

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini menuntut organisasi untuk memiliki keunggulan bersaing. Agar organisasi dapat bertahan menghadapi persaingan, organisasi perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Hal ini dikarenakan organisasi yang memiliki sumber daya manusia berkualitas dan memiliki kinerja baik yang dapat bertahan menghadapi persaingan dengan organisasi lain sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi.

Menurut (**Sutrisno 2016**) manajemen sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya rasio, rasa dan karsa yang berpengaruh terhadap suatu upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Dapat dikatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik tentu akan memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Dengan adanya SDM yang memiliki potensi diri yang unggul baik di bidang akademik, inteligensi, sosial ataupun aspek yang lain, diharapkan mampu membangun bangsa kearah yang lebih baik, mampu bersaing dan berkompetensi untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik. Prestasi kerja dapat dipengaruhi dari

beberapa faktor diantaranya *perceived organizational support (POS)*, pelatihan kerja, pengalaman kerja dan disiplin kerja.

Prestasi kerja adalah suatu bentuk dari hasil kerja seorang karyawan, hasil kerja tersebut nantinya akan dinilai oleh atasan maupun perusahaan. Dan tentunya jika seorang karyawan mendapatkan prestasi yang baik dia akan mendapatkan *reward* atau hadiah dari perusahaan tempat ia bekerja. Prestasi kerja seorang karyawan tidak selamanya baik, ada yang bagus dan ada juga yang buruk maka dari itu setiap karyawan suatu organisasi atau perusahaan pasti akan berusaha untuk mendapatkan hasil kerja yang baik.

Prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Menurut **(Mangkunegara 2017)** prestasi kerja adalah Istilah kinerja berasal dari *Job Performance* atau *Actual Performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya.

*Perceived organizational support (POS)* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasa dirinya dihargai oleh perusahaan dan mendapat dukungan dari perusahaan maka akan menimbulkan rasa kenyamanan dalam berkerja sehingga berdampak baik terhadap kinerja. Menurut **(Robbins 2015)** menjelaskan bahwa, "*perceived organizational support is*

*employees' general belief that their organization values their contribution and cares about their well-being."*

Persepsi dukungan organisasi adalah kepercayaan umum karyawan bahwa organisasi mereka menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasa dirinya dihargai oleh perusahaan dan mendapat dukungan dari perusahaan maka akan menimbulkan rasa kenyamanan dalam bekerja sehingga berdampak baik terhadap kinerja.

Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, di mana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Menurut **(Widodo 2015)** pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya.

Pengalaman kerja sangat penting dalam menjalankan usaha suatu organisasi. Dengan memperoleh pengalaman kerja maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik. Sedangkan pengalaman kerja jelas sangat mempengaruhi prestasi kerja karyawan karena dengan mempunyai pengalaman kerja, maka prestasi kerja pun akan meningkat.

Pengalaman bekerja yang dimiliki seseorang, kadang-kadang lebih dihargai dari pada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Menurut **(Sulaeman 2015)** Karyawan yang mempunyai pengalaman yang lebih lama akan mempunyai keterampilan yang lebih tinggi, sehingga produktivitasnya pun lebih tinggi dibandingkan tenaga kerja yang baru memiliki sedikit pengalaman.

Disiplin merupakan salah satu faktor dari prestasi kerja. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap organisasi dalam pelaksanaannya kegiatannya. Menurut **(Sutrisno 2016)** disiplin kerja merupakan suatu sikap hormat terhadap suatu peraturan dan ketentuan atau prosedur kerja yang ada di suatu perusahaan. Menurut **(Hasibuan 2016)** disiplin kerja adalah kemauan atau kesediaan seorang karyawan untuk menaati peraturan dan norma-norma yang ada di dalam perusahaan. Semua manajer selalu berusaha agar semua karyawannya mempunyai disiplin yang tinggi.

Dengan demikian bila peraturan atau ketentuan yang ada dalam perusahaan diabaikan, atau sering dilanggar, maka SDM mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya bila SDM tunduk pada ketentuan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Dengan program pelatihan yang cukup dan sesuai untuk kebutuhan karyawan, karyawan akan semakin memahami dan menguasai dalam menjalankan profesinya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

BPJS Kesehatan Cabang Padang merupakan BUMN yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk PNS, pensiunan PNS dan TNI/ Polri, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan badan usaha lainnya maupun rakyat biasa. Sehubungan dengan visi BPJS Kesehatan yang biasa disebut dengan Cakupan Semesta 2019, para karyawan dituntut untuk

memiliki kinerja yang baik sehingga visi tersebut dapat tercapai serta pelayanan yang maksimal dapat diberikan kepada masyarakat.

Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari dukungan perusahaan, pelatihan, pengalaman prestasi hasil kerja, penghargaan yang diberikan serta kedisiplinan karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Data Absen Karyawan Kantor BPJS Cabang Padang Tahun 2019**

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Absensi				Keterangan
			Hadir	Cuti	Izin	Sakit	
1	Januari	86	72	9	2	3	
2	Februari	86	77	6	1	2	
3	Maret	87	81	4	1	1	
4	April	86	80	5	0	1	
5	Mei	85	82	3	0	0	
6	Juni	85	78	3	1	2	
7	Juli	85	79	2	0	0	
8	Agustus	83	80	2	0	2	
9	September	81	73	6	1	1	
10	Oktober	81	72	8	0	0	
11	Nopember	81	74	5	1	1	
12	Desember	81	69	11	0	1	

*Sumber : Bagian HRD BPJS Kesehatan Padang, 2019*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat jumlah pegawai dari bulan ke bulan mengalami perubahan pada bulan januari dan februari jumlah pegawai 86 orang, pada bulan maret mengalami peningkatan berjumlah 87 orang, pada bulan april mengalami penurunan menjadi 86 orang, dan pada bulan mei-juli mengalami penurunan berjumlah 85 orang, pada bulan agustus mengalami penurunan berjumlah 83 dan pada bulan oktober-desember juga mengalami penurunan berjumlah 81 orang. Kehadiran, cuti, izin dan sakit para pegawai dari tahun ke tahun juga mengalami perubahan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di kantor BPJS Kesehatan Padang sikap kepemimpinan seorang atasan masih kurang baik terhadap karyawannya. Hal ini dilihat dari perilaku pimpinan kepada karyawan seperti kurangnya tegur sapa antara bawahan dan atasan dan kurangnya feedback antara atasan dan bawahan. Permasalahan lainnya yang terlihat adalah kurangnya pelatihan terhadap karyawan. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di kantor BPJS cabang Padang, pelatihan yang dilaksanakan oleh kantor BPJS cabang Padang masih kurang maksimal.

Jika dilihat dari pelatihan yang dilakukan oleh BPJS cabang Padang, pelatihan tersebut masih kurang maksimal karena untuk memberikan pelatihan kepada karyawan berbagai pertimbangan harus diseimbangkan ketika memilih metode-metode pelatihan. Dibuktikan dengan hanya beberapa orang karyawan yang menerima penghargaan pada tahun 2019.

**Tabel 1.2**  
**Data Penghargaan Karyawan Kantor BPJS Cabang Padang Tahun 2019**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Penghargaan</b>	<b>Tahun</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Delila Melati	Kepala Bidang Terbaik se Kedeputian Wilayah Sumbagteng Jambi	2019
2	Jatillah Rahnit	Verifikator PMR Terbaik se kedeputian Wilayah Sumbagteng Jambi	2019
3	Santi Setiawati	Penghargaan Masa Kerja	2019
4	Romi	Penghargaan Masa Kerja	2019

*Sumber : Bagian HRD BPJS Kesehatan Padang, 2019*

Dari tabel 1.2 dapat dilihat pada tahun 2019 hanya beberapa karyawan yang mendapatkan penghargaan dari sekian jumlah karyawan yang ada di BPJS cabang Padang. Ini bisa disebabkan kurangnya *Perceived Organizational Support*

(POS), pelatihan kerja, pengalaman kerja dan disiplin kerja terhadap prestasi yang dimiliki oleh individu karyawan BPJS Cabang Padang. Prestasi kerja akan meningkat jika *perceived organizational support (POS)*, pelatihan kerja, pengalaman kerja dan disiplin kerja juga meningkat.

Penelitian-penelitian mengenai penelitian ini menghasilkan temuan yang beragam. (Adolfina, Tewel, and Umboh 2016) disiplin kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja, sedangkan pelatihan, pengalaman, dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja pada PT. Enseval Manado. (Maesaroh 2018) dengan hasil POS berpengaruh langsung positif terhadap prestasi kerja. Hal ini berarti bahwa POS akan meningkatkan prestasi kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Pandeglang.

Dalam peneliti ini penulis tertarik untuk meneliti di BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam melihat pengaruh. terkait dengan judul: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)*, Pelatihan Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Masih Kurangnya *Perceived Organizational Support (POS)* yang dirasakan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
2. Kurangnya rasa dihargai yang dirasakan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang terhadap hasil kerja yang di capainya.

3. Rendahnya perhatian atau apresiasi terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
4. Kurangnya Pelatihan Kerja yang didapat Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
5. Masih rendahnya Pengalaman Kerja yang dimiliki karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
6. Pengalaman kerja yang rendah disebabkan karna karyawan tidak menguasai pekerjaan yang dilakukan.
7. Masih rendahnya Prestasi Kerja yang dimiliki oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
8. Kurangnya Disiplin Kerja terhadap prestasi kerja yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Padang.
9. Kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Padang yang belum mampu meningkatkan prestasi kerja.
10. Kurangnya Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, peneliti perlu membatasi masalah prestasi kerja (Y) yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Disiplin Kerja (Z) sebagai variabel intervening. Variabel independen *Perceived Organizational Support* (X<sub>1</sub>), Pelatihan Kerja (X<sub>2</sub>), Dan Pengalaman Kerja (X<sub>3</sub>).



#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
2. Apakah Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
3. Apakah Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
4. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap Disiplin Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
5. Apakah Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Disiplin Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
6. Apakah Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Disiplin Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
7. Apakah Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
8. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening berpengaruh terhadap prestasi kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang dengan disiplin?
9. Apakah Pelatihan Kerja melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?

10. Apakah Pengalaman Kerja melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?

## **1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap prestasi kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengalam Kerja terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap Disiplin Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
5. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Disiplin Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
6. Untuk mengetahui pengaruh Pengalam Kerja terhadap Disiplin Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
7. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?

8. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening terhadap prestasi kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang dengan disiplin?
9. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?
10. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Kerja melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening terhadap Prestasi Kerja pada karyawan BPJS kesehatan cabang padang?

#### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat menambah informasi, pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support*, Pelatihan Kerja Dan Pengalaman Kerja terhadap prestasi kerja dengan Disiplin Kerja sebagai variabel intervening. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Dapat memberikan informasi kepada pimpinan BPJS Kesehatan cabang Padang untuk lebih memahami pengaruh *perceived organizational support* (pos) , pelatihan kerja dan pengalaman kerja agar prestasi kerja dapat meningkat melalui penerapan disiplin kerja pada pegawai.