

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan dapat terus meningkat dan berkembang agar dapat menghadapi persaingan antar perusahaan yang semakin meningkat dan tidak dapat dihindari. Oleh sebab itu, sebuah perusahaan memerlukan SDM yang berkualitas untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain dan dapat menunjang keberhasilan sebuah perusahaan untuk mencapai visi misinya. Untuk itu, saat ini Indonesia juga sedang berusaha menghadapi adanya persaingan dengan negara lain yang sudah terlebih dahulu maju. Untuk menghadapi persoalan tersebut, Indonesia mengembangkan konsep pembangunan dengan manusia dan masyarakat sebagai tumpuannya untuk meningkatkan produktivitas SDM (Aryo, 2020).

Sementara itu, produktivitas SDM di Indonesia dinilai perlu untuk ditingkatkan karena berdasarkan Indeks Daya Saing Global (*Global Competitiveness Index*), Indonesia mengalami penurunan peringkat dari yang semula ke-45 menjadi peringkat ke-50 dengan skor 64,5. Peringkat tersebut masih tertinggal jauh dengan negara tetangga, yaitu Malaysia yang berada pada peringkat ke-27 dengan skor sebesar 74,6 dan pada peringkat pertama dengan skor 84,8 diperoleh oleh Singapura (Rahma, 2021). Oleh sebab itu, saat ini pemerintah memfokuskan upayanya untuk meningkatkan produktivitas SDM. Produktivitas dinilai penting untuk menjadi fokus pemerintah karena saat ini, keterampilan SDM masih belum dapat menyeimbangi kebutuhan perusahaan sehingga dibutuhkan adanya peningkatan pada kompetensi yang dimiliki oleh SDM untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan (Aryo, 2020).

Upaya peningkatan produktivitas kerja juga sedang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Depok yang merupakan badan hukum yang didirikan sebagai penyelenggara program jaminan sosial untuk masyarakat dalam bidang kesehatan

Alfi Zakira, 2021

PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI BPJS KESEHATAN CABANG DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

di Kota Depok. Upaya meningkatkan produktivitas tersebut dilakukan untuk mengatasi rendahnya produktivitas kerja, yang dibuktikan dengan belum tercapainya target kepesertaan pada program JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Berikut data terkait pencapaian target kepesertaan JKN-KIS pada tahun 2019:

Tabel 1. Pencapaian Target Kepesertaan JKN-KIS di BPJS Kesehatan Cabang Depok Tahun 2019

Pencapaian Peserta	Target
83,20%	95%
1.535.041 jiwa	1.752.685,4 jiwa

Sumber: Lingga, 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan Cabang Depok belum berhasil dalam mencapai target kepesertaan JKN-KIS, sehingga masih ada 440.167 jiwa yang belum terdaftar dalam program JKN-KIS, dari total penduduk di Kota Depok yang mencapai 1.844.932 jiwa, berdasarkan pada data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Lingga, 2019).

Untuk mengatasi belum tercapainya target kepesertaan tersebut, BPJS Kesehatan Cabang Depok mengadakan berbagai program pelatihan sebagai upayanya dalam meningkatkan produktivitas karyawannya. Selain itu, BPJS Kesehatan juga telah membangun kerjasama dengan Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia (Lemhannas) untuk mengembangkan SDM unggul dengan menandatangani nota kesepahaman untuk meningkatkan kualitas dari SDM melalui pendidikan serta pelatihan hingga mengadakan pertukaran tenaga ahli (Shofihara, 2020). Berikut beberapa program pelatihan kerja yang diadakan di BPJS Kesehatan Cabang Depok:

Tabel 2. Pelatihan Kerja BPJS Kesehatan Cabang Depok Tahun 2020

No.	Nama Pelatihan	Tingkat Kehadiran
1	Program Pembelajaran Premium Collection	100%
2	Program Pembelajaran Fasilitas Kesehatan Primer	100%
3	Program Pembelajaran Efektifitas SDM	100%
4	Program Pembelajaran Pelayanan Prima (SPV)	100%
5	Program Pembelajaran Awareness The Champ	100%
6	Program Pembelajaran Pengawasan dan Pemeriksaan	100%
7	Program Pembelajaran Softskill For Leader	100%
8	Program Pembelajaran Audit Klaim (SSBI)	100%

Sumber: Kepala Bidang Umum dan SDM, 2020

Berdasarkan berbagai pelatihan yang diadakan pada tabel 2 tersebut dan berdasarkan pada hasil wawancara dengan Staf Bidang Umum dan SDM, yaitu Bapak Endy Suhendy yang mengungkapkan bahwa pelatihan kerja yang diadakan merupakan upaya perusahaan untuk membantu karyawan dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya sehingga target yang ditetapkan dapat tercapai. Pelatihan yang diadakan tersebut, berupa *workshop* yang diadakan melalui aplikasi *Zoom*. Pelatihan diadakan melalui aplikasi *Zoom* dikarenakan masa pandemi Covid-19 sehingga perusahaan harus menerapkan pelatihan secara daring untuk dapat mengurangi adanya kontak langsung antar karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Bidang Umum dan SDM, yaitu Bapak Endy Suhendy, beliau menyatakan bahwa pelaksanaan pelatihan secara daring tersebut mengakibatkan adanya kendala yang harus dihadapi, yaitu dari segi teknis seperti adanya gangguan jaringan. Gangguan pada kualitas jaringan tersebut tentu menghambat peserta dalam mengikuti dan memahami materi yang diberikan sehingga hasil ataupun *output* dari diadakannya pelatihan kerja dapat turut terdampak.

Sehingga atas persoalan dan data tersebut, peneliti menetapkan pelatihan kerja sebagai variabel yang mewakili upaya dari eksternal SDM, yaitu perusahaan sebagai pihak yang berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan untuk melihat apakah pelatihan kerja yang diadakan secara daring selama masa pandemi ini dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kemampuannya dan dapat memberikan hasil yang baik untuk peningkatan produktivitas kerja karyawan. Selain itu, terdapat persoalan lain yang terjadi, yaitu adanya penurunan jumlah

Alfi Zakira, 2021

PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI BPJS KESEHATAN CABANG DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

peserta program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pemerintah menetapkan target kepesertaan program JKN sebesar 95% dari total penduduk Indonesia sebagai upaya mendukung percepatan UHC (*Universal Health Coverage*) untuk memfasilitasi seluruh masyarakat dengan program JKN (Jamkesnews, 2019). Berikut data terkait penurunan jumlah kepesertaan program JKN pada tahun 2019 - 2020:

Tabel 3. Jumlah Peserta Program JKN BPJS Kesehatan 2019 - 2020

Tahun	JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)
2019	224,1 juta
2020	222,46 juta

Sumber: Kepala Humas BPJS Kesehatan

Berdasarkan tabel 3 di atas, jumlah kepesertaan program JKN mengalami penurunan pada tahun 2020 sebanyak 1,64 juta. Sehingga persentase kepesertaan JKN masih sebesar 82% dan belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah sebesar 95% dari total kependudukan Indonesia pada 2020. Belum tercapainya target tersebut, membuat BPJS Kesehatan harus terus memperbaiki kualitas dan produktivitas kerja karyawannya untuk dapat mendukung perusahaan dalam mencapai target kepesertaan tersebut. Sementara itu, BPJS Kesehatan Cabang Depok baru mencapai target 83,20% sehingga masih belum mencapai target 95% di wilayahnya (Lingga, 2019). BPJS Kesehatan Cabang Depok harus turut mendukung dalam pencapaian 13% kepesertaan yang masih belum terpenuhi untuk mencapai target 95% tersebut. Sehingga, BPJS Kesehatan akan terus berupaya mencapai target tersebut. Sementara itu, target yang diberikan kepada karyawan dapat turut memengaruhi mental karyawan sehingga berpotensi dalam menyebabkan stres kerja pada karyawan. Selain itu, perusahaan saat ini juga tengah menghadapi rintangan lain pada masa pandemi Covid-19, dimana pandemi ini telah menyebabkan kecenderungan tingkat stres yang tinggi sehingga menimbulkan rasa cemas, bingung, stres, dan bahkan frustrasi pada karyawan karena merasa khawatir akan sakit atau resiko tertular Covid-19. Selain itu, mereka juga merasa risau tentang beberapa masalah seperti kondisi finansial, pekerjaan, dan bahkan tentang masa depan mereka karena adanya pandemi Covid-19 tersebut (Afifah, 2020).

Alfi Zakira, 2021

PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI BPJS KESEHATAN CABANG DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Sehingga berdasarkan beberapa persoalan tersebut, peneliti menetapkan stres kerja sebagai variabel independen untuk melihat sejauh mana stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat memengaruhi produktivitas kerjanya.

Sehingga untuk mendukung berlangsungnya penelitian ini, terdapat beberapa faktor yang turut berperan, seperti hasil penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Departemen R-PET PT Namasindo Plas Bandung Barat” yang menunjukkan pelatihan dan stres kerja memiliki pengaruh 87,5% pada produktivitas kerja, 87,5% berarti setiap perubahan pada produktivitas kerja sebesar 87,5% dipengaruhi oleh adanya perubahan pada variabel pelatihan dan stress kerja (Zulkarnaen, Suarsa, & Kusmana, 2018). Sama halnya dengan hasil penelitian lainnya dengan judul “Pengaruh Pelatihan, Budaya Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Askrimdo Cabang Manado” yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap variabel produktivitas kerja karyawan secara simultan dan parsial (Masuku, Lengkong, & Dotulong, 2019). Kemudian, penelitian terdahulu lainnya yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Telkom Witel Bekasi” menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Witel Bekasi (Safitri & Gilang, 2020).

Namun, terdapat penelitian dengan hasil yang berbeda dengan penelitian pendukung diatas sehingga ditemukan adanya gap dalam penelitian ini, seperti penelitian yang dilakukan oleh Nadeak (2019) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Pengalaman Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Manado” yang mengungkapkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Stres kerja tersebut dinilai tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dikarenakan pekerjaan yang tidak dihargai, aturan yang terlampau ketat dan beban pekerjaan serta waktu kerja dalam jumlah yang banyak.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan adanya perbedaan hasil penelitian tersebut, peneliti ingin kembali menguji variabel pelatihan kerja dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan untuk melihat sejauh mana, pengaruh

Alfi Zakira, 2021

PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI BPJS KESEHATAN CABANG DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

pelatihan kerja dan stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan, yaitu BPJS Kesehatan Cabang Depok. Untuk itu, stres kerja menjadi variabel independen bersama pelatihan kerja yang mewakili peran antara eksternal dan internal SDM dalam upaya membangun SDM yang lebih maju dengan produktivitas kerja karyawan. Sehingga, judul penelitian ini ialah **“Pengaruh Pelatihan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok”**.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok?
3. Apakah ada pengaruh pelatihan kerja dan stres kerja secara bersama-sama terhadap produktivitas kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh pelatihan kerja dan stres kerja secara bersama-sama terhadap produktivitas kerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Depok.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat hasil penelitian berdasarkan pada tujuan penelitian yang ingin dicapai, diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat yaitu:

- a. Sebagai referensi dan pijakan pada penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan pengaruh pelatihan kerja dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat penelitian bagi peneliti ialah dapat memperdalam pengetahuan mengenai pengaruh pelatihan kerja dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.
- b. Manfaat bagi peneliti lainnya ialah dapat menambah pengalaman dalam melaksanakan pengambilan data secara langsung.
- c. Dapat membantu peneliti selanjutnya yang akan membuat penelitian terkait topik yang sama.