

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peningkatan sumber daya manusia terhadap pengembangan manajemen organisasi merupakan syarat utama dalam era globalisasi untuk mampu bersaing dan mandiri karena organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan dalam pencapaian tujuan dapat dilihat dari hasil kinerja organisasi tersebut yang tidak lepas dari kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut Mondy & Martocchio dalam Miftahul (2021:7), “Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada di dalamnya, individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian ssesuai yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaannya”.

Kinerja karyawan merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, karena menurut Donni Juni Priansa (2018:29) menyatakan bahwa “kinerja adalah prilaku yang nyata yang ditampikan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai”, maka untuk menghasilkan kinerja yang optimal pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat dapat diukur dari hasil pekerjaan yang telah dilakukannya dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan/instansi pemerintahan, karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja dan salah satu faktor tersebut adalah dengan kepuasan kerja karyawan, karena ketika seorang karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja, tidak dihargai, dan tidak dapat mencapai potensinya, maka wajar jika karyawan tidak dapat fokus pada pencapaian perusahaan sedangkan karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi tentu memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga prestasi kerjanya akan maksimal dan kinerja karyawan sangat berdampak pada maksimalnya kinerja perusahaan.

Kepuasan mengacu pada tingkat satu pemenuhan kebutuhan, keinginan dan hasrat. Kepuasan pada dasarnya tergantung pada apa yang seseorang ingin dapatkan dalam hidupnya. Kepuasan kerja adalah ukuran dari seberapa bahagia seorang pegawai dengan pekerjaan dan jabatan yang dimilikinya. Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2019:6), menjelaskan bahwa “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja”. Salah satu hal utama yang harus menjadi fokus kepuasan kerja karyawan adalah moral kerja karyawan yang untuk membantu mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan dan salah satunya perusahaan BPJS Ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun dan Jaminan

Kehilangan Pekerjaan bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang

bekerja minimal 6 bulan di Indonesia, atau juga dapat dikatakan sebagai program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.

Komitmen BPJS Ketenagakerjaan telah dituangkan ke dalam sebuah visi BPJS Ketenagakerjaan yaitu Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia, serta dengan didukung oleh misi tersebut untuk mencapai visi perusahaan yaitu Melindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga, Memberikan Rasa Aman, Mudah & Nyaman untuk meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta, dan Memberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik. BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki 11 Unit Kerja Kantor Wilayah, 123 Kantor Cabang, 202 Kantor Cabang Perintis setiap tahun melakukan penilaian atas pencapaian kinerja karyawannya. Peneliti melakukan fokus penelitian mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada salah satu Cabang Kantor Wilayah BPJS Ketenagakerjaan yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Dalam penelitian ini untuk menunjang keperluan data mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat maka penelitian melakukan observasi mengenai kondisi kepuasan karyawan

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, dengan melakukan wawancara kepada narasumber sebanyak 25 karyawan.

Peneliti melakukan observasi kepada karyawan dan membuat pernyataan mengenai kepuasan karyawan bekerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, mengacu pada teori faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Gilmer dalam Jufrizen, 2017: 5-6) dan untuk memudahkan hasil observasi peneliti memparkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Hasil Observasi Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan
Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat

No	Faktor yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Kerja		Hasil Kepuasan Kerja	
	Dimensi	Indikator Pernyataan	Ya	Tidak
1	Kesempatan untuk Maju	Saya memiliki kesempatan untuk memperoleh peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat termasuk adalah kesempatan untuk promosi atau naik jabatan.	9	16
2	Keamanan Kerja	Saya merasakan keamanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, sudah dalam keadaan aman untuk melakukan kegiatan berkeja.	16	9
3	Gaji	Saya merasakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, sudah memberikan gaji dengan adil dan sesuai dengan kemampuan karyawan.	22	3
4	Manajemen Kerja	Manajemen kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, memberikan kondisi kerja yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja nyaman.	12	13
5	Pengawasan	Pengawasan kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kantor	10	15

No	Faktor yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Kerja		Hasil Kepuasan Kerja	
	Dimensi	Indikator Pernyataan	Ya	Tidak
		Wilayah Jawa Barat, sudah sangat baik dan tegas.		
6	Komunikasi	Saya merasa bahwa adanya komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat. Pemimpin yang bersedia untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi serta keluhan-keluhan karyawannya, dan karyawan merasa diakui dan dihargai keberadaannya dalam lingkungan perusahaan.	12	13
7	Aspek Sosial dalam Pekerjaan	Manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat memberikan santunan kepada karyawan yang sedang mengalami musibah dan memberikan libur atau cuti kepada karyawan yang sakit.	19	6
8	Fasilitas	Manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat memberikan fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan.	18	7

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti 2022

Data mengenai hasil pra survey obeservasi pada faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat disimpulkan bahwa dimensi kesempatan untuk maju menunjukkan 9 karyawan merasa puas dan 16 karyawan merasa tidak puas. Dimensi keamanan kerja menunjukkan 16 karyawan merasa puas dan 9 karyawan merasa tidak puas. Dimensi gaji menunjukkan 21 karyawan merasa puas dan 4 karyawan merasa tidak puas. Dimensi manajemen kerja menunjukkan 12 karyawan merasa puas dan 13 karyawan merasa tidak puas. Dimensi pengawasan menunjukkan 10 karyawan merasa puas dan 15 karyawan merasa tidak puas. Dimensi komunikasi menunjukkan 12 karyawan merasa puas dan 13 karyawan merasa tidak puas. Dimensi aspek sosial dalam pekerjaan menunjukkan 19

karyawan merasa puas dan 6 karyawan merasa tidak puas dan dimensi fasilitas menunjukkan 18 karyawan merasa puas dan 7 karyawan merasa tidak puas.

Hasil data tersebut menunjukkan bahwa dari 8 dimensi mengenai obeservasi pada faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ada 4 dimensi pada kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat yang masih tinggi nilai menunjukkan ketidakpuasan karyawan bekerja pada perusahaan, diantaranya, dimensi kesempatan untuk maju menunjukkan 9 karyawan merasa puas dan 16 karyawan merasa tidak puas, manajemen kerja menunjukkan 12 karyawan merasa puas dan 13 karyawan merasa tidak puas, dimensi pengawasan menunjukkan 10 karyawan merasa puas dan 11 karyawan merasa tidak puas dan dimensi komunikasi menunjukkan 12 karyawan merasa puas dan 13 karyawan merasa tidak puas.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja seorang karyawan dan peningkatan kepuasan kerja merupakan salah satu tanda bahwa perusahaan telah mampu mengelola karyawan atau sumber daya manusia di dalam perusahaan dengan baik. Karyawan yang merasa puas baik dengan lingkungan kerja, sikap atasan maupun dengan sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan, akan berusaha bekerja dengan maksimal dan meningkatkan kinerjanya serta berusaha untuk berprestasi. Berdasarkan hasil observasi yang sudah peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, untuk itu peneliti melihat dari hasil pencapaian kinerja yang dicapai oleh karyawan dengan data yang diberikan oleh sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa

Barat mengenai data pencapaian nilai *Key Performance Indicator*, adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
HASIL PENCAPAIAN KEY PERFORMANCE INDIVIDU (KPI)
KARYAWAN PERIODE TAHUN 2018-2019

No.	Inisial Karyawan	2018	2019	Evaluasi Kinerja
1	X	5.29	5.42	Kinerja Meningkat
2	X	4.36	4.33	Kinerja Menurun
3	X	5.44	5.03	Kinerja Menurun
4	X	4.78	4.89	Kinerja Meningkat
5	X	5.69	5.45	Kinerja Menurun
6	X	4.92	4.75	Kinerja Menurun
7	X	4.67	3.45	Kinerja Menurun
8	X	3.61	0.00	Pensiun
9	X	x	1.05	On Job Training
10	X	5.02	5.08	Kinerja Meningkat
11	X	4.71	3.99	Kinerja Menurun
12	X	5.11	5.06	Kinerja Menurun
13	X	4.41	4.33	Kinerja Menurun
14	X	2.29	4.57	Kinerja Meningkat
15	X	5.62	5.45	Kinerja Menurun
16	X	x	4.18	Mutasi
17	X	5.63	5.45	Kinerja Menurun
18	X	5.38	x	Mutasi
19	X	5.20	5.31	Kinerja Meningkat
20	X	x	1.36	On Job Training
21	X	x	5.03	Mutasi
22	X	4.97	5.31	Kinerja Meningkat
23	X	5.17	5.26	Kinerja Meningkat
24	X	5.06	4.81	Kinerja Menurun

Sumber: Sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Pada periode tahun 2018 - 2019 diketahui terdapat 11 orang karyawan kinerja menurun, 7 orang kinerja meningkat, 3 Orang mengalami mutasi, 1 orang Pensiun dan 2 orang sedang menjalani masa *On Job Training* sehingga tidak

memiliki penilaian di tahun 2019. Selanjutnya untuk periode tahun 2019 – 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
HASIL PENCAPAIAN KEY PERFORMANCE INDIVIDU (KPI)
KARYAWAN PERIODE TAHUN 2019 - 2020

No.	Inisial Karyawan	2019	2020	Evaluasi Kinerja
1	X	5.42	4.99	Kinerja Menurun
2	X	4.33	x	Pensiun
3	X	5.03	4.87	Kinerja Menurun
4	X	4.89	4.76	Kinerja Menurun
5	X	5.45	4.84	Kinerja Menurun
6	X	4.75	4.61	Kinerja Menurun
7	X	3.45	x	Pensiun
8	X	0.00	x	Meninggal Dunia
9	X	1.05	4.78	Kinerja Meningkatkan
10	X	5.08	4.64	Kinerja Menurun
11	X	3.99	4.46	Kinerja Meningkatkan
12	X	5.06	4.78	Kinerja Menurun
13	X	4.33	x	Pensiun
14	X	4.57	4.77	Kinerja Meningkatkan
15	X	5.45	4.84	Kinerja Menurun
16	X	4.18	x	Pensiun
17	X	5.45	4.84	Kinerja Menurun
18	X	5.31	4.84	Kinerja Menurun
19	X	1.36	4.99	Kinerja Meningkatkan
20	X	5.03	4.87	Kinerja Meningkatkan
21	X	5.31	4.75	Kinerja Menurun
22	X	5.26	4.82	Kinerja Menurun
23	X	4.81	4.68	Kinerja Menurun

Sumber: Sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Selanjutnya pada periode tahun 2019 - 2020 ini terdapat mengalami perbedaan nilai diantaranya 13 orang mengalami penurunan kinerja, 5 orang

mengalami peningkatan Kinerja, 4 orang pensiun, dan 1 orang meninggal dunia sehingga kinerja karyawan tidak diketahui. Selanjutnya untuk periode tahun 2020 – 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4

**HASIL PENCAPAIAN KEY PERFORMANCE INDIVIDU (KPI)
KARYAWAN PERIODE TAHUN 2020 – 2021**

No.	Inisial	2020	2021	Evaluasi Kinerja	No.	Inisial	2020	2021	Evaluasi Kinerja
1	X	4.99	3.57	Kinerja Menurun	20	X	4.54	3.86	Kinerja Menurun
2	X	4.68	4.05	Kinerja Menurun	21	X	4.82	4.16	Kinerja Menurun
3	X	4.87	3.63	Kinerja Menurun	22	X	4.45	x	Pensiun
4	X	4.76	3.58	Kinerja Menurun	23	X	4.68	4.05	Kinerja Menurun
5	X	4.84	3.06	Kinerja Menurun	24	X	5.02	4.06	Kinerja Menurun
6	X	4.61	3.60	Kinerja Menurun	25	X	4.05	x	Pensiun
7	X	4.78	3.41	Kinerja Menurun	26	X	x	3.47	Mutasi
8	X	4.64	3.88	Kinerja Menurun	27	X	x	3.51	Mutasi
9	X	4.46	3.58	Kinerja Menurun	28	X	x	3.10	Mutasi
10	X	4.78	3.42	Kinerja Menurun	29	X	x	3.56	Mutasi
11	X	4.34	x	Mutasi	30	X	x	3.46	Mutasi
12	X	4.77	2.66	Kinerja Menurun	31	X	x	2.92	Mutasi
13	X	4.87	4.01	Kinerja Menurun	32	X	x	3.47	Mutasi
14	X	4.84	3.06	Kinerja Menurun	33	X	x	3.56	Mutasi
15	X	4.84	3.06	Kinerja Menurun	34	X	x	3.37	Mutasi
16	X	4.84	3.86	Kinerja Menurun	35	X	x	2.79	Mutasi
17	X	4.99	3.57	Kinerja Menurun	36	X	x	3.46	Mutasi
18	X	4.87	3.83	Kinerja Menurun	37	X	x	3.46	Mutasi
19	X	4.75	3.68	Kinerja Menurun					

Sumber: Sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Pada tahun periode tahun 2020 - 2021 ini dengan perubahan organisasi penambahan beberapa *Jobtitle* maka terdapat penambahan jumlah karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat dengan total 37 Karyawan.

Penurunan kinerja karyawan ini diiringi tidak maksimalnya kinerja unit kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat di tingkat nasional pada tahun 2019, 2020 dan 2021. BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki 11 Unit Kerja Kantor Wilayah, 123 Kantor Cabang, 202 Kantor Cabang Perintis, selain melakukan penilaian atas pencapaian kinerja karyawannya, juga melakukan penilaian atas kinerja unit kerja, kemudian memeringkatkan pencapaian kinerjanya. Hal ini untuk melihat kinerja dari setiap unit kerjanya sebagaimana terlampir.

KPI001 - KEY PERFORMANCE INDICATOR

PAPAN KINERJA |
 PERINGKAT |
 PERINGKAT BY INDIKATOR |
 TOP 10 |
 WORST 10 |
 KOMPARASI KINERJA |
 SIMULASI KINERJA |
 OVERVIEW |

Kantor Wilayah : Tipe : Kantor Wilayah Kelas : Periode : DESEMBER 2019

Peringkat	Kode Kantor	Nama Kantor	Kepala	Tipe Kantor	Kelas	Keuangan	Pelanggan	Proses Internal	Pertumbuhan dan Pembelajaran	Score
1	910	KANWIL BANTEN	EKO NUGRIYANTO	Kantor Wilayah	KANWIL	12,88	22,59	53,14	9,11	97,72
2	905	KANWIL JATENG DAN DIY	SUWILWAN RACHMAT	Kantor Wilayah	KANWIL	13,12	21,05	53,97	9,10	97,24
3	911	KANWIL BANJUSPA	M YAMIN PAHLEVI	Kantor Wilayah	KANWIL	12,99	22,93	53,18	8,13	97,20
4	903	KANWIL DKI JAKARTA	COTTA SEMBRING	Kantor Wilayah	KANWIL	12,28	24,28	52,25	8,02	95,83
5	908	KANWIL JATIM	DODO SUHARTO	Kantor Wilayah	KANWIL	12,72	22,40	51,75	7,10	93,97
6	904	KANWIL JAWA BARAT	M YAMIN PAHLEVI	Kantor Wilayah	KANWIL	12,16	21,70	51,82	8,11	93,79
7	909	KANWIL SUMBARIAU	BUDIONO	Kantor Wilayah	KANWIL	12,32	21,55	51,53	8,12	93,52
8	908	KANWIL SULAWESI MALUKU	TOTO SUHARTO	Kantor Wilayah	KANWIL	13,24	21,93	49,67	7,09	91,63
9	901	KANWIL SUMBAGUT	UMARDIN LUBIS	Kantor Wilayah	KANWIL	12,28	20,35	50,58	8,08	91,29
10	907	KANWIL KALIMANTAN	PANJI WIBISANA	Kantor Wilayah	KANWIL	13,04	20,71	50,16	7,08	90,99
11	902	KANWIL SUMBAGSEL	ARIEF BUDIARTO	Kantor Wilayah	KANWIL	12,80	19,77	45,50	8,09	84,98

Keterangan:

- Pilih Jenis Pencarian
- Input Kata Kunci (Keyword) dengan menambahkan % untuk keyword sebagian
- Klik Tombol TAMPILKAN DATA untuk memulai pencarian data
- Critical Warning Ok

Sumber: Dokumen BPJS Ketenagakerjaan

GAMBAR 1.1

HASIL KPI UNIT KERJA JAJARAN KANTOR WILAYAH TAHUN 2019

Pada tahun 2019 kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat hanya mampu menduduki peringkat 6 nasional di jajaran Kantor Wilayah secara Nasional. Namun, pada tahun 2019 terjadi penurunan kinerja yaitu penurunan peringkat secara nasional dari peringkat 6 pada tahun 2018 sebagaimana gambar 1.1 menjadi peringkat 10 secara nasional tahun 2019 sebagaimana gambar 1.2.

KPI001 - KEY PERFORMANCE INDICATOR

PAPAN KINERJA | PERINGKAT | PERINGKAT BY INDIKATOR | TOP 10 | WORST 10 | KOMPARASI KINERJA | SIMULASI KINERJA | OVERVIEW

Kantor Wilayah: Tipe: Kantor Wilayah Kelas: Periode: DESEMBER - 2020

Peringkat	Kode Kantor	Nama Kantor	Kepala	Tipe Kantor	Kelas	Strategic Outcome	Strategic Driver	Strategic Resources	Score
1	907	KANWIL KALIMANTAN	ARIF ZAHRI	Kantor Wilayah KANWIL		41,78	44,99	15,98	102,25
2	908	KANWIL SUNGAPRAJAU	PEPEY SALMAS	Kantor Wilayah KANWIL		42,00	44,35	14,54	100,89
3	903	KANWIL DKI JAKARTA	COTTA SEBERING	Kantor Wilayah KANWIL		41,90	44,05	14,54	100,28
4	906	KANWIL LAMT	DODO SUHARTO	Kantor Wilayah KANWIL		40,81	44,07	15,58	100,28
5	910	KANWIL BANTEN	BKO NUGRIKANTO	Kantor Wilayah KANWIL		41,42	43,80	14,96	99,88
6	905	KANWIL JATENG DAN DIY	SUMLIWAN RACHMAT	Kantor Wilayah KANWIL		40,75	44,38	13,80	99,70
7	902	KANWIL SUNGASSEL	ARIEF BUDIARTO	Kantor Wilayah KANWIL		41,48	43,87	13,84	98,69
8	911	KANWIL BANJARA	DENY YUSYULIAN	Kantor Wilayah KANWIL		40,69	44,09	13,89	98,44
9	901	KANWIL SUNGABUT	PANU WIBIGANA	Kantor Wilayah KANWIL		40,80	43,85	13,58	98,03
10	904	KANWIL JAWA BARAT	M YAMIN FAHLEH	Kantor Wilayah KANWIL		40,41	43,88	13,58	97,95
11	909	KANWIL SULAWESI MALLUKU	TOTO SUHARTO	Kantor Wilayah KANWIL		41,14	42,71	13,82	97,37

Keterangan

- Pilih Jenis Pencarian
- Input Kata Kunci (keyword) dengan menambahkan % untuk keyword sebagian
- Klik Tombor TAMPILKAN DATA untuk memulai pencarian data
- Critical Warning Ok

Sumber: Dokumen BPJS Ketenagakerjaan

GAMBAR 1.2

HASIL KPI UNIT KERJA JAJARAN KANTOR WILAYAH TAHUN 2020

Pada tahun 2021 terjadi peningkatan dari peringkat 10 secara nasional menjadi peringkat 8 secara nasional, sebagai berikut:

KPI001 - KEY PERFORMANCE INDICATOR

PAPAN KINERJA |
 PERINGKAT |
 PERINGKAT BY INDIKATOR |
 TOP 10 |
 WORST 10 |
 KOMPARASI KINERJA |
 SIMULASI KINERJA |
 OVERVIEW

Kantor Wilayah: Tipe: Kelas: Periode: -

Peringkat	Kode Kantor	Nama Kantor	Kepala	Tipe Kantor	Kelas	Strategic Outcome	Strategic Driver	Strategic Resources	Score
1	008	KANWIL SULAWESI MALLUKU	ARIEF SUDIARTO	Kantor Wilayah	KANWIL	50,58	40,84	13,26	104,48
2	008	KANWIL JATIM	DENY YUSYULIAN	Kantor Wilayah	KANWIL	48,17	41,35	13,80	103,13
3	001	KANWIL SUNGAI PATAH	RAJU WISGANA	Kantor Wilayah	KANWIL	49,42	41,81	13,20	101,43
4	011	KANWIL BANGSA	TOTO SUHARTO	Kantor Wilayah	KANWIL	48,81	41,32	13,17	101,10
5	007	KANWIL KALIMANTAN	RINI SURYANI	Kantor Wilayah	KANWIL	48,00	41,80	13,30	101,10
6	010	KANWIL BANTEN	YASARUDDIN	Kantor Wilayah	KANWIL	48,03	41,58	13,20	100,81
7	005	KANWIL JATENG DAN DIY	CAHAWING INDRASARI	Kantor Wilayah	KANWIL	49,13	41,74	13,30	100,17
8	004	KANWIL JAWA BARAT	SUKUMAWI RACHMAT	Kantor Wilayah	KANWIL	44,78	41,24	13,07	98,06
9	009	KANWIL SUMBARAU	EYO IYUJULANDA	Kantor Wilayah	KANWIL	44,05	41,80	13,26	98,03
10	003	KANWIL DKI JAKARTA	EYO NUGRIHANTO	Kantor Wilayah	KANWIL	43,21	41,32	13,14	97,87
11	002	KANWIL SUNGAI SEL.	SURVA RIZAL	Kantor Wilayah	KANWIL	42,58	40,98	13,24	98,78

Keterangan:

- Pilih Jenis Pencarian
- Input Kata Kunci (keyword) dengan menambahkan % untuk keyword sebagian
- Klik Tombol TAMPILKAN DATA untuk memulai pencarian data
- ● Critical ● Warning ● Ok

Sumber: Dokumen BPJS Ketenagakerjaan

Gambar 1.3

HASIL KPI UNIT KERJA JAJARAN KANTOR WILAYAH TAHUN 2021

Kinerja digunakan oleh manajemen untuk melakukan penilaian berkala operasional efektivitas organisasi dan karyawan berdasarkan standar, target yang telah ditentukan kriteria (Muizu, 2019:19). Kinerja karyawan dalam suatu organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku karyawan untuk pekerjaan mereka dan orientasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan (Nizamuddin, 2018:26). Kinerja adalah hasil atau keseluruhan tingkat kesuksesan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau kriteria target (Purwadi, 2020:12).

Kinerja karyawan merupakan bagian dari kinerja yang akan mempengaruhi dalam pencapaian tujuan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat. Tetapi pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dan merangkum seluruh hasil data diatas penurunan kinerja karyawan ini diiringi tidak maksimalnya kinerja unit kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat di tingkat nasional pada tahun 2019, 2010 dan 2021. BPJS Ketenagakerjaan

yang memiliki 11 Unit Kerja Kantor Wilayah, 123 Kantor Cabang, 202 Kantor Cabang Perintis, selain melakukan penilaian atas pencapaian kinerja karyawannya, juga melakukan penilaian atas kinerja unit kerja, kemudian memeringkatkan pencapaian kerjanya. Hal ini untuk melihat kinerja dari setiap unit kerjanya sebagaimana terlampir dalam halaman belakang didalam penelitian ini, untuk memudahkan peneliti dalam membaca hasil penelitian dibantu dengan bagian Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat dengan menggunakan penilaian berdasarkan Standar Operasional Perusahaan, maka dapat di jelaskan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.5

**Hasil Rekapitulasi Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat
Melalui *Key Performance Indicator* (KPI) Periode 2018 – 2021**

No.	Tahun Penilaian	<i>Key Performance Indicator</i>	Targer Value	Keterangan Skor
1	Tahun 2018 - 2019	99.09	120	Tidak Mencapai Target
2	Tahun 2019 - 2020	97.95	120	Tidak Mencapai Target
3	Tahun 2020 - 2021	93.79	120	Tidak Mencapai Target

Sumber: Sistem informasi layanan perkerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Berdasarkan tabel diatas hasil pencapaian nilai *key performance indicator* BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat periode tahun 2018 sampai dengan 2021 mengalami penurunan, pada tahun 2018 nilai *key performance indicator* sebesar 99.09 mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 97.95 dan selanjutnya pada tahun 2020 nilai *key performance indicator* sebesar 93.79, selain mengalami penurunan angka pencapaian *key performance indicator* masih kurang

dari skor target penilaian target yaitu skor sebesar 120, skor ini merupakan standar prosedur perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Berdasarkan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan nomor PERDIR/35/122018 tentang Pedoman Pengelolaan Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Berbasis Strategi menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi maka perlu dilakukan evaluasi kriteria kinerja karyawan, dalam pengelolaan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan mengelola dan mengukur kinerja karyawan berdasarkan KPI (*Key Performance Indicators*) Individu dan KPI Unit.

Mengingat belum tercapainya target tersebut maka seluruh pihak dari sumber daya manusia pada perusahaan diharapkan mampu terlibat meningkatkan kembali kinerja karyawan untuk peningkatan pencapaian tujuan perusahaan, manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, dapat melakukan evaluasi kinerja karyawan dengan penerapan indikator kerja sehingga dapat menunjang peningkatan kerja yang mengacu pada teori menurut (Robbins dalam Novia Ruth S, dkk, 2021: 6) yaitu; (1) Evaluasi Kualitas Kerja, dengan melihat kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan, persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. (2) Evaluasi Kualitas Kerja yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam kuantitas. (3) Evaluasi Ketepatan Waktu dengan menyelesaikan aktifitas tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada. (4) Evaluasi Efektivitas, dengan menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya, cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber

daya organisasi yang mencakup, tenaga, uang dan bahan baku yang ada. (5) Evaluasi Komitmen, dimana tingkat seorang karyawan yang menjalankan fungsi kerjanya dan tanggungjawabnya terhadap instansi atau perusahaan

Menjalankan proses bisnis perusahaan salah satunya dari segi kepuasan kerja, karyawan yang tingkat kepuasannya tinggi, kinerjanya akan meningkat. Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja akan memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik lagi dan berprestasi untuk meningkatkan kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

Kepuasan kerja juga digambarkan sebagai ungkapan individu mengenai tingkat kesejahteraan mereka terkait dengan beban kerja dan aktivitas mereka Hasibuan (2019:36). Selain itu, kepuasan kerja adalah campuran dari karakteristik pekerjaan, lingkungan, dan sifat dan perasaan pribadi yang dinamis dan, bergantung pada unsur-unsur seperti perubahan rekan kerja, pengawasan, atau struktur organisasi, dapat berubah seiring waktu. Banyak hal yang dapat mempengaruhi faktor-faktor penilaian kinerja karyawan yang mengakibatkan pencapaian kinerja tidak maksimal dan tidak mencapai target pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat untuk meningkatkan kinerja melalui kepuasan kerja karyawan dapat menerapkan indikator dalam kepuasan kerja yang mengacu pada teori pendapat menurut Hasibuan (2019:17), menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu 1) menyenangkan pekerjaannya, yaitu seseorang menyenangkan pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya, 2) mencintai pekerjaannya, 3) moral kerja, yaitu kesepakatan batinlah yang muncul

dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan, 4) kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban, dan 5) prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengantisipasi persoalan hasil *key performance indicator* yang dicapai karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat yang mengalami penurunan perlu adanya variabel yang mendukung agar hasil kinerja setiap tahunnya dapat mengalami peningkatan bukan terjadi penurunan, variabel yang dimaksud yakni kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan komponen yang terpenting dalam peningkatan kinerja perusahaan yaitu dengan kepuasan kerja yang didapat karyawan dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung juga dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arrita N, dkk : 2020) dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Personel Biro SDM POLDA Sumatera Barat”. Hasil penelitian secara parsial ditemukan bahwa terdapatnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja personel Biro SDM Polda Sumatera Barat. Hasil uji koefisien determinasi memiliki nilai *R-Square* sebesar

sebesar 53,9% sedangkan sisanya 46,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah agar dapat fokus pada permasalahan yang diteliti terkait dengan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat yang dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan penelitian ini dibatasi pada faktor sebagai berikut:

1. Data mengenai pencapaian nilai *key performance indicator* BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat periode tahun 2018 sebesar 99.09 dan pada tahun 2019 mencapai nilai sebesar 97.95 hingga tahun 2021 mengalami penurunan menjadi sebesar 93.79.
2. Data pra – survey karyawan mengenai kepuasan kerja hasinya bahwa aspek kesempatan untuk maju mencapai hasil 36%, keamanan kerja mencapai hasil 64%, gaji mencapai hasil 88%, manajemen kerja mencapai hasil 48%, pengawasan mencapai hasil 40%, komunikasi mencapai hasil 48% dan aspek sosial mencapai hasil 76%, fasilitas mencapai 72%

seluruh aspek belum mencapai target kepuasan sebesar 100% kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah agar dapat fokus pada permasalahan yang diteliti terkait dengan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat yang dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan penelitian ini dibatasi pada faktor sebagai berikut:

1. Data mengenai pencapaian nilai *key performance indicator* BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat periode tahun 2018 sampai dengan 2021 yang mengalami penurunan.
2. Data pra-survey yang dilakukan oleh peneliti mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan hasil data menunjukkan bahwa dari 8 dimensi yang digunakan pada observasi dalam bentuk pernyataan yang diberikan kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat dan hasilnya seluruh aspek belum mencapai target kepuasan sebesar 100%.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

2. Bagaimana tanggapan responden mengenai kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.
3. Mengukur pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat.

1.6 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan peneiltian yang di teliti oleh penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat kegunaan teoritis dan praktis diantaranya:

1. Manfaat Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai pemahaman – pemahaman dan pengembangan ilmiah bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia tentang kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Kegunaan Praktis Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menambah wawasan keilmuan peneliti, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Manfaat Kegunaan Praktis Bagi Universitas

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan *literature*, referensi maupun pedoman penelitian bagi mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung pada umumnya dan mahasiswa Program Studi S1 Manajemen yang melakukan penelitian pada kajian yang serupa berkaitan topik kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Manfaat Kegunaan Praktis Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi perusahaan Badan Hukum Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Ketenagakerjaan berada di JL. PH. Hasan Mustofa No. 39 (Lantai 3), Bandung 40124, Telp: 022-7102732, Faks: 022-7200609. Penelitian akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. Adapun jawal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Penelitian							
		Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Jan 2023	Feb 2023
1	Pengajuan Judul								
2	Penyusunan BAB I								
3	Penyusunan BAB II								
4	Penyusunan BAB III								
5	Sidang UP								
6	Pengolahan Data								
7	Penyusunan BAB IV, BAB V Lampiran, Abstrak								
8	Sidang Akhir								

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti 2022