Melambangkan arti kejujuran dalam menjalankan tugas sesuai motto “Utama dalam perlindungan prima dalam pelayanan”.
- e. Warna biru memiliki arti keteguhan, kesetiaan dalam pengabdian kepada perusahaan.
- f. Empat buah payung, CATUR BAKTI EKAKARSA yaitu: bakti kepada masyarakat, bakti kepada negara, bakti kepada perusahaan, bakti kepada lingkungan
- g. Inisial huruf “J” adalah singkatan dari jasa
- h. Warna putih memiliki arti kesucian, ketulusan, kemurnian, dan mengemban tugas-tugas perusahaan.

### 1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut adalah struktur organisasi PT Jasa Raharja:



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Jasa Raharja**

Sumber: Data Internal Perusahaan (2021)

Adapun uraian jabatan dari susunan organisasi PT Jasa Raharja terdiri atas:

- a. Kepala Bagian Asuransi
  - 1) Menerapkan prinsip keadilan perusahaan yang baik (GCG)
  - 2) Meneliti surat-surat masuk dan meneliti surat-surat keluar
  - 3) Memenuhi kebutuhan uang kas untuk cabang
  - 4) Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai
  - 5) Mengendalikan pengelolaan keuangan melalui daftar harian bank kantor cabang dan perwakilan
  - 6) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
- b. Kepala Bagian Klaim
  - 1) Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pungutan Iuran Wajib dan Sumbangan Wajib di Cabang
  - 2) Mengendalikan tertib administrasi Iuran Wajib dan Sumbangan Wajib di Cabang

- 3) Mengkoordinir kunjungan ke Perusahaan Operator (udara, laut, angkutan umum) untuk memantau dan menggali potensi
  - 4) Membuat perencanaan kerja tahunan / RKAP
  - 5) Meneliti, mengoreksi, dan menandatangani laporan bulanan iuran wajib dan sumbangan wajib
  - 6) Memantau kantor samsat dan melakukan koordinasi dengan mitra di samsat
  - 7) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
- c. Kepala Bagian Administrasi
- 1) Memimpin dan mengkoordinir kegiatan penyelesaian/pembayaran santunan UU No.33 dan UU NO.34 tahun 1964 di Kantor Cabang yang bersangkutan
  - 2) Memastikan terselenggaranya penanganan penyelesaian santunan UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964 di Kantor Cabang
  - 3) Membuat perencanaan kerja tahunan / RKAP
  - 4) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
  - 5) Merancang usulan sistem yang lebih baik di Cabang
  - 6) Mendampingi pimpinan dari cabang maupun kantor pusat dalam rangka kunjungan ke kantor samsat untuk membina hubungan dengan mitra kerja terkait
  - 7) Mengusulkan kebijakan pembayaran santunan bagi korban kecelakaan tidak terjamin kepada kepala cabang.
- d. Kepala Perwakilan
- 1) Memimpin dan mengkoordinir pencatatan pelaporan kegiatan keuangan cabang
  - 2) Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja/ Program, Anggaran dan laporan Kantor Cabang
  - 3) Memverifikasi pengelolaan keuangan melalui Daftar Harian Bank kantor cabang
  - 4) Mengajukan Surat Kuasa Khusus untuk pengambilan uang diatas batas kewenangannya
  - 5) Mengkoordinir pelaksanaan penyediaan & pengadaan barang dan jasa untuk bidang PKBL

- 6) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
  - 7) Memastikan terselenggaranya pengamanan uang dan surat berharga milik perusahaan di kantor Cabang
- e. Kepala Sub Bagian Iuran Wajib
- 1) Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional Jasa Raharja di lingkungan Perwakilan
  - 2) Melakukan koordinasi dengan mitra kerja yang terkait di lingkungan samsat
  - 3) Menerima laporan harian penerimaan (LHP) SWDKLLJ dan IWKBU dan menandatangani
  - 4) Memeriksa dan menandatangani dokumen bidang keuangan
  - 5) Memelihara dan menjaga aset Perusahaan
  - 6) Memeriksa dan menandatangani laporan bulanan penerimaan SWDKLLJ, IWKBU dan Laporan Bidang Klaim serta Bidang Keuangan
  - 7) Melakukan koordinasi/kunjungan kepada pemilik kendaraan bermotor umum dan Mitra Kerja terkait (Polri, Dispenda, Dinas Perhubungan dan Organda serta mitra lainnya)
- f. Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim
- 1) Memonitor dan mengecek berkas laporan yang masuk dari Perwakilan iuran wajib darat, laut, dan udara
  - 2) Melakukan penagihan iuran wajib kepada instansi-instansi terkait seperti perusahaan penerbangan, perusahaan angkutan umum darat dan laut
  - 3) Membuat surat-surat untuk operator-operator yang menunggak pembayarannya lebih dari 3 bulan
  - 4) Mengadakan evaluasi kinerja per triwulan
  - 5) Memimpin melakukan pemeliharaan data (*updating*) setiap PO
  - 6) Membuat jadwal uji petik / kunjungan ke PO Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
- g. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Akuntansi
- 1) Mengkoordinir pengumpulan data administrasi pembanding sebagai bahan uji silang klaim
  - 2) Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeriksaan dan penelitian berkas klaim UU No.33 dan 34/1964 di Cabang

- 3) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
  - 4) Mengikuti rapat bako humas Tk.I dan Tk.II
  - 5) Menerima tamu wartawan maupun rekan dari mitra kerja
  - 6) Memberikan/melayani korban/ahli waris untuk mendapatkan santunan
- h. Kepala Sub Sumbangan Wajib, Hukum dan Humas
- 1) Mengkoordinir kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang di Cabang
  - 2) Mengkoordinir pencatatan kegiatan keuangan di Cabang
  - 3) Memimpin pengamanan uang dan kertas berharga milik perusahaan yang ada di Cabang
  - 4) Menjalankan proses manajemen risiko
  - 5) Membuat laporan transfer dari/ ke Kantor Pusat
  - 6) Mengkoordinir pelaporan kegiatan keuangan di Cabang
  - 7) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
- i. Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim
- 1) Mengkoordinir pelaksanaan administrasi pungutan sumbangan wajib
  - 2) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
  - 3) Mengunjungi kantor samsat (mitra kerja) dalam rangka pembinaan hubungan kemitraan yang baik
  - 4) Menyiapkan Anggaran dan Program Kerja Tahunan, membuat draft RKAP dan mengkonsultasikan kepada Kepala Cabang
  - 5) Menyusun jadwal kegiatan interaktif di cabang melalui media elektronik, televisi dan radio dan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan
  - 6) Membuat laporan kegiatan bidang hukum
  - 7) Memberikan pendapat hukum atas draft perjanjian yang akan ditandatangani dan draft Keputusan Kepala Cabang yang akan ditandatangani
- j. Kepala Sub bagian SDM & Umum
- 1) Mengkoordinasikan pencatatan kegiatan pelayanan santunan di Cabang
  - 2) Mengkoordinasikan dan mengendalikan dan pelaporan pelayanan santunan di Cabang dan perwakilan
  - 3) Melakukan penilaian terhadap bawahan(SDM) yaitu: menilai kinerja kerja staff bawahan, mengusulkan pengembangan keahlian dan pengetahuan

pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya, dan merekomendasikan pengembangan sumber daya bawahan di dalam unit kerja yang dipimpinnya

- 4) Melakukan survey atas klaim yang diragukan
- 5) Memberikan/melayani korban/ahli waris untuk mengajukan klaim

k. Kepala KPJR

- 1) Memonitor absensi pegawai di Kantor Cabang
- 2) Memberikan arahan dan pengawasan kepada staff, terutama bawahan
- 3) Membuat SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)
- 4) Membuat jadwal pengaturan kendaraan operasional untuk tiap-tiap bagian
- 5) Memonitor dan mengkoordinir keamanan di cabang.
- 6) Mengkoordinir pelaksanaan Administrasi Kepegawaian di Kantor Cabang
- 7) Mendampingi pimpinan dari cabang maupun kantor pusat dalam rangka kunjungan untuk membina hubungan dengan mitra kerja terkait

l. Kepala Sub Bagian PKBL

- 1) Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan survey dan penyelesaian santunan dikantor pelayanan tingkat I
- 2) Menyelesaikan tugas-tugas administrasi klaim harian
- 3) Memantau pelaksanaan tugas dan melakukan penilaian terhadap bawahan
- 4) Melakukan proses penelitian dan pemberian otorisasi penyelesaian santunan yang melimpahkan, menerima, penolakan dan pembayaran santunan.
- 5) Memimpin dan mengatur kasir, penanggung jawab bidang keuangan atau mobile service.
- 6) Melakukan kerjasama dan coordinator dengan pihak terkait baik intern maupun ekstern guna menunjang system pelayanan terpadu.
- 7) Membuat perencanaan kerja bulanan

m. Kasir

- 1) Mengkoordinir pelaksanaan operasional dan administrasi kegiatan PKBL di Cabang
- 2) Mengkoordinir penyusunan pelaporan kegiatan PKBL Cabang



- 3) Menyiapkan data yang diperlukan dalam kaitan dengan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kantor Cabang tahunan, khususnya bidang PKBL
  - 4) Mengkoordinir pelaksanaan penyediaan & pengadaan barang dan jasa untuk bidang PKBL
  - 5) Melakukan penilaian terhadap bawahan (SDM)
  - 6) Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam Cabang
  - 7) Membina hubungan baik dengan instansi / pihak di luar Jasa Raharja yang berhubungan dengan bidang kerjanya
- n. Ajun Arsiparis (Bagian SDM) / Fungsional
- 1) Menulis Cek dan Bilyet Giro untuk Bank
  - 2) Menelpon Bank untuk mengetahui saldo harian
  - 3) Pergi ke Bank untuk pencairan atau menyetorkan uang yang tersisa
  - 4) Menerima setoran dari bagian asuransi
  - 5) Menyiapkan uang pembayaran klaim
  - 6) Mengerjakan bukti pengeluaran kas
  - 7) Membayarkan klaim dan transaksi lainnya serta cross check kebenaran jumlah uang dan penerimanya

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Seperti yang telah diketahui bersama, asuransi merupakan hal yang wajar dan sangat diperlukan oleh manusia, tidak bisa dipungkiri bahwa aktifitas keseharian manusia tidak terlepas dari berkendara, baik kendaraan pribadi maupun transportasi umum (darat, laut, dan udara), tidak ada yang dapat memperkirakan kapan dan dimana kecelakaan itu dapat terjadi, segala risiko yang terjadi pasti dapat menyebabkan kerugian baik itu kerugian materil atau pun kerugian jiwa, oleh karena itu dibutuhkan asuransi untuk menjamin segala risiko yang akan terjadi, di Indonesia ada banyak macam jenis asuransi yaitu, asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan, dan perjalanan. Asuransi juga ada yang milik pemerintah dan milik Negara (BUMN), salah satu asuransi sosial yang dimiliki oleh Negara yaitu PT. Jasa Raharja bergerak di bidang asuransi sosial, yaitu asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas jalan yang berlandaskan peraturan yang tertulis di undang-undang sebagaimana di atur UU No.33 dan 34 tahun 1964, salah satu cabang dari PT. Jasa Raharja yaitu Jasa

Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung, PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung adalah perusahaan asuransi milik Negara (BUMN) yang tersedia di wilayah Bandung, selama berdirinya PT.Jasa Raharja sejak tahun 1960, perusahaan asuransi BUMN ini berfokus pada dua program asuransi social, Namun ada beberapa masalah yang dihadapi oleh Jasa Raharja dari hasil wawancara yang didapatkan dari salah satu pegawai Jasa Raharja, Andi Raharja Kepala seksi Transportasi mengatakan, ”kendala yang dialami oleh Jasa Raharja adalah ketergantungan yang dihadapi oleh Jasa Raharja yaitu tidak bisa bergerak sendiri pada saat terjadinya kecelakaan, melainkan harus menunggu data laporan kecelakaan yang diberikan dari pihak kepolisian, setelah Jasa Raharja mendapatkan data laporan yang dikeluarkan dari pihak kepolisian barulah bisa memproses dan menyampaikan kepada pihak BPJS agar korban segera mendapatkan perawatan rumah sakit hingga asuransi yang dikeluarkan oleh Jasa Raharja, hal yang sama juga dikatakan oleh Abdul Haris kepala divisi pencegahan dan pelayanan jasaraharja kepada Tribunkaltim.co, Sabtu (11/11/2017) di Balikpapan. Pada praktiknya di lapangan jaminan atau klaim kecelakaan memiliki kendala dan persoalan, salah satunya lambatnya informasi kecelakaan yang masuk ke Jasa Raharja hal tersebut dapat memperlambat proses pemberian santunan dari jasaraharja kepada korban kecelakaan, karena setiap korban kecelakaan lalu lintas harus melaporkan terlebih dahulu kepada pihak kepolisian setelah data dari pihak kepolisian terbit barulah pihak dari jasa raharja bisa memproses mengenai asuransi dan melaporkan kepada pihak bpjs agar korban bisa segera mendapatkan perawatan dan data yang diterbitkan dari pihak kepolisian dapat memakan waktu”, Kecelakaan yang terjadi di Indonesia tidak sedikit, namun Jasa Raharja dituntut agar selalu siap 1x24jam dan jangan sampai ada masyarakat jadi korban lakalantas yang tergeletak di jalan , Jasa raharja harus tetap bekerja maksimal dan harus bisa meminimalisir waktu sebaik mungkin, itu semua tergantung bagaimana kondisi kesiapan dari karyawannya dan memberikan dampak terhadap adanya penurunan kinerja karyawan yang terjadi pada PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung. Oleh karena hal tersebut kualitas SDM harus sangat diperhatikan agar mampu tetap menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik, sekalipun dibawah tekanan dan agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Menurut Findarti, (2016) “ Sumber daya manusia merupakan kunci pokok dari sebuah perusahaan karena dengan adanya sumber daya manusia yang handal maka seluruh sumber daya yang terdapat dalam perusahaan dapat dikelola dan dimanfaatkan

dengan maksimal sehingga dapat meraih keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting sekali dalam perusahaan, untuk menciptakan perusahaan yang baik diperlukanya kinerja karyawan yang baik juga, perusahaan membutuhkan sikap seorang pemimpin perusahaan yang harus memiliki gaya kepemimpinan yang baik untuk terus dapat memberikan contoh dan memotivasi karyawanya. Menurut Gary Yukl dalam buku Yusniar Lubis (2018 :125) mengatakan bahwa, “Kepemimpinan adalah suatu proses memengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama”. Pemimpin harus dapat memberikan pengaruh kepada bawahanya memberikan contoh yang baik agar tetap dapat bisa konsisten dalam menjalankan tugasnya, memberikan motivasi kerja kepada karyawan, bisa menjadi salah satu cara agar karyawan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya. Ganta, (2014). Mengatakan motivasi merupakan hal yang mendorong individu untuk bekerja di dalam sebuah organisasi. Timbulnya motivasi kerja diharapkan dapat menciptakan gairah bekerja yang tinggi dalam diri karyawan. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi di dalam organisasi akan menyelesaikan seluruh pekerjaannya dengan gairah yang tinggi dan mengerahkan seluruh kemampuannya untuk menyelesaikan tanggung jawabnya dan menyelesaikan segala pekerjaannya dengan mendapatkan hasil yang maksimal.. Sopiah dan Sangaji, (2018:353) kinerja adalah seluruh kegiatan yang mencakup hasil kerja masing-masing individu dan kelompok yang terdapat di perusahaan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri. Kasmir (2016:182) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dan perilaku kerja yang dilakukan seorang pegawai dalam satu periode tertentu yang biasanya selama satu tahun.

Untuk mengetahui lebih pasti adanya penurunan kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung bisa dilihat pada tabel berikut ini.

TABEL 1.1  
KRITERIA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DI KANTOR PT JASA  
RAHARJA CABANG SOEKARNO HATTA BANDUNG

Kriteria	RangeNilai	Kinerja
P4	79-80	Sangat Baik
P3	77-78	Baik
P2	75-76	Cukup
P1	<73-74	Buruk

*Sumber:* SDM PT Jasa Raharja (2021)

TABEL 1.2  
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PERIODE 2018-2020

Kriteria	2018		2019		2020	
	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
P4	84	54.5	95	55.5	87	53.7
P3	49	31.8	61	35.7	51	31.5
P2	18	11.7	13	7.6	22	13.6
P1	3	2	2	1.2	2	1.2
<b>Total</b>	154	100	171	100	162	100

*Sumber:* SDM PT Jasa Raharja (2021)

Untuk dapat mengetahui tanggapan pegawai mengenai Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung peneliti melakukan *pra-survey* kepada 30 orang pegawai PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung. Hasil *pra survey* dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

TABEL 1.3  
HASIL PRA-SURVEY PADA KARYAWAN JASA RAHARJA CABANG  
SOEKARNO HATTA BANDUNG

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban	
			Setuju	Tidak Setuju
1	Gaya Kepemimpinan	Pimpinan Selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.	6	24
			20%	80%
		Menekankan karyawan agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan memuaskan atau sempurna.	10	20
			33%	66, 7%
2	Motivasi Kerja	Saya merasa tertantang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.	11	19
			36, 7%	63, 3%
		Atasan saya selalu memberikan pujian apabila saya menjalankan tugas pekerjaan dengan hasil memuaskan.	17	13
			56, 7%	43, 3%
3	Kinerja Karyawan	Saya merasa sesuai dengan pekerjaan saya saat ini.	9	21
			30%	70%
		Atasan saya dapat memberikan motivasi kepada saya untuk bekerja dengan baik.	13	17
			43%	56, 7%

*Sumber:* Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan hasil *pra survey* dan hasil dari data penurunan kinerja karyawan pada tabel 1.2 Di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja cabang Bandung Jawa Barat belum sepenuhnya memenuhi kinerja karyawan. Dari 30 responden 24 orang (80%) mengatakan bahwa Pimpinan tidak selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. 20 orang (66, 7%) mengatakan bahwa menekan karyawan tidak membuat setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan memuaskan atau sempurna. 19 orang (63, 3%) mengatakan bahwa tidak merasa

tertantang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. 17orang (56, 7%) mengatakan bahwa atasan saya selalu memberikan pujian apabila saya menjalankan tugas pekerjaan dengan hasil memuaskan. 21 orang (70%) mengatakan bahwa merasa tidak sesuai dengan pekerjaan saat ini. 17orang (56, 7%) mengatakan bahwa atasan tidak dapat memberikan motivasi untuk bekerja dengan baik.

Dapat diambil kesimpulan dari table data kinerja karyawan bahwa adanya penurunan kinerja di setiap tahunnya dari tahun 2018-2020 dan masi adanya kinerja karyawan yang mendapatkan kriteria P1 dan P2 dengan skor masing-masing 13, 6% dan 1, 2% termasuk ke dalam kategori cukup dan buruk yang artinya bahwa masi ada karyawan yang belum maksimal dalam menyelesaikan pekerjaanya. Berdasarkan hasil fenomena dan observasi maka penulis mendapatkan hasil kesimpulan. Bahwa variabel Gaya Kepemimpinan dan Motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, oleh karena itu penulis ingin meneliti **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang, Soekarno Hatta Bandung.”** Karena pemimpin sangat memiliki dampak yang besar terhadap karyawan oleh karena itu sangat diperlukanya keselarasan yang baik antara pemimpin dan karyawan, agar perusahaan selalu dapat, terkoordinasi dengan baik sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dan mendapatkan hasil pekerjaan yang efektif dan efisien.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang di hadapi oleh PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana gaya kepemimpinan di lingkungan Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung?
- b. Bagaimana motivasi kerja pegawai pada Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung?
- c. Bagaimana kinerja karyawan di lingkungan PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung?
- d. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung?
- e. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung?

- f. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penulis bertujuan melakukan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Gaya Kepemimpinan di lingkungan Kantor PT. Jasaraharja Cabang Soekarno Hatta Bandung.
- b. Motivasi kerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasaraharja Cabang Soekarno Hatta Bandung.
- c. Kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasaraharja Cabang Soekarno Hatta Bandung
- d. Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasaraharja, Cabang Soekarno Hatta Bandung.
- e. Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasaraharja Cabang Soekarno Hatta Bandung.
- f. Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor PT. Jasaraharja Cabang Soekarno Hatta Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis  
Sebagai referensi pengembangan manajemen SDM yang berhubungan dengan kegiatan organisasi perusahaan atau bisnis sehingga dapat dijadikan rujukan penelitian di masa yang akan datang.
- b. Kegunaan Praktis
  - 1) Hasil Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber pemikiran bagi Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan peran kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai.
  - 2) Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja pegawai, kepemimpinan dan motivasi kerja di lingkungan Kantor PT. Jasa Raharja

Cabang Soekarno Hatta Bandung dalam menjalankan tugasnya secara baik dan *professional*.

### **1.6 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung dengan objek penelitian karyawan yang ada di PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jasa Raharja Cabang Soekarno Hatta Bandung”. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisa penelitian, penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai gambaran bagi peneliti dan kerangka penelitian teoritis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisa yang digunakan.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil analisis temuan dan saran mengenai penelitian