

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aspek penting pada suatu perusahaan karena sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana setiap kegiatan yang dijalankan oleh perusahaan. Menurut (Budiharjo, 2019) semakin profesionalnya sumber daya manusia dalam memegang kendali, maka visi, misi dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif, efisien dan produktif. Hal ini karena sumber daya manusia sebagai kekuatan pokok pada suatu perusahaan. Sumber daya manusia sebagai faktor penentu dan kunci dalam perusahaan yang harus terus berkembang dan dipertahankan untuk dapat menjawab setiap tantangan dan permasalahan yang ada dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia sebagai salah satu aspek penting dalam suatu perusahaan harus terus berkembang dan terus ditingkatkan untuk bisa menyesuaikan dengan situasi dan perkembangan yang ada. Salah satu peran sumber daya manusia yaitu meningkatkan kinerja perusahaan sebagai salah satu faktor utama keberhasilan dalam mencapai tujuan Perusahaan ataupun organisasi. Maka dari itu, adanya sumber daya manusia yang berkualitas sangat menentukan tercapainya visi dan misi perusahaan.

Penilaian kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawan itu sendiri. Dalam penilaian jangka Panjang, konsistensi kinerja karyawan dapat mempengaruhi pencapaian target atau tujuan pada suatu perusahaan. Dalam menciptakan kinerja SDM yang maksimal, perusahaan

perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Hal ini karena kepuasan kerja menjadi salah satu penunjang tercapainya produktivitas dan kinerja karyawan yang maksimal. Keberhasilan suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja setiap anggotanya. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan dari para anggotanya melalui tindakan-tindakan manajemen sumber daya manusia (Jumiran et al., 2020). Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor dari dalam (*internal*), faktor dari luar (*eksternal*), suasana tempat kerja, hubungan antara pegawai, faktor pekerjaan, faktor lingkungan dan faktor pengupahan atau kompensasi. Apabila suatu perusahaan memiliki karyawan yang mayoritas kepuasan kerja tinggi maka karyawan akan memandang pekerjaan yang dilakukan terasa menyenangkan, tetapi jika perusahaan memiliki pekerja yang mayoritas kepuasannya rendah maka karyawan akan memandang pekerjaannya terasa membosankan. Dengan demikian, perusahaan perlu memperhatikan beberapa faktor tersebut untuk dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya yaitu beban kerja. Menurut (Astianto & Suprihadi, 2014), beban kerja merupakan suatu volume pekerjaan yang dipertanggungjawabkan oleh karyawan itu sendiri baik pekerjaan secara fisik maupun mental. Beban kerja dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk bekerja apabila beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan dari karyawan itu sendiri. Sehingga, karyawan akan meningkatkan produktivitas kinerja mereka yang selanjutnya dapat menciptakan rasa kesetiaan pegawai

terhadap perusahaan dan pekerjaan yang dilakukannya. Namun, Tak sedikit pula karyawan memutuskan untuk berhenti bekerja karena alasan beban kerja yang berat. Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Menurut (Edowai et al., 2023), lingkungan kerja merupakan kesan yang menyenangkan, aman dan tentram pada keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non-fisik. Hal tersebut karena lingkungan kerja merupakan situasi dan kondisi yang diterima oleh pekerja dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga lingkungan kerja yang baik akan menimbulkan dampak yang baik bagi karyawan. lingkungan kerja yang mendukung akan memberikan rasa nyaman bagi karyawan saat menyelesaikan pekerjaannya.

BPJS Ketenagakerjaan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan merupakan penyedia layanan yang bertujuan untuk mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan mensejahterakan seluruh pekerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan suatu badan yang memiliki status badan hukum publik, sehingga pertanggungjawabannya langsung kepada presiden. BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik dengan kegiatan operasionalnya berupa pelayanan kepada masyarakat, menjadikan target untuk memberikan kepuasan kepada para peserta BPJS Ketenagakerjaan sebagai suatu target atau capaian yang harus terpenuhi. Dengan demikian, karyawan BPJS Ketenagakerjaan akan mendapatkan tuntutan untuk dapat terus meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan terbaik sebagaimana yang menjadi tujuan BPJS Ketenagakerjaan. Setiap kantor cabang wilayah memiliki capaian kinerja yang

berbeda-beda bergantung pada tingkatan dan cakupan wilayahnya. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang merupakan kantor tingkat I memiliki capaian yang cukup tinggi karena memiliki ruang lingkup yang luas dimana mencakup daerah Denpasar, Badung, Tabanan, Buleleng, dan Gianyar. Sehingga target yang harus dicapai oleh BPJS Ketenagakerjaan cukup tinggi. Berdasarkan observasi awal, kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar masih belum maksimal dirasakan oleh para karyawan.

Target yang tinggi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar mendorong karyawan untuk terus bekerja dan membuktikan kinerja mereka. Sehingga karyawan kerap bekerja melampaui waktu yang telah ditetapkan untuk mencapai target mereka. Meskipun secara keseluruhan target yang diberikan oleh perusahaan dapat terpenuhi, tetapi rasa puas dari karyawan masih belum sepenuhnya dirasakan karena ada banyak faktor yang mempengaruhi. Hal ini karena setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda bergantung pada apa yang dirasakan atas apa yang dikerjakan oleh karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dalam dirinya dapat menyokong dan sebaliknya apabila aspek-aspek tersebut tidak dapat menyokong maka karyawan tidak akan merasa puas (Mangkunegara, 2013). Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yaitu faktor pekerjaan. Pekerjaan yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh karyawan tergolong cukup berat karena target yang dimiliki oleh perusahaan cukup tinggi dan harus dapat tercapai. Maka dari itu perusahaan secara tidak langsung akan mendorong karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat

dan tepat. Hal ini lah yang menjadi salah satu faktor penentu kepuasan kerja karyawan yaitu faktor pekerjaan.

Pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan memiliki beban kerja yang cukup tinggi karena pekerjaan tidak hanya melakukan pelayanan kepada peserta. Karyawan juga memiliki target capaian untuk mencari kepesertaan di tingkat pemerintahan yang belum tergabung pada jaminan sosial. Selain itu, karyawan juga kerap melakukan kegiatan sosialisasi ke daerah-daerah untuk memperkenalkan program-program BPJS Ketenagakerjaan kepada Masyarakat yang masih minim mendapat informasi terkait program jaminan sosial. Banyaknya lokasi yang masih belum terjamah tidak sebanding dengan jumlah karyawan, sehingga setiap karyawan memiliki target yang besar dan tuntutan yang cukup tinggi. Tak hanya melakukan sosialisasi ke kantor pemerintahan dan daerah terpencil, ada pula karyawan yang harus berkunjung ke perusahaan-perusahaan swasta atas permintaan perusahaan itu sendiri untuk membantu memberikan informasi terkait kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, situasi yang dialami Karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang kerap mengalami mutasi penempatan harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja antar cabang wilayah satu dengan wilayah lainnya dengan cepat. Hal ini menjadikan karyawan harus siap secara mental dan fisik untuk beradaptasi dengan lingkungan yang baru dan beban kerja yang disesuaikan dengan *jobdesk* berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Pusat. Sehingga, pekerjaan yang dijalani pun aku berubah dan terkadang perusahaan atau peserta pada penempatan karyawan sebelumnya

masih kerap menghubungi dan berkonsultasi, sehingga perlu memberikan pengertian bahwa karyawan sudah tidak ditempatkan di kantor cabang tersebut.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 pasal 14 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyebutkan bahwa “Setiap Orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta program Jaminan Sosial.”. Oleh karena itu, setiap perusahaan, organisasi atau badan yang termasuk kedalam segmen Penerima Upah (PU) diwajibkan untuk mendaftarkan para pekerjanya sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Tak hanya itu, selain segmen PU ada pula segmen Bukan Penerima Upah (BPU) yang terdiri dari pekerja yang tidak dinaungi oleh perusahaan, organisasi, badan atau sejenisnya. Sehingga, peserta yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali terdiri dari ribuan perusahaan dan jutaan peserta mengingat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar memiliki lingkup wilayah yang luas. Jumlah kepesertaan yang tidak sedikit menjadikan BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik yang harus bisa memberikan pelayanan kepada para peserta dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh peserta. Meskipun sedang melakukan tugas diluar kantor, karyawan juga kerap dituntut untuk tetap menyelesaikan pekerjaan utamanya yaitu melayani pertanyaan dan keluhan yang disampaikan oleh peserta meskipun diluar jam bekerja. Sedangkan, Karyawan harus tetap bisa memberikan solusi atas keluhan-keluhan yang disampaikan dengan jangka waktu yang singkat yang bertujuan untuk memberikan rasa percaya kepada peserta bahwa setiap solusi yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh peserta. Hal ini menjadinya

beban kerja yang berat bagi para karyawan untuk bisa mengimbangi agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Hal inilah yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan beban kerja yang dimiliki setiap karyawan.

Faktor lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah tempat dimana seseorang karyawan melakukan pekerjaan yang telah diberikan. Lingkungan kerja yang diharapkan tentunya yang dapat memberikan kenyamanan bagi karyawan pada saat melaksanakan kegiatan pekerjaan (Fitri & Nasution, 2016). Secara keseluruhan lingkungan kerja dapat meliputi suhu ruang, pencahayaan, sarana dan prasarana, hubungan antar karyawan, hubungan antar karyawan dengan atasan. Dari beberapa hal di atas, lingkungan kerja di BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup baik. Setiap karyawan diberikan fasilitas seperti komputer, *printer*, akses internet, tempat kerja yang nyaman, suhu ruang dan pencahayaan yang baik. Sehingga secara umum lingkungan kerja karyawan cukup baik dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung. Tak hanya itu lingkungan kerja meliputi hubungan baik antar karyawan maupun antar karyawan dengan atasan pun tidak terdapat masalah yang cukup signifikan, hal ini dapat dilihat dengan komunikasi yang baik dan saling mendukung apabila terdapat permasalahan atau kendala dalam menyelesaikan pekerjaan. Meskipun demikian, terdapat permasalahan mengenai sistem yang digunakan oleh karyawan. BPJS Ketenagakerjaan yang kegiatan operasionalnya lebih banyak memanfaatkan sistem sangat bergantung dengan kelancaran dari sistem itu sendiri. Karyawan kerap menyampaikan keluhan mengenai sistem yang kerap *error*, sehingga

pekerjaan yang harus dikerjakan mengalami kendala dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja yang diperoleh. Hal ini diungkapkan oleh (Fatinah Izzeti et al., 2023) bahwa beban kerja memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan kerja, sehingga semakin rendah beban kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Namun, hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian (Erlangga et al., 2023) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian terdahulu yang diungkapkan oleh (Susan et al., 2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga, penelitian sebelumnya menyatakan hasil penelitian yang berbeda-beda dan tidak konsisten.

Berdasarkan paparan fenomena permasalahan dan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi yaitu sebagai berikut.

1. Belum tercapainya kepuasan kerja karyawan yang diakibatkan masih banyak terjadi keluhan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan mengenai beban kerja dan lingkungan kerja yang masih sering kurang mendukung.

2. Beban kerja yang bersifat situasional sehingga pekerjaan yang dikerjakan tidak dapat dikendalikan sedangkan jangka waktu sudah ditetapkan.
3. Lingkungan kerja yang terus menerus mengalami perubahan dan terkendala dengan sistem yang digunakan.
4. Hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

### 1.3 Pembatasan Masalah

Pelaksanaan penelitian ini akan berfokus pada variabel yang digunakan. Dari beberapa identifikasi permasalahan, maka penelitian akan berfokus pada kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh beban kerja dan lingkungan kerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta Batasan masalah yang telah ditetapkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar?
3. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.
2. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.
3. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

#### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan berkaitan dengan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia mengenai kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh beban kerja dan lingkungan kerja.

#### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi sehingga dapat dijadikan pertimbangan atau masukan kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.