

**PENGARUH *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB), *HUMAN RELATION*, DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS
KESEHATAN CABANG PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : NOPRY YANTI

NIM : 302 12 11 067

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**

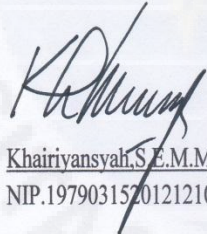


UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

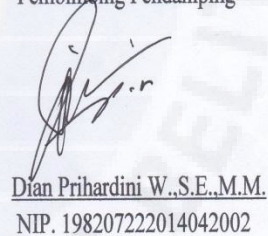
Nama : Nopry Yanti
NIM : 302 12 11 067
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)*,
Human Relation dan Iklim Organisasi terhadap
Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Kesehatan
Cabang Pangkalpinang"

Pembimbing Utama



Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP.197903152012121005

Pembimbing Pendamping



Dian Prihardini W., S.E., M.M.
NIP. 198207222014042002

Balunjuk, 05 Agustus 2016
Ketua Jurusan Manajemen



Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP.198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR*, *HUMAN RELATION* DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PANGKALPINANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : **Nopry Yanti**
Nomor Induk Mahasiswa : **302 12 11 067**
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 8 Agustus 2016 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

Ketua

Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP.197903152012121005

Anggota

M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP.196306051990031004

Anggota

Hidayati, S.E., M.M.
NP.506306010

Balunijuk, 16 Agustus 2016

Universitas Bangka Belitung

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen

Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)*, *Human Relation* dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini dan tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 28 Juli 2016

Penulis,



Nopry Yanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

-Motto-

“Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidup dan matiku karena Allah SWT”

“Ilmu itu diperoleh dari lidah yang gemar bertanya serta akal yang suka
berpikir”

(Abdullah bin Abbas)

“Mustahil adalah bagi mereka yang tidak pernah mencoba”

(Jim Goodwin)

“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah. Pendidikan perlengkapan
paling baik untuk hari tua.”

(Aristoteles)

-Persembahan-

Segala usaha, jerih payah dan segala sesuatu yang telah menjadi hasil studi selama ini, termasuk skripsi ini tidak akan ada artinya tanpa dukungan dari merek. Skripsi ini ku persembahkan untuk :

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- ♥ *Allah SWT yang menciptakan seluruh alam semesta dan yang selalu memberikan anugerah kepada umatnya.*
- ♥ *Kedua orang tua saya Ayahanda Rusmelly Martin dan Ibunda Netty serta adik saya Andre yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada terkira Dan juga untuk orang-orang yang selalu mendukungku.*
- ♥ *Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.*
- ♥ *Sahabat-sahabat baikku, Khususnya Ayu Lestari, R.A. Hegi herbina, Rendra Budi P.K. Randi R. Pane, Lingga Mahardika, Rasti Calvinasari yang telah memberikan dukungan pada saat perkuliahan maupun pada saat penulisan skripsi ini.*
- ♥ *Erza Rismandiah & Holin Pasrah Handaya yang selalu memberikan support dan motivasi, menjadi pendengar dan penasehat yang baik dalam penyelsaian skripsi ini*
- ♥ *Untuk kakakku Amrani Pramitadari dan Adikku Novia Niken Anggreni yang selalu memberi semangat dan dukungan*
- ♥ *Temen-temen seperjuangan Khususnya Manajemen 1 yang selalu memberikan motivasi, tenaga, pikiran, serta perhatian yang luar biasa besarnya baik pada saat perkuliahan maupun pada saat penulisan skripsi ini.*

ABSTRACT

Nopry Yanti. 302 12 11 067

The Influence Of Organization Citizenship Behavior (OCB), Human Relation, And Organization Atmosphere To Employee Performance Of BPJS Pangkalpinang.

This reseacrh is grounded by phenomena ababout lack of performance on BPJS employee. This research is to measure and analyze about the influence of organization citizenship behavior, human relation and organization atmosphere to employee performance of BPJS Pangkalpinang.

This is descriptive quantitative reseacrh with 52 respondents as a sample. The sample was taken by using saturation sampling method. The free variables consisted of organization citizenship behavior (OCB), human relation, and organization atmosphere while bound variables consisted of employee performance. The instrument test used validity and reliability test. The analysis method used multiple linear regression analysis method with t and f test.

The result is independent variables X_1 resultd $t_{value} (4,275) > t_{table} (2,0106)$, variable X_2 $t_{value} (4,599) > t_{table} (2,0106)$, variable X_3 $t_{value} (2,421) > t_{table} (2,0106)$. So variables X_1 has influenced variable Y partially, variable X_2 has influenced variable Y partially and variable X_3 has influence variable Y partially. F test result showed that $f_{value} (73,997) > f_{table} (2,80)$, where the significace is $0,000 < \alpha$ on significance level $0,05$, it means independent variable together or simultaneously influnced dependent variables significantly.

Keywords: Organization Citizenship Behavior (OCB), Human Relation, Organization Atmosphere And Employee Performance

ABSTRAK

Nopry Yanti. 302 12 11 067

Pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)*, *Human Relation*, Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang.

Penelitian ini dilatarbelakangi fenomena yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang kurang optimal pada BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kajian tentang pengaruh *organization citizenship behavior (OCB)*, *human relation*, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *organization citizenship behavior (OCB)*, *human relation*, dan iklim organisasi, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen X_1 diperoleh $t_{hitung} (4,275) > T_{tabel} (2,0106)$, variabel X_2 $t_{hitung} (4,599) > T_{tabel} (2,0106)$ dan variabel X_3 $t_{hitung} (2,421) > T_{tabel} (2,0106)$. Maka variabel X_1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y, variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y, dan variabel X_3 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (73,997) > F_{tabel} (2,80)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan.

Kata kunci : *Organization Citizenship Behavior (OCB)*, *Human Relation*, Dan Iklim Organisasi dan kinerja karyawan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Allahumma Shalli ‘Ala Muhammad Wa ‘Ala Ali Muhammad

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta’ala atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan Allah kepada junjungan kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang keserjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Di dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak Khairiyansyah., S.E. M.M** sebagai dosen pembimbing utama dan **Ibu Dian Prihardini Wibawa., S.E. M.M** sebagai dosen

pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Ir.Muhammad Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati., S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Ibu Maya Yusnita., S.E. M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di lingkungan Universitas Bangka Belitung yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu di Universitas Bangka Belitung.
5. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang yang telah memberikan izin untuk saya melakukan penelitian di lingkungan organisasi.
6. Kedua orang tua saya Ayahanda Rusmelly Martin dan Ibunda Netty yang telah mendo'akan serta memberikan semangat baik berupa moril maupun materil yang bagi penulis teramat sangat tak ternilai harganya, serta adik saya Andre yang telah memberikan perhatian tulus dan doa yang tak ternilai harganya.
7. Sahabat-sahabat baikku, Khususnya Ayu Lestari, R.A. Hegi herbina, Rendra Budi P.K. Randi R. Pane, Holin P.H, Lingga M, Rasty C, Angga Sasmita dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan pada saat perkuliahan maupun pada saat penulisan skripsi ini.

8. Teman-teman seperjuangan Khususnya Manajemen 1 yang selalu memberikan motivasi, tenaga, pikiran, serta perhatian yang luar biasa besarnya baik pada saat perkuliahan maupun pada saat penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunujuk, 28 Juli 2016

Penulis,

Nopry Yanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen	15

2.1.1	Pengertian Manajemen	15
2.2	Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.2.3	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.3	Organization Citizenship Behavior (OCB)	22
2.3.1	Pengertian Organization Citizenship Behavior	22
2.3.2	Dimensi Organization Citizenship Behavior	23
2.3.3	Faktor <i>Organization Citizenship Behavior</i>	25
2.4	<i>Human Relation</i>	26
2.4.1	Pengertian <i>Human Relation</i>	26
2.4.2	Dimensi <i>Human Relation</i>	28
2.4.3	Faktor Manusia Dalam <i>Human Relation</i>	29
2.5	Iklim Organisasi.....	30
2.5.1	Pengertian Iklim Organisasi.....	30
2.5.2	Dimensi Iklim Organisasi	31
2.5.3	Unsur-unsur Terciptanya Iklim Organisasi.....	34
2.6	Kinerja Karyawan	34
2.6.1	Pengertian Kinerja Karyawan	34
2.6.2	Unsur-unsur Kinerja Karyawan	35
2.6.3	Dimensi Kinerja Karyawan	36
2.7	Penelitian Terdahulu	37
2.8	Kerangka Berpikir	40

2.8.1	gambaran umum <i>Organization Citizenship Behavior</i> , <i>Human Relation</i> , dan Iklim Organisasi Dengan Kinerja Karyawan.....	42
2.8.2	Hubungan antara <i>Organization Citizenship Behavior</i> dengan Kinerja Karyawan	43
2.8.3	Hubungan antara <i>Human Relation</i> dengan Kinerja Pegawai	44
2.8.4	Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Kinerja Karyawan	44
2.8.5	Hubungan antara <i>Organization Citizenship Behavior (OCB)</i> , <i>Human Relation</i> , dan Iklim Organisasi Dengan Kinerja Karyawan.....	45
2.9	Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	47
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.3	Objek Penelitian	48
3.4	Populasi dan Sampel	48
3.4.1	Populasi	48
3.4.2	Sampel	48
3.5	Definisi Operasional dan Variabel penelitian.....	49
3.6	Jenis Data	52
3.7	Teknik Pengumpulan Data	53

3.8 Skala Pengukuran Variabel	54
3.9 Teknik Analisis Data	55
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
3.9.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.9.5 Pengujian Hipotesis	60
3.9.6. Analisis Koefisien Determinasi (R_2).....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Profil Perusahaan	63
4.1.2 Visi dan Misi	64
4.1.2.1 Visi	64
4.1.2.2 Misi	64
4.1.3 Struktur Organisasi	65
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	66
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	66
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif	71
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	99
4.3 Uji Instrumen Penelitian	100
4.3.1 Uji Validitas	100
4.3.2 Uji Reliabilitas	101
4.4 Uji Asumsi Klasik	102

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	106
4.5.1 Uji t	108
4.5.2 Uji F	110
4.6 Uji Koefisien Determinasi R^2	111
4.7 Pembahasan	112

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang	7
Tabel I.2	Data Pra-Penelitian terhadap karyawan BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	50
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	54
Tabel III.3	Kategori Skala	56
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi/Bagian	70
Tabel IV.5	Indikator Membantu Dengan Sukarela	71
Tabel IV.6	Indikator Kerjasama	72
Tabel IV.7	Indikator Tanggung Jawab	72
Tabel IV.8	Indikator Dukungan	73
Tabel IV.9	Indikator Saling Menghargai	74
Tabel IV.10	Indikator Toleransi	74
Tabel IV.11	Indikator Mematuhi Peraturan	75
Tabel IV.12	Indikator Menghindari Keluhan	76
Tabel IV.13	Indikator Efisiensi Waktu	76
Tabel IV.14	Indikator Harapan Yang Diinginkan	77
Tabel IV.15	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel <i>Organization Citizenship Behavior (OCB)</i>	78
Tabel IV.16	Indikator Bekerja Sama Melaksanakan Pekerjaan	79
Tabel IV.17	Indikator Hubungan Atasan dan Bawahan	79
Tabel IV.18	Indikator Tekanan Dalam Pekerjaan	80
Tabel IV.19	Indikator Adanya Pekerjaan Baru	81
Tabel IV.20	Indikator Mengontrol Emosi	82
Tabel IV.21	Indikator Berpikir Positif	82

Tabel IV.22	Indikator Saling Menghormati	83
Tabel IV.23	Indikator Tidak Ada Unsur SARA	84
Tabel IV.24	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel <i>Human Relation</i>	85
Tabel IV.25	Indikator Aturan-aturan Kerja	86
Tabel IV.26	Indikator Disiplin Kerja	86
Tabel IV.27	Indikator Kepuasan Kerja	87
Tabel IV.28	Indikator Interaksi Antara Pemimpin dan Bawahan	88
Tabel IV.29	Indikator Kepribadian	88
Tabel IV.30	Indikator Komunikasi	89
Tabel IV.31	Indikator Hubungan Persahabatan Sesama Karyawan	90
Tabel IV.32	Indikator Kekompakan Dalam Bekerja.....	90
Tabel IV.33	Indikator Suasana Bekerja	91
Tabel IV.34	Indikator Loyalitas	92
Tabel IV.35	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel Iklim Organisasi	93
Tabel IV.36	Indikator Kemampuan Memahami Pekerjaan	94
Tabel IV.37	Indikator Kemampuan Menyesuaikan Diri	94
Tabel IV.38	Indikator Sikap Pemimpin	95
Tabel IV.39	Indikator Hubungan Kerja	96
Tabel IV.40	Indikator Kuantitas Pekerjaan	97
Tabel IV.41	Indikator Kualitas Pekerjaan	97
Tabel IV.42	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	98
Tabel IV.43	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	99
Tabel IV.44	Hasil Uji Validitas	100
Tabel IV.45	Hasil Uji Realibilitas	101
Tabel IV.46	<i>One Sample Kolmogorov-smirnov Test</i>	103
Tabel IV.47	Hasil Pengujian Multikolinearitas	105
Tabel IV.48	Hasil Analisis Regresi Berganda	107
Tabel IV.49	Hasil Analisis t	108
Tabel IV.50	Hasil Analisis Uji F	110
Tabel IV.51	Hasil Analisis Koefisien Determinasi R^2	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir	41
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	66
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Gambar IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Devisi	70
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas	103
Gambar IV.7	Hasil Uji Normalitas	104
Gambar IV.8	Hasil Uji Heterokedastisitas	106

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Surat Keterangan UPT Pusat Bahasa
- Lampiran 11 Dokumentasi Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang