

**PENGARUH SIKAP, PERILAKU DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MUARAENIM**



Tesis Oleh:

NYIMAS NURMEITA SARI

01012622125009

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar

Magister Manajemen

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH SIKAP, PERILAKU DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG MUARAENIM**

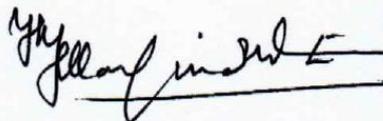
Disusun oleh:

Nama : Nyimas Nurmeita Sari
NIM : 01012622125009
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan Dosen Pembimbing

Tanggal: 29-05-2023 Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

Tanggal: 05-06-2023 Anggota



Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph. D
NIP. 197801182005011002

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH SIKAP, PERILAKU DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MUARAENIM

Disusun oleh:

Nama : Nyimas Nurmeita Sari
NIM : 01012622125009
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 15 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 15 Juli 2023



Ketua

Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

Anggota

Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph. D
NIP. 197801182005011002

Anggota

Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.
NIP. 196706241994021002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen

Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nyimas Nurmeita Sari
NIM : 01012622125009
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul:
Pengaruh Karir, Pengalaman dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit pada BPK
Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing:

Ketua : Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
Anggota : Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph. D.
Tanggal Ujian : 15 Juli 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 15 Juli 2023

Pembuat Pernyataan



Nyimas Nurmeita Sari

NIM. 01012622125009

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan, Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan”

Tesis ini saya persembahkan untuk:

- **Universitas Sriwijaya**
- **Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**
- **Kerabat Keluarga**
- **Seluruh Teman Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2020 Angkatan 50**
- **BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Muara Enim**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian tesis ini yang berjudul Pengaruh Sikap, Perilaku, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muara Enim. Tesis ini guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat gelar Magister Manajemen Program Strata Dua (S2) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penyusunan tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata 2 (S2) Magister Manajemen Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Sriwijaya Palembang. Kepada pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan serta kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis, rasanya tiada kata yang pantas diucapkan selain terima kasih yang tak terhingga.

Tiada kesempurnaan dalam setiap kehidupan seperti layaknya dengan tesis ini, penulis sangat memahami bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu melalui kata pengantar ini penulis sangat terbuka menerima kritik serta saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki segala kekurangannya. Penulis juga berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu dan teknologi, menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya dan mampu menjadi salah satu solusi dari *Human Capital Problems* terutama di perusahaan publik di Indonesia.

Palembang, 15 Juli 2023



Nyimas Nurmeita Sari

NIM. 01012622125009

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing I, Dosen Pembimbing Akademik dan Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih atas segala bantuan Ibu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini. Berkat bantuan Ibu saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
2. **Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph. D.** selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala bantuan Bapak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam menyelesaikan tesis ini. Berkat bantuan Bapak saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
3. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.** selaku para Dosen Penguji sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih banyak atas bantuannya dalam proses ujian yang dilaksanakan dan telah memberikan arahan, kritik, serta saran yang membangun dalam penyelesaian tesis ini.
4. **Ruszian Dedy.** selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muara Enim serta para kepala bidang dan rekan-rekan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muara Enim yang telah memberikan dukungan dan menyediakan data dalam proses penyusunan tesis ini.
5. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE., IPU., ASEAN. Eng.** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. **Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya,** terima kasih banyak atas segala waktu,

ilmu, dan pengetahuan bermanfaat yang telah diberikan selama masa perkuliahan untuk dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.

7. **Seluruh Staf Magister Manajemen Universitas Sriwijaya**, yang telah membantu selama masa perkuliahan baik dalam pengurusan dokumen maupun proses belajar-mengajar selama ini.
8. **Orang tua (Ibu), Keluarga, dan teman karib**, yang selalu memberikan motivasi, bantuan, serta doa terbaik secara tulus dan ikhlas dari awal sampai dengan akhir dalam menyelesaikan masa studi di Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.
9. **Seluruh Teman Magister Manajemen Angkatan 50, terutama Angkatan 50 C**, terima kasih banyak atas segala bantuan, ilmu, kerja sama, semangat, motivasi, dan kekompakan yang telah terbentuk selama ini, semoga kita selalu dapat menjalin tali silaturahmi, menjadi saudara, keluarga serta saling mendoakan dalam kesuksesan dan kebaikan dimanapun berada.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya, membalas budi baik kalian kepada kita semua. Aamiin.

Palembang, 15 Juli 2023



Nyimas Nurmeita Sari

NIM. 01012622125009

ABSTRAK

PENGARUH SIKAP, PERILAKU DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MUARAENIM

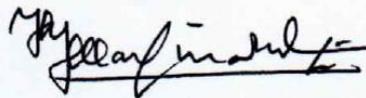
Oleh:

Nyimas Nurmeita Sari

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, perilaku dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim sebanyak 157 karyawan. Hasil dari analisis linier berganda menunjukkan bahwa sikap, perilaku dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim. Sikap, perlu adanya evaluasi mengenai fasilitas yang dibutuhkan karyawan, seperti penambahan atau upgrade computer/laptop serta sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan. Perilaku, terdapat beberapa hubungan antar sesama karyawan dan karyawan dengan atasan yang terjalin kurang baik. Budaya organisasi, dengan seringnya perubahan pimpinan membuat karyawan perlu membiasakan diri dengan ritme kerja yang dibentuk.

Kata Kunci: *Sikap, Perilaku, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan*

Ketua



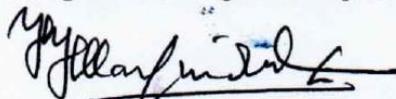
Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

Anggota



Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197801182005011002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

ABSTRACT

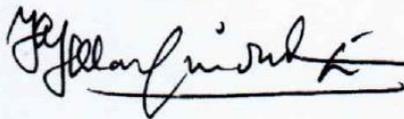
THE INFLUENCE OF ATTITUDES, BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT BPJS EMPLOYMENT MUARAENIM BRANCH

By:
Nyimas Nurmeita Sari

This study was conducted to determine the influence of attitudes, behavior and organizational culture on employee performance at BPJS Employment Muaraenim branch. The population in this study is all employees of BPJS Employment Muaraenim branch as many as 157 employees. The results of multiple linear analysis show that attitudes, behaviors and organizational culture have a positive and significant effect on employee performance at the Muaraenim branch of BPJS Ketenagakerjaan. Attitude, there needs to be an evaluation of the facilities needed by employees, such as adding or upgrading computers / laptops as well as facilities and infrastructure tailored to employee needs. Behavior, there are several relationships between fellow employees and employees with superiors that are not well established. Organizational culture, with frequent changes in leadership makes employees need to get used to the rhythm of work formed.

Keywords: *attitude, behavior, organizational culture, employee performance*

Ketua



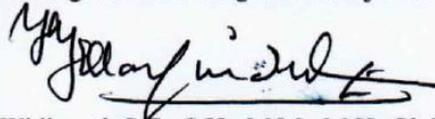
Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

Anggota



Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197801182005011002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

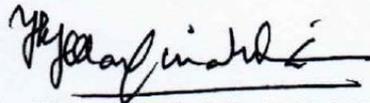
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Tesis menyatakan bahwa abstrak tesis dari mahasiswa:

Nama : Nyimas Nurmeita Sari
NIM : 01012622125009
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Tesis : Pengaruh Sikap, Perilaku, dan Budaya Organisasi
Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muara Enim

Telah kami periksa cara penulisan *grammar* maupun susunan *tenses* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua



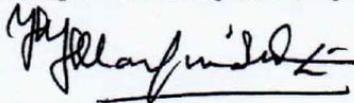
Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

Anggota



Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 197801182005011002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.
NIP. 196703141993032001

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nyimas Nurmeita Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 15 Mei 1991

Agama : Islam

Status : Menikah

Alamat Rumah : Komplek Palm View Residence Blok E 23

Alamat E-mail : nyimasnurmeita@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 4 Palembang

SMP : SMP Negeri 1 Palembang

SMA : SMA Bina Warga 2 Palembang

Universitas (Strata 1) : Fakultas Ekonomi, Universitas Tridianti
Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka konseptual penelitian	35
2.5 Hipotesis penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Rancangan Penelitian.....	38
3.2. Jenis dan Sumber Data	38
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Uji Instrumen Penelitian	40
3.6. Analisis Data Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.2. Gambaran Profil Responden Penelitian	53
4.3. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Penelitian	55
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	72
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.6. Hasil Analisis Penelitian.....	78
4.7. Hasil Uji Hipotesis	80
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraemin 2019-2021	3
Tabel 1.2 . Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraenim	4
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi (r).....	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 4.1 Gambaran Profil Responden Penelitian.....	53
Tabel 4.2 Tabel Interpretasi.....	56
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Sikap (X1).....	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Perilaku (X2).....	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Budaya Organisasi (X3)	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	78

DAFTAR BAGAN

Bagan2.1 Kerangka konseptual penelitian.....	36
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pada era globalisasi telah menyebabkan Indonesia dipenuhi oleh berbagai perusahaan yang bergerak di segala bidang, salah satunya yaitu perusahaan asuransi kelas dunia yang memberikan layanan berkualitas untuk para pekerja. Dalam perkembangannya setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang atau aspek apapun memiliki tantangan dalam mencapai target yang ditetapkan oleh setiap perusahaan. Pada perusahaan asuransi hal yang menjadi tantangan pada masa ini adalah bagaimana cara perusahaan asuransi nasional maupun swasta memberikan layanan dan tanggung jawab yang tinggi bagi para pengguna asuransinya. Perusahaan asuransi harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Sumber daya manusia mengatur hubungan dan peran yang dimiliki perusahaan secara efisien dan efektif, serta dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Riyanto, 2019).

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins & Judge, 2016). Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam

melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja pegawai, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini harus objektif yang akan berdampak kepada karyawan yang akan selalu memberikan kontribusi positif dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab kerjanya (Balducci, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, yang merupakan suatu badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan program baru yaitu Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia. Dalam menyelenggarakan program BPJS Ketenagakerjaan hal yang menyangkut perluasan dan peningkatan kepesertaan baik tenaga kerja maupun perusahaan adalah hal yang menjadi patokan utama bagaimana peran BPJS Ketenagakerjaan dapat berjalan merata bagi semua lapisan tenaga kerja. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah suatu badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian

(JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan program Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia. Saat ini, dalam menyelenggarakan programnya, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan pada permasalahan perluasan kepesertaan sektor informal, khususnya di kota Muaraenim.

Tabel 1.1. Pencapaian Kinerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraenim Tahun 2019-2021

No	Indikator	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Strategic Outcome	39.08	46.23	47.87
2	Strategic Driver	44.97	41.36	36.48
3	Strategic Resources	8.21	12.46	12.00
Total		92.26	100.05	96.34

Sumber Data: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraenim, 2022

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2021 BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2021 terlihat bahwa target sebesar 96,34. Adapun faktor yang menghambat tercapainya pelayanan prima di BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim yaitu nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan seperti respon pegawai dalam mengatasi komplain nasabah, masih ada pegawai yang kurang komunikatif dengan apa yang dibutuhkan nasabah. Untuk melihat bagaimana kondisi mengenai kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim, maka peneliti melakukan pra survey kepada 15 orang responden.

Tabel 1.2. Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraenim

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi masalah dalam pekerjaan	8	53.3	7	46.6
2	Tidak keberatan diberikan tugas lebih dari satu	6	40	9	60
3	Tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang diberikan	5	33.3	10	66.7
4	Mampu memenuhi target yang ditetapkan perusahaan	5	33.3	10	66.7
5	Selalu teliti dalam melakukan pekerjaan sehingga hampir tidak ada kesalahan dalam pekerjaan	9	60	6	40

Sumber: Data hasil pra survey dan diolah oleh peneliti, 2022

Hasil survey pada Tabel 1.2 ditemukan kondisi karyawan yang menunda-nunda pekerjaan yang diberikan dengan jawaban responden sebesar 66,7 persen, karyawan tidak mencapai target dengan jawaban responden sebesar 66,7 persen dan karyawan yang keberatan dengan diberinya tugas lebih dari satu dengan jawaban responden sebesar 60 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim dikatagorikan masih belum optimal karena mayoritas karyawan dalam melakukan pekerjaan masih banyak yang tidak memaksimalkan waktu pekerjaan dengan banyaknya penundaan melaksanakan pekerjaan yang dilakukan serta karyawan keberatan diberikan tugas lebih dan hal ini tentu akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam mencapai target yang ditetapkan.

Manajemen yang terlalu berorientasi kepada tugas juga membawa pengaruh tidak terpacunya karyawan kepada hasil dan kualitas pelayanan. Formalitas dalam rincian tugas-tugas organisasi menuntut *uniformitas* dan

keseragaman yang tinggi. Akibatnya para karyawan menjadi takut berbuat keliru dan cenderung sedapat mungkin menyesuaikan pekerjaan-pekerjaannya dengan petunjuk pelaksanaan (*juklak*), walaupun keadaan yang ditemuinya dilapangan sangat berbeda dengan peraturan-peraturan tersebut. Sementara kita menyadari kualitas suatu layanan bukan hanya bergantung pada efektivitas dan efisiensi saja namun juga perlu didukung oleh faktor kesopanan dan responsivitas yang baik dari penyelenggara pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sikap. Menurut Schermerhorn (2013), sikap adalah kecenderungan merespon secara positif atau negatif pada seseorang atau sesuatu dalam lingkungannya. Sikap kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan (Krane, 1992). Sikap kerja ini menunjukkan respon-respon setiap orang berupa emosional terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan, tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan, dan rasa percaya diri ketika bekerja. Tingkah laku tersebut yang mencerminkan sikap kerja yang dimiliki seseorang ketika bekerja.

Sikap kerja yang berupa afektif berasal dari cerminan diri sendiri untuk menanggapi hal yang dialaminya, apabila seseorang merasa terpancing emosionalnya ketika bekerja dia akan merespon pekerjaan tersebut dengan positif atau negatif. Sikap kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal dari orang yang bersangkutan. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri, meliputi emosional, psikologis terhadap pekerjaan,

kedekatan dengan rekan kerja, dan kenyamanan yang tercipta dari diri sendiri. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar atau faktor yang berasal dari lingkungan. Faktor eksternal juga sangat berperan dalam pembentukan sikap seseorang. Faktor ini meliputi kondisi pekerjaan, hubungan kerja, rasa aman, lingkungan kerja, dan fasilitas dalam bekerja. Semakin tinggi tingkat kenyamanan seseorang ketika bekerja maka sikap kerja positif yang dihasilkan akan semakin tinggi.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu perilaku. Perilaku kerja merupakan perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi secara sukarela dan mempengaruhi prestasi kerja serta melemahkan efektivitas organisasi (Zhang, 2020). Perilaku kerja menurut Dessler (2017) adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Perbaikan perilaku merupakan aspek amat penting dilakukan oleh sebuah organisasi karena mempengaruhi faktor-faktor seperti daya saing organisasi, manajemen pengetahuan, pendapatan dan kinerja. Perbaikan perilaku kerja merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan atau pegawai, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu meningkatkan perilaku kerja karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya (Mathis & Jackson, 2015).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem nilai bersama dalam suatu organisasi yang menentukan tingkatan bagaimana para karyawan melakukan kegiatan untuk

mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2016). Budaya organisasi mengacu pada sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Suatu budaya kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggotaanggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari perilaku yang tinggi. Salah satu hasil spesifik dari budaya yang kuat adalah menurunnya tingkat perputaran karyawan. Budaya yang kuat menunjukkan kesepakatan yang tinggi antar anggota mengenai apa yang diyakini organisasi. Keharmonisan tujuan semacam ini membangun kekompakan, loyalitas, dan komitmen organisasi. Sifat-sifat ini, pada gilirannya memperkecil kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi (Robbins & Judge, 2016).

Penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan diantaranya yang dilakukan oleh Rosenbaum & Rochford (2023); Khan (2023); Towler (2021); Shaftel & Shaftel (2020); Bidara (2019) menunjukkan hasil bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang berbeda ditunjukkan hasil penelitian dari Mulianda (2022); Nicky (2021) menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh faktor perilaku juga mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh perilaku terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Bagus (2023); Avey (2021); Barasa (2021); Yumhi (2021); Shaftel & Shaftel (2020); Krush (2020) menunjukkan hasil bahwa perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang berbeda

ditunjukkan hasil penelitian dari Desnirita & Sari (2022) menunjukkan hasil bahwa perilaku berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian dari Mendo (2021) menunjukkan perilaku berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh faktor budaya organisasi juga mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Antika & Dwiridotjahjono (2022); Alimuddin & Artiyany (2022); Leman (2022); Mendo (2021); Anggiani (2021); Wicaksono (2021); Suaiba (2021); Paais & Pattiruhu (2020); Makkulau (2020); Pasaribu (2020); (Surya, D., Badia, P., Marlina, W. 2019), (Sari, 2019) menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang berbeda ditunjukkan hasil penelitian dari Ferdian & Devita (2020); Girsang (2019); Nurhalim (2019) menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian dari Enjeli (2020) menunjukkan budaya organisasi berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, didapat rumusan masalah penelitian yaitu sikap, perilaku dan budaya organisasi serta adanya hasil atau kesimpulan dari beberapa penelitian yang berbeda-beda tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (*research gap*). Hal ini ditunjukkan dari temuan-temuan yang belum seragam mengenai adanya perbedaan pengaruh sikap, perilaku dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian ini dilakukan pengujian lebih lanjut terhadap temuan-temuan empiris mengenai sebagai variabel independen sikap, perilaku dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sikap, Perilaku dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraenim”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan research gap yang ada di latar belakang, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana pengaruh sikap, perilaku dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapat bukti empirik dengan cara menganalisis sebagai berikut: Untuk mencari bukti empiris dengan cara menganalisis pengaruh sikap, perilaku dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam menghasilkan konsep mengenai sejauh mana pengaruh sikap, perilaku dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Muaraenim.

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Muaraenim dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat meningkatkan kemampuan yang memadai terutama yang menyangkut sikap, perilaku, budaya organisasi dan kinerja karyawan.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya dan sumbangan dalam pengembangan pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin, M. I., & Artiyany, M. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gowa. *Jurnal Ekonomi Nusantara*, Vol. 18, 139–150.
- Ambiya, D. (2019). Pengaruh Sikap dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 2 (3), 269–288.
- Anggiani, S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT. Garuda Indonesia Tbk. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 31, 427–437.
- Antika, N. D., & Dwiridotjahjono, J. (2022). Pengaruh Disiplin, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perum Bulog Kantor Wilayah Jawa Timur. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol. 4 (3)(ISSN 2656-274x), 516–527.
- Ardichvili, A. (2021). Invited Reaction: Meta-Analysis of the Impact of Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 22, 153–156.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2021). Meta-Analysis of The Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Journal of Personnel Psychology*, Vol. 22, 127–152.
- Bagus, N. (2023). Pengaruh Perilaku dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa. *Jurnal Reformasi*, Vol. 13(ISSN 2088-7469).
- Balducci, C. (2019). The Impact of Workaholism on Day Level Workload and Emotional Exhaustion and on Longer Term Job Performance. *International Journal of Work, Health & Organisations*, Vol. 35.
- Barasa, L., Togatorop, A. L., & Szesze, M. (2021). Pengaruh Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumberbumi Global Niaga. *Jurnal Ilmiah Nasional*, Vol. 14.
- Bidara, R., Koleangan, R., & Dotulong, L. (2019). Pengaruh Sikap dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Walikota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 7 (4)(ISSN 2303-1174), 4757–4766.
- Blum, & Nylon. (2008). Sikap Kerja Perawat. *Journal of Business Manajement*, Vol. 6.
- Bryson, M. J. (2003). *Perencanaan Strategis*. Pustaka Pelajar.

- Desnirita, & Sari, A. P. (2022). Dampak Beban Kerja dan Perilaku Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Dwidaya World Wide Cabang Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang (JAAIP)*, Vol. 2 (1)(ISSN: 2775-9768).
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. Pearson Education.
- Enjeli. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Utara. *Jurnal Sosial Dan Sains*.
- Ferdian, A., & Devita, A. R. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Ipteks*, Vol. 5 (2), 187–193.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girsang, W. S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan RS Putri Hijau No. 17 Medan. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 4 (2)(ISSN: 2477-3824).
- Jumriani. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) As'Adiyah Sengkang. *Islamic Economics and Business Journal*, Vol. 2 (1).
- Kehoe, R. R., & Wright, P. M. (2020). No TitleKehoe, R. R., & Wright, P. M. (2020). The Impact of High-Performance Human Resource Practices on Employees' Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, Vol. 39. The Impact of High-Performance Human Resource Practices on Employees' Attit. *Journal of Management*, Vol. 39.
- Khan, I., Dongping, H., & Ghauri, T. A. (2023). Impact of Attitude on Employees Performance: A Study of Textile Industry in Punjab, Pakistan. *World Applied Sciences Journal (Innovation Challenges in Multidisciplinary Research & Practice)*, ISSN 1818-4952, 191–197.
- Krane, K. (1992). *Fisika Modern*. Universitas Indonesia-Press.
- Krush, M. T. (2020). The Salesperson's Ability to Bounce Back: Examining The Moderating Role of Resiliency on Forms of Intra Role Job Conflict and Job Attitudes, Behaviors and Performance. *Marketing Management Journal*.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (5th ed.). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN.

- Leman, S., Ramly, M., & Mapparenta. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rekind Daya Mamuju. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia, Vol. 9 (1)*.
- Makkulau, A. R. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Desain Pekerjaan Terhadap Komitmen Kerja dan Kinerja Karyawan Perum Bulog Divisi Regional Sultra. *Journal of Management & Business, Vol. 3 (2)*(ISSN : 2598-831X).
- Mathis, & Jackson. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 9). Salemba Empat.
- McClelland, D. (2008). *Motivational Needs Theory*. NetMBA.com
- Mendo, A. Y. (2021). Pengaruh Perilaku, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi, Vol. 31*, 427–437.
- Muhyiddin, N. T., Tarmizi, M. I., & Yulianita, A. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial (Teori, Konsep, dan Rencana Proposal)*. Salemba Empat.
- Mulianda, I., Zainuddin, & Bakri. (2022). Pengaruh Sikap dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Percetakan CV. Beurata Utama Banda Aceh. *Serambi Konstruktivis, Vol. 4 (2)*(ISSN: 2656-5781).
- Nicky, S. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. N. (2021). Pengaruh Sikap dan Emosi Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai Sistem Informasi Akuntansi Pada PT PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 9 (1)*, 307–314.
- Nurhalim, F., Tobing, D. S. K., & Sudarsih. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Bank Indonesia Cabang Jember. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship, Vol. 8 (4)*(ISSN: 2477-8874).
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol 7 (8)*(ISSN: 2288-4637), 577–588.
- Pasaribu, M. I. S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Diski. *Jurnal Sosial Sains*.
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2016). *Human Resources Management* (16th ed.). Salemba Empat.

- Rosenbaum, E., & Rochford, J. A. (2023). Generational Patterns in Academic Performance: The Variable Effects of Attitudes and Social Capital. *Social Science Research, Vol. 37*, 350–372.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sari, D. P. (2019). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian SDM di PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Sosial Dan Sains*.
- Sari, V. N., Sari, M. W., & Apriyan, J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. *JIM UPB, Vol. 7 (1)*.
- Schermerhorn, J. R. (2013). *Management* (12th ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Shaftel, J., & Shaftel, T. L. (2020). The Influence of Effective Teaching in Accounting on Student Attitudes, Behavior, and Performance. *American Accounting Association, Vol. 20*.
- Suaiba, H. R., Abdullah, J., Suyanto, M. A., & Rita, D. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), Vol. 5 (3)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Surya, D. S., Badia, P., & Marlina, W. (2019). The Impact of Organizational Culture and Transactional Leadership Style on Employee Performance in PT Pegadaian (Persero) Office Region III Palembang. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP), Vol. 9 (8)*(ISSN: 2250-3153), 222–238. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.9.08.2019.09236>
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). Pengaruh Sikap dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal, Vol. 1 (4)*.
- Tarigan, S., Rasman, & Kuspranag, O. (2021). Pengaruh Sikap Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten LabuhanBatu Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 3 (2)*.
- Towler, A. J. (2021). Effects of Charismatic Influence Training on Attitudes, Behavior and Performance. *Journal of Personnel Psychology, Vol. 56*, 363–381.

- Wicaksono, W., Suyatin, Sunarsi, D., Affandi, A., & Herling. (2021). Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri, Tbk Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol. 5 (1)(ISSN: 2581-2769).
- Y, Z., L, W., & H, L. (2020). The Psychological Change Process of Frontline Nurses Caring for Patients with COVID-19 During Its Outbreak. *Ment Health Nurse Journal*.
- Yahya, M. F., & Nurhayati. (2022). Pengaruh Sikap dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Walikota Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2 (1), 399–403.
- Yumhi. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Perilaku Kerja dan Inovasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada LPMP Provinsi Banten. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, Vol. 8 (3).
- Yunistia, R. (2022). Pengaruh Sikap Kerja dan Organizational Learning Terhadap Kinerja Pegawai (Suatu Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.