

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara yang layak dan juga memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh warganegara. Salah satu ukuran keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja perusahaan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Hasibuan (2017) menyatakan bahwa kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Seiring dengan semakin meningkatnya kinerja operasional BPJS Ketenagakerjaan maka semakin meningkat pula beban kerja yang dihadapi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan, para karyawan memiliki beban kerja atau tuntutan kerja yang tinggi dikarenakan karyawan harus mengejar waktu yang ditentukan perusahaan dalam memproses dokumen-dokumen klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan, apalagi dalam proses verifikasi dokumen dan data peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT) khususnya harus teliti dan berkoordinasi dengan pihak perusahaan untuk data-data atau kasus tertentu. Dengan meningkatnya jumlah klaim yang masuk setiap hari nya karyawan BPJS Ketenagakerjaan untuk tetap dituntut menyelesaikan proses klaim dengan tuntas, sesuai dan benar. Dan dalam waktu yang bersamaan diluncurkannya program baru BPJS Ketenagakerjaan

dimana para karyawan secara sistem dan mekanisme pelaksanaannya masih banyak kendala yang membuat beban kerja karyawan meningkat. Dimana hal tersebut membuat para karyawan bekerja melebihi jam kerja yang seharusnya secara terusmenerus dan hal tersebut menjadi salah satu faktor menurunnya kinerja karyawan di perusahaan.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi. Sehingga komitmen organisasi memiliki arti yang lebih dari sekedar kesetiaan yaitu keaktifan karyawan dalam bekerja serta memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dapat diketahui dari kesiapan dalam bekerja dan memiliki keinginan untuk bertahan bergabung di perusahaan dan hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan pada organisasi.

Kinerja Sumber Daya Manusia yang menjadi karyawan pada perusahaan yang diharapkan berupa kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan. Kinerja karyawan memberikan gambaran keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan secara umum dikatakan sebagai kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik pada sebuah organisasi ini dapat disebabkan oleh adanya komitmen karyawan terhadap organisasi serta adanya kepuasan kerja. Komitmen organisasi sebagai keinginan

karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotannya dalam organisasi dan bersedia usaha yang tinggi demi pencapaian tujuan organisasi (Sopiah, 2016:40).

Kepuasan kerja yang merupakan perasaan positif karyawan tentang pekerjaan yang dikerjakan dan memberikan hasil yang baik. Ketika karyawan merasa puas terhadap perusahaan maka karyawan cenderung lebih efektif dalam memberikan kinerja pada perusahaan dan sebaliknya karyawan yang merasa kurang puas terhadap perusahaan cenderung kurang efektif dalam memberikan pekerjaan. Untuk itu dapat kiranya perusahaan memberikan perhatian terhadap kepuasan kerja karyawannya karena karyawan yang kurang puas dapat menurunkan kinerja. Rasa kurang puas dapat diketahui dari karyawan yang malas berangkat ketempat kerja dan malas dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya biasanya karyawan lebih senang dalam melakukan pekerjaan serta akan menimbulkan komitmen terhadap organisasi.

Handoko (2019) mengemukakan bahwa masalah kompensasi sangatlah penting untuk diperhatikan, karena besar kecilnya kompensasi yang diberikan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Riyadi (2017) menyatakan kompensasi mencakup semua jenis pembayaran baik secara langsung maupun tidak langsung, berbentuk material atau uang maupun penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

Seseorang yang bergabung dengan organisasi tentunya membawa keinginan-keinginan, kebutuhan dan pengalaman masa lalu yang membentuk harapan kerja baginya, dan bersama-sama dengan organisasinya berusaha mencapai tujuan bersama. Untuk dapat bekerja sama dan berprestasi kerja dengan baik, seorang

karyawan harus mempunyai komitmen yang tinggi pada organisasinya. Karyawan yang berkomitmen dengan tujuan organisasi akan merasa yakin dan percaya bahwa nilai-nilai dan tujuan organisasi sejalan dengan harapan karyawan sehingga muncul kepuasan kerja. Untuk itu kejelasan tujuan dan kebijakan yang diterapkan oleh organisasi merupakan faktor yang sangat penting dan perlu diterapkan dengan baik dan benar sehingga komitmen karyawan terhadap organisasi dapat semakin tumbuh.

Beberapa fenomena lapangan diantaranya adalah beban kerja yang dialami oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan adalah banyaknya tuntutan perusahaan untuk setiap karyawan mencapai target pekerjaannya. Kompensasi dari segi gaji, tunjangan, fasilitas sudah diberikan secara baik namun kompensasi non finansial seperti outbound, atau gathering masih belum berjalan secara maksimal. Karyawan dengan komitmen yang kurang cenderung melakukan tindakan misalnya tidak kerja tanpa ijin.

Research gap penelitian ini adalah Joko Sugiharjo dan Friska Aldata (2018) menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan Rika Wahyuni, Hadi Irfani (2016) menyatakan bahwa beban kerja berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan Ita Wahyu Saputra (2019) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan Fathimining Ayu Puspitasari, Idayanti Nursyamsi, Wahda Rasjid (2018) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas **PENGARUH BEBAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PUSAT BPJS KETENAGAKERJAAN JAKARTA.**

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan beban kerja yang dialami oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan adalah banyaknya tuntutan perusahaan untuk setiap karyawan mencapai target pekerjaannya. Kompensasi dari segi gaji, tunjangan, fasilitas sudah diberikan secara baik namun kompensasi non finansial seperti outbound, atau gathering masih belum berjalan secara maksimal. Karyawan dengan komitmen yang kurang cenderung melakukan tindakan misalnya tidak kerja tanpa ijin. Berdasarkan uraian latar belakang kompetensi dan pelatihan mempunyai arti dalam peningkatan kinerja pegawai, maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?

- 1.2.4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?
- 1.2.6. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?
- 1.2.7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.
- 1.3.2. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.
- 1.3.3. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.
- 1.3.5. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.
- 1.3.6. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.

1.3.7. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

- a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan khususnya ilmu ekonomi kajian manajemen sumberdaya manusia.
- b. Secara teoritis memberikan bukti empiris ada tidaknya pengaruh beban kerja, komitmen organisasi, kompensasi, terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

1.4.2. Secara Praktis

Bagi Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta, sebagai bahan masukan bagi instansi khususnya mengenai pengaruh beban kerja, penempatan kerja, pengalaman kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja.