

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) ialah sumber daya yang memiliki akal perasaan, keterampilan, pengetahuan, dan dorongan. Semua potensi SDM tersebut mempengaruhi upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Semajunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, Jika tanpa adanya SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia pada tiap perusahaan adalah faktor pendorong untuk keseluruhan kegiatan, yang berarti bahwa perusahaan tidak dapat berjalan meskipun memiliki banyak sumber daya lain, jika tidak ada tenaga kerja, maka kegiatan di perusahaan tidak akan beroperasi. Tidak mudah memiliki karyawan yang terampil yang memiliki kemampuan untuk bekerja dan setia kepada perusahaan. (Edi Sutrisno (2009) .

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 menyatakan, bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dana jaminan sosial BPJS Kesehatan didapat dari dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS

untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial. (<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto yang beralamat Jl. Jendral Sudirman No.925, Berkoh, Purwokerto Timur, Banyumas. Fasilitas kesehatan atau sering disebut sebagai faskes BPJS Kesehatan merupakan tempat dimana seseorang akan mendapatkan pelayanan pengobatan, tentunya bagi peserta JKN-KIS. Kepesertaan BPJS Kesehatan diantaranya terdiri dari peserta mandiri, karyawan, jamkesmas dan pemegang KIS alias Kartu Indonesia Sehat. Kemudian, faskes tersebut terdiri dari rumah sakit, klinik, apotek, optik, dan faskes lainnya yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Jadi peserta JKN-KIS yang akan berobat di fasilitas kesehatan tersebut, maka semua tanggungan biaya pengobatan akan dibiayai oleh pihak pemerintah sesuai kelas kepesertaannya.

<https://www.pakaibpjs.com/bpjs-kesehatan-purwokerto/>

Berdasarkan survey peneliti dengan Pak Andika Fernando selaku HRD BPJS Kesehatan cabang Purwokerto. Adanya permasalahan pada Human Relation pada BPJS Cabang purwokerto yaitu belum terealisasi sempurna seperti pegawai merasa belum terjalin komunikasi persuasive antara pimpinan kepada pegawainya dan sikap pemimpin yang cuek atau tidak ramah. Sehingga pegawai merasa tidak nyaman dan muncul rasa jenuh ditempat kerja serta tidak tercapainya rasa puas hati dalam bekerja.

Hubungan manusiawi (*human relations*) didalam suatu organisasi adalah sangatlah penting. Karena *human relations* merupakan jembatan antara unsur – unsur pimpinan dan bawahannya ataupun sebaliknya. *Human relation* yang efektif adalah hubungan yang dicirikan oleh keinginan untuk pendekatan satu sama lain karena memungkinkan kedua belah pihak untuk berinteraksi. Dalam hubungan ini, mendorong tumbuhnya keinginan untuk berpartisipasi, rasa bertanggung jawab atas organisasi dan semua aktivitasnya, dan rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi. Antari (2017).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan antara Human Relations dengan kinerja pegawai antara lain Dina dkk (2019) ; Ida dkk(2016) ; Wahyu dkk (2020) namun, ada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Human Relations tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan memperoleh hasil kerja yang maksimal. Dalam lingkungan kerja terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan serta memberikan dorongan kepada setiap karyawan untuk dapat bekerja dengan nyaman. Nuraini (2013).

Fenomena terkait Lingkungan Kerja yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto yaitu terdapat ruangan kerja yang kurang atau rusaknya pendingin ruangan. Sehingga saat pegawai bekerja akan terasa panas. Hal ini juga dikeluhkan oleh pegawai BPJS Kesehatan cabang Purwokerto, hal tersebut juga menyebabkan suasana dalam ruangan kurang kondusif saat bekerja. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang terkait hubungan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai adalah seperti penelitian yang diteliti oleh Shalahuddin (2017), Triastuti (2018), Siagian (2020), Elizar & Tanjung (2018), Nasib & Martin (2018), Harahap (2020), Parashakti & Putriawati (2020), Ayubi & Ali (2020) dan Pawirosumarto, dkk (2017) menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Namun dalam penelitian Siahaan & Bahri (2019) dan Nabawi (2019) menunjukkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Fenomena lain dalam BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto yang terkait setiap pimpinan berusaha mendorong seluruh stafnya untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Namun dalam kenyataannya terdapat pegawai yang kurang termotivasi diakibatkan oleh beberapa hal seperti anggapan tugas yang banyak sementara penilaian kerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan pegawai. Motivasi merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai. Motivasi juga berhubungan dengan faktor-faktor psikologis seseorang sebagai wujud

hubungan antar sikap,kebutuhan dan kepuasan yang terjadi dalam diri manusia. Dorongan atau motivasi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi Hasibuan (2011). Motivasi menurut Hasibuan (2012) berasal dari kata “*Movere*” yang artinya dorongan atau menggerakkan.

Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan telah dikemukakan dalam penelitian Setiawan, dkk (2021); Sari & Candra (2020); Setiawan, dkk (2020);Harahap & Tirtayasa (2020); Sembiring (2020); Farhah, dkk (2020); Asmawiyah, dkk(2020); Fauzi & Wakhidah (2020); Handayani (2018) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi yang diberikan baik itu oleh atasan atau motivasi dari diri sendiri maka kinerja seseorang ikut meningkat. Namun bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga, dkk (2020) yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena masih ada karyawan yang kurang termotivasi untuk bekerja dengan baik. Sedangkan dalam penelitian Priska, dkk (2020) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Najib dan Ramlawati,(2018) dengan variable Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Peneliti menambah variable Motivasi

Kerja dikarenakan pada penelitian sebelumnya ada saran untuk menambah variabel baru. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek, dimana penelitian sebelumnya adalah BPJS cabang Makassar, sedangkan peneliti melakukan penelitian di BPJS Cabang Purwokerto.

Berdasarkan latar belakang fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto dengan mengkaji lebih dalam dan menjadikan penelitian dengan judul “**Pengaruh Human Relation,Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Purwokerto.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Human Relation*,Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto?
2. Apakah *Human Relation* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto?
3. Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto?

4. Apakah Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti menentukan Batasan-batasan dari masalah yang mampu menjawab permasalahan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Responden adalah seluruh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto
2. Variabel bebas yang diteliti adalah *Human Relation*, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja
3. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kinerja pegawai.
4. Periode Penelitian Bulan Mei 2022

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation*, Lingkungan Kerja dan Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto
2. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* terhadap Kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto

3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan Cabang Purwokerto

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tersebut, diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat bagi banyak pihak. Manfaat yang diperoleh meliputi :

1. Bagi peneliti

Sebagai peningkatan ilmu pengetahuan dan wawasan. Dan sebagai syarat lulus program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

2. Bagi pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan kebijakan pada BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto.

3. Bagi ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebagai bahan kajian untuk menambah literatur tentang Analisis pengaruh *Human Relation*, Lingkungan Kerja dan Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.

4. Bagi akademisi

Penelitian ini sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.