

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, perlu hendaknya bagi suatu organisasi memandang manusia tidak lagi sebagai beban bagi organisasi melainkan aset untuk perusahaan. Apabila hal ini dapat tercapai, akan tercipta hubungan yang baik antara pemimpin dan karyawan di organisasi tersebut.

Setiap organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang handal guna menjalankan fungsinya dengan optimal dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral dari para pelaku organisasi di semua tingkat pekerjaan sangat dibutuhkan. Selain itu pula kedudukan sumber daya manusia pada posisi yang paling tinggi berguna untuk mendorong organisasi menampilkan norma perilaku, nilai dan keyakinan sebagai sarana penting dalam peningkatan kinerja.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja pada dasarnya

adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi beberapa unsur yaitu kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran, dan kemampuan untuk bekerja sama, dalam Akhmad Subekhi dan Mohammad Jauhar (2012:193 ). Kinerja juga dapat di nilai dan di ukur dengan beberapa indikator seperti efektivitas pekerjaan, tujuan, tanggung jawab, umpan balik, alat atau sarana dan kompetensi.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan diluncurkan pada tanggal 1 Januari 2014 oleh Pemerintah Republik Indonesia. BPJS Kesehatan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang lebih dikenal dengan BPJS. Lahirnya Program BPJS ini juga dicantumkan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Tehitung dari awal peluncuran hingga bulan Juni 2016 peserta BPJS tercatat berjumlah 166.858.548 (BPJS, 2016). Pada tahun 2016 pemerintah Republik Indonesia menargetkan peserta BPJS Kesehatan telah mencapai angka 188.000.000 jiwa.

BPJS Kesehatan tentu harus bekerja keras untuk dapat merealisasikan target tersebut. Selain realisasi target peserta yang masih belum tercapai,

BPJS juga menghadapi sejumlah permasalahan serius dalam pelaksanaannya. Rendahnya mutu pelayanan serta efisiensi pemakaian disejumlah daerah merupakan 2 hal yang paling mendapat sorotan masyarakat Indonesia. Selain itu proses pembuatan BPJS lumayan lama, misalnya pembuatan kartu yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Tidak mengherankan jika kita dapat dengan mudah menemukan berita tentang buruknya kinerja BPJS Kesehatan disejumlah media cetak maupun elektronik.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan sebuah provinsi yang berada di timur pulau Sumatera. Berdasarkan data BPS Pada tahun 2013, provinsi ini terdiri dari 7 kabupaten dengan 36 kecamatan yang dihuni oleh 1.315.123 jiwa penduduk. Berdasarkan berita yang dimuat di Harian Online Bangka Pos edisi 23 April 2015 menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan BPJS Kesehatan.

Untuk mengatasi sejumlah permasalahan tersebut, BPJS harus memperbaiki lingkungan intern terlebih dahulu yaitu kinerja karyawan. Menurut (Hersey, Blanchard dalam Sinambela, 2012:11) Kinerja karyawan adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk mencapai hasil kerja yang optimal dalam suatu organisasi. Jika suatu organisasi memiliki kinerja yang baik maka secara otomatis tujuan dari organisasi tersebut akan tercapai secara efektif dan efisien.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, *Organization citizenship behavior* (perilaku karyawan dalam bekerja), *human relation* (hubungan antar karyawan), dan iklim organisasi. Apabila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik, maka kinerja karyawan akan meningkat.

Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin. Bahkan, karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). (Waspodo, 2012:2)

Konovsky dan Pugh (dalam Waspodo, 2012:5) mengelompokkan perilaku karyawan di tempat kerjanya menjadi 2 jenis yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas resminya (*in-role behavior*), dan perilaku di luar peran resmi (*extrarole behavior*). Perilaku *extra-role* sangat penting artinya bagi keefektifan perusahaan, yang dalam jangka panjang akan berdampak positif terhadap kelangsungan hidup dari perusahaan itu.

*Organizational citizenship behavior* bukanlah sebagai akibat dari adanya sistem penghargaan yang diberikan perusahaan secara formal kepada karyawan, melainkan perilaku yang dilakukan seorang karyawan dengan sukarela atau kesadaran sendiri. *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang juga tidak diisyaratkan dalam *job description*. *Organizational*

*citizenship behavior* adalah perilaku yang timbul dari keinginan setiap karyawan secara sukarela.

Faktor yang kedua adalah *Human Relation* (hubungan antar manusia/karyawan). *Human Relation* (hubungan antar manusia) adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi, yang berarti komunikasi telah memasuki tahap psikologis dimana komunikator dan komunikasinya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan secara bersama. Menurut Davis dalam Cahyani (2014 :2), Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) adalah hubungan atau interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi kerja atau dalam organisasi. Adanya *human relation* (hubungan antar manusia) dari orang-orang yang berada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik itu pada tingkat manajer maupun karyawan, nantinya kondisi lingkungan kerja tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk menggerakkannya menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menggerakkannya manusia harus berinteraksi dengan manusia yang lainnya sehingga terbentuk kerja sama. Untuk membentuk suatu kerja sama yang baik jelas perlu adanya hubungan yang baik antara unsur-unsur yang ada di dalam organisasi tersebut, terlebih pada hubungan antar manusia (*human relations*) baik secara informal maupun formal. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Jika pegawai sudah menyukai pekerjaannya dan merasa

nyaman bekerja di suatu instansi, ia akan mengerjakan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu, membina hubungan baik terhadap pegawai sebaiknya selalu diusahakan agar tercipta motivasi kerja bagi pegawai, sehingga mereka terpacu untuk meningkatkan kinerja yang baik.

Faktor yang ketiga adalah iklim organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi tentu memiliki strategi dalam manajemen SDM. Iklim organisasi yang terbuka, bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki persepsi positif pada organisasinya. Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya.

Menurut Tagiuri dan Litwin (Lubis, 2015:4) iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Berikut data pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang:

**Tabel 1.1 Data Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang**

No.	Unit/Bagian	Laki-Laki	Perempuan
1	Manajemen pelayanan kesehatan rujukan	5	9
2	Manajemen pelayanan kesehatan primer	3	1
3	Pemasaran	3	1
4	Manajemen kepesertaan unit pengendalian mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta	1	3
5	Umum dan keuangan	6	2
6	Hukum, komunikasi publik dan pemeriksaan	3	-
7	IT Helpdesk	-	1
8	Ka. Cabang	1	-
9	KLOK Bangka	-	2
10	KLOK Bangka Barat	1	1
11	KLOK Bangka Selatan	1	1
12	KLOK Bangka Tengah	-	2
13	KLOK Belitung	3	-
14	KLOK Belitung Timur	1	1
		28	24

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2016

Dari data pegawai diatas kita dapat melihat jumlah pegawai yang ada di BPJS Kesehatan berjumlah 52 orang pegawai, yang mana terdapat 14 unit/bagian yang terdiri dari MPKR berjumlah 14 orang, MPKP berjumlah 4 orang, pemasaran berjumlah 4 orang, MKUPMP4 berjumlah 4 orang, umum dan keuangan berjumlah 8 orang, HK2 berjumlah 3 orang, IT Helpdesk berjumlah 1 orang, Ka. Cabang berjumlah 1 orang, KLOK Bangka berjumlah 2 orang, KLOK Bangka Barat berjumlah 2 orang, KLOK Bangka Tengah berjumlah 2 orang, KLOK Bangka Selatan berjumlah 2 orang, KLOK Belitung 3 orang dan KLOK Belitung Timur berjumlah 2 orang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada kantor BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang, tidak banyak karyawan yang dengan sukarela ingin membantu rekan kerjanya dan

memberi solusi apabila rekan kerja memiliki masalah diluar pekerjaannya, mereka beranggapan ada hal yang lebih penting untuk dikerjakan selain dari masalah rekan kerjanya, ini merupakan lemahnya OCB yang dimiliki karyawan BPJS. Kemudian komunikasi antar karyawan tidak terjalin dengan baik, mereka sibuk dengan pekerjaan masing-masing padahal hubungan baik antar karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Selanjutnya lingkungan organisasi yang kurang menyenangkan, banyak karyawan yang bersifat individual, interaksi antar karyawan kurang sehingga timbul perasaan bosan dalam bekerja. Hal ini dapat menyebabkan tidak komitnya seorang karyawan dalam bekerja dan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Ini berarti BPJS kesehatan harus berusaha memperbaiki iklim organisasi sehingga tercipta lingkungan yang menyenangkan.

Dari paparan masalah diatas, maka peneliti melakukan survei awal yang bertujuan untuk menguatkan fenomena atau masalah yang lebih jelas pada objek penelitian. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan terhadap 20 orang karyawan pada BPJS Kesehatan wilayah Pangkalpinang.

**Tabel 1.2 Data Pra-Penelitian terhadap karyawan BPJS Kesehatan wilayah Pangkalpinang**

Pernyataan	Alternatif Jawaban		
	Setuju	Netral	Tidak
	%	%	%
Saya peduli dengan urusan-urusan instansi yang tidak berkaitan dengan tugas bekerja saya	5 25%	7 35%	8 40%
Ketika rekan kerja mendapat tugas yang terlalu berat saya menawarkan diri untuk membantunya.	5 25%	8 40%	7 35%



Saya senantiasa menghormati hak-hak teman kerja.	5 25%	6 30%	9 45%
Saya merasa hubungan dengan rekan kerja dapat menumbuhkan rasa persaudaraan meningkatkan kinerja saya.	8 40%	11 55%	1 5%
Saya menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja meski saya dalam posisi yang benar.	4 20%	5 25%	11 55%
Saya merasa seluruh pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.	5 25%	9 45%	6 30%

Sumber: Data diolah peneliti, Mei 2016

Berdasarkan data pra-penelitian yang dilakukan kepada 20 responden yaitu karyawan BPJS Kesehatan wilayah Pangkalpinang. Pada pernyataan no.1 diketahui bahwa 40% mengaku tidak setuju, yang berarti karyawan tidak peduli dengan urusan instansi yang tidak berkaitan dengan tugas bekerjanya. Pada pernyataan no. 2 diketahui bahwa 40% memilih netral dan 32% memilih tidak. Pada pernyataan no.3 diketahui mengaku 45% tidak setuju dan pernyataan no.4 diketahui mengaku 55% netral. Sedangkan pada pernyataan no.5 diketahui mengaku 55% tidak setuju.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Organization Citizenship Behavior* (Perilaku Karyawan Ditempat Kerja), *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tentang *organization citizenship behavior* (OCB), *human relation* dan iklim organisasi dan kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang?
2. Apakah *organization citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang?
3. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang?
4. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang?
5. Apakah *organization citizenship behavior* (OCB), *human relation* dan iklim organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah ini perlu diberikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Adapun batasan-batasan masalah yang akan dibahas, adalah sebagai berikut:

1. Masalah yang diteliti hanya dibatasi pada tingkat *organization citizenship behavior*, *human relation* hanya sebatas hubungan internal saja dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang.
2. Penelitian dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang yang berlangsung mulai bulan Mei 2016 sampai dengan selesai.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan gambaran tentang *organization citizenship behavior* (OCB), *human relation* dan iklim organisasi dan kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *organization citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *human relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *organization citizenship behavior* (OCB), *human relation* dan iklim organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman teori tentang pengembangan sumber daya manusia terutama mengenai pengaruh *organization citizenship behavior*

(*OCB*), *human relation*, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi hasil-hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat dijadikan salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri ataupun studi psikologi pada umumnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan cabang Pangkalpinang dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya, dengan cara memperhatikan *organization citizenship behavior* (*OCB*), *human relation*, iklim organisasi pada karyawan.

## 3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan agar karyawan dapat menambah pengetahuan mengenai hubungan antara *organization citizenship behavior*, *human relation* dan iklim organisasi dengan kinerja pada karyawan serta memberi motivasi agar karyawan dapat berperilaku dengan baik, menjalin hubungan yang harmonis sesama karyawan agar tujuan organisasi tercapai dengan efektif dan efisien.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang kajian teori yang relevan dengan penelitian yaitu manajemen sumber daya manusia, *organization citizenship behaviour*, *human relation*, iklim organisasi dan kinerja karyawan, serta menyajikan kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, skala pengukuran, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

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

Di dalam bab ini menguraikan gambaran umum tentang BPJS Kesehatan Wilayah Pangkalpinang dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

## **BAB V PENUTUP**

Di dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terlibat.

