

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu hal penting yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan yang bisa mendukung kelancaran suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya (Pratiwi & Suhana, 2012). Hal ini dikarenakan manusia merupakan individu yang selalu dominan dan berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi yang menjadi perencana, partisipan, dan penentu tujuan organisasinya (Samsuni, 2017). Sehingga pada era globalisasi seperti saat ini pengembangan sumber daya penting dilakukan untuk menghadapi tantangan maupun persaingan bagi organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya (Gibson, 1997). Hal ini sesuai dengan pendapat Dalal, dkk. (2012) bahwa sumber daya manusia menjadi penentu keberhasilan dan pencapaian tujuan organisasinya. Sumber daya manusia yang dimaksudkan tersebut ialah tenaga kerja. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan menyatakan bahwa “tenaga kerja ialah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan yang menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat”.

Menurut UU No 24 Tahun 2011 ayat 1 “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam pemberian jasa asuransi”. “BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan

salah satu dari lima program dalam sistem jaminan nasional (SJSN), yaitu Jaminan kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian” sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang tentang sistem jaminan sosial nasional Nomor 40 Tahun 2004. BPJS Kesehatan adalah sebuah organisasi publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan bertanggung jawab menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional untuk seluruh rakyat Indonesia. Tentu saja, kinerja yang baik dari setiap layanan asuransi erat kaitannya dengan kinerja pegawai BPJS.

Fenomena kinerja karyawan BPJS yang kurang optimal dan banyaknya keluhan yang diterima terlihat dalam beberapa peristiwa. Salah satunya pada BPJS Cabang Pematangsiantar 15% karyawan tidak dapat melakukan tugas khusus, seperti mengadakan acara pengumpulan jarak jauh atau menelepon peserta untuk memberitahu tentang iuran yang belum dibayar, karena banyaknya jumlah peserta dan calon peserta yang harus dilayani setiap hari. Demikian pula petugas kurang mengetahui kebutuhan peserta, seperti perlunya memberikan informasi yang akurat dan detail kepada peserta, sehingga peserta harus mengolah kembali data calon BPJS Kesehatan dan peserta mendapatkan informasi yang tidak benar. Selain itu, pelayanan BPJS Kesehatan di Yogyakarta telah menerima banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan administrasi yang kompleks, pengobatan yang kompleks dan rujukan ke spesialis. Pengaduan tersebut banyak diterima oleh Ombudsman (ORI) DIY Republik Indonesia. (Sindo, 2016). Kurangnya kepesertaan masyarakat miskin dalam BPJS Kesehatan juga menjadi keluhan masyarakat, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak

penyelenggara sehingga kurangnya tingkat kepesertaan warga miskin dalam BPJS Kesehatan ini (Sindo, 2016). Berdasarkan beberapa keluhan tersebut dapat dilihat kurang baiknya kinerja BPJS kesehatan di beberapa cabang. Salah satunya adalah di cabang X yang akan diteliti oleh peneliti. Pada wawancara awal dengan salah satu karyawan terkait permasalahan yang dialami oleh BPJS Kesehatan Cabang X ini didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan dan kinerja karyawan terhadap konsumen, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih terhadap permasalahan tersebut. Hal ini karena kinerja kantor cabang memberikan kontribusi yang cukup besar didalam mencapai visi BPJS Kesehatan yaitu terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif bagi seluruh Penduduk Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam mewujudkan sistem jaminan sosial nasional bidang kesehatan kepada seluruh masyarakat di Indonesia agar tersiptanya rasa aman.

Kinerja karyawan memberikan wawasan tentang seberapa baik karyawan melakukan tugas. Kinerja pegawai yang baik dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh komitmen pegawai terhadap organisasi dan kepuasan kerja. Komitmen organisasi mengacu pada keinginan karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasinya (Sopiah, 2008).

Monday dkk. dalam Arifin (2008) menyatakan bahwa karyawan seharusnya memiliki komitmen organisasi terhadap perusahaannya karena komitmen organisasional merupakan salah satu indikator penting yang akan membantu individu dalam menilai sejauh mana keinginan karyawan untuk tetap menjadi

anggota organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2018) pada karyawan Pondok Pesantren X bahwa komitmen organisasi yang dimiliki belum berada pada kategori tinggi yang mana 56,6% karyawan berada pada kategori sedang. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Danaramurti (2019) karyawan PT Karya Beton Sudhira Yogyakarta juga belum memiliki komitmen organisasi yang tinggi yang mana 22,5% karyawan masih berada pada rendah.

Komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (1991) ialah kondisi psikis seseorang yang disertai dengan perasaan atau keyakinan tentang hubungan karyawan dengan organisasi dan keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi berdasarkan keinginan, komitmen dan kebutuhan. Allen dan Meyer (1993) menjelaskan terdapat tiga aspek komitmen organisasi, yaitu; *affective commitment* yang diwujudkan dalam beberapa sikap, seperti rasa bangga karena bagian dari perusahaan tersebut, perasaan di mana masalah yang ada di organisasi juga masalah individu, dan keinginan untuk tetap tinggal di organisasi tersebut; *continuance commitment* yang diwujudkan dalam bentuk sikap, seperti karyawan yang merasa tidak memiliki kesempatan kerja lain yang lebih menarik, memiliki perasaan tidak enak ketika meninggalkan organisasi karena tidak mendapatkan sesuatu yang lebih baik dari apa yang telah diperoleh ketika bekerja; dan *normative commitment* yang diwujudkan dalam sikap penerimaan bahwa standar norma perusahaan dan karyawan ialah sama, memiliki keyakinan yang mana kebijakan organisasi digunakan untuk kepentingan individu, dan keyakinan akan prestasi dari tujuan organisasi tersebut.

Peneliti melakukan wawancara awal terhadap 8 orang karyawan BPJS X pada tanggal 25 Januari 2023 untuk mengetahui permasalahan awal dan tingkat komitmen organisasi yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa 5 dari 8 orang karyawan menyatakan bahwa subjek belum memiliki rasa yang kuat untuk tetap tinggal di perusahaan tersebut, selain itu subjek juga menyampaikan bahwa permasalahan yang terjadi di kantor bukanlah permasalahan subjek karena merasa hanya perlu fokus terhadap pekerjaan saja bukan keseluruhan perusahaan. Hal ini mengindikasikan tidak terpenuhinya aspek *affective commitment* dari komitmen organisasi. Selanjutnya 7 dari 8 orang karyawan merasa bahwa sulit untuk bisa meningkatkan jenjang karir di perusahaan tersebut, subjek juga mengatakan bahwa sebenarnya masih banyak pekerjaan yang lebih menarik dan diinginkan dibandingkan perusahaan saat ini sehingga ketika subjek memiliki kesempatan untuk bekerja di perusahaan lain yang lebih menarik maka subjek akan mengambil kesempatan tersebut. Hal ini mengindikasikan tidak terpenuhinya aspek *continuance commitment* dari komitmen organisasi. Kemudian, 6 dari 8 orang karyawan menyatakan terdapat beberapa aturan dan budaya di perusahaan yang tidak sesuai dengan prinsip subjek, sehingga subjek merasa bahwa beberapa aturan tersebut hanya untuk kepentingan perusahaan bukan untuk kepentingan bersama. Hal ini mengindikasikan tidak terpenuhinya aspek *normative commitment* dari komitmen organisasi. Berdasarkan hasil data umum dan wawancara di atas dapat diketahui bahwa karyawan BPJS X cenderung belum memiliki komitmen organisasi.

Rendahnya komitmen organisasi dapat menimbulkan berbagai dampak negatif atau kerugian bagi perusahaan. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Sopiah (2008) bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang lemah ditandai dengan menurunkan produktivitas kerja, intensitas retensi yang rendah, dan kualitas pekerjaan yang buruk. Di sisi lain, komitmen organisasi yang tinggi dapat mempengaruhi kondisi kerja yang menyenangkan sedemikian rupa sehingga tidak hanya menguntungkan perusahaan, namun juga karyawan itu sendiri.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Luthans (2006) yaitu; karakteristik kepribadian, termasuk usia dan lama kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan kepribadian; atribut peran termasuk tantangan kerja, ruang lingkup pekerjaan, pengorbanan, tingkat kesulitan, ambiguitas peran, dan konflik peran; pengalaman kerja yang meliputi, pengawasan, kepuasan kerja, pekerjaan dan kelompok kerja; dan karakteristik struktural yang meliputi kehadiran karyawan, tingkat kontrol, besar/kecilnya organisasi, kebijakan pimpinan organisasi, dan bentuk organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah atribut peran yang di dalamnya terdapat persepsi terhadap beban. Peneliti memilih persepsi terhadap beban kerja untuk dijadikan variabel bebas pada penelitian ini. Hal ini karena menurut Allen & Meyer (1990) dan Luthans (2006) persepsi terhadap beban kerja termasuk dalam kategori atribut peran dan pekerjaan. Persepsi terhadap beban kerja erat kaitannya dengan pekerjaan, di mana seseorang mengevaluasi tuntutan dari beberapa tugas atau aktivitas yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus dia lakukan dalam jangka waktu tertentu, apakah ini berdampak positif atau negatif pada

dirinya. Oleh karena itu, persepsi terhadap beban kerja termasuk dalam kategori peran dan karakteristik pekerjaan.

Menurut Robbins (2010) positif atau negatifnya beban kerja merupakan sebuah persepsi individu. Ivancevich (2007) persepsi terhadap beban kerja adalah penilaian seorang individu terhadap berbagai tuntutan tugas atau kegiatan pekerjaannya, di mana tugas tersebut harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Persepsi merupakan hal yang empiris yang berarti bahwa hal tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu. Persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif seseorang individu memilih, mengorganisasikan, dan memberikan arti kepada rangsangan yang didapat dari lingkungan. Terdapat empat aspek-aspek persepsi beban kerja menurut Riggio (2013), Leiter dan Maslach (2013); konsentrasi yang merupakan pemusatan perhatian yang individu berikan dalam melakukan suatu pekerjaannya; waktu dan kecepatan berhubungan dengan seberapa cepat tugas atau pekerjaan harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu; dan energy berhubungan dengan seberapa besar energi yang dibutuhkan individu dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dimilikinya.

Hasil Survei yang dilakukan Accountemps, a Robert Half Company yang berjudul "*The pressure is on at work*" didapat hasil bahwa stresor terbesar bagi karyawan adalah 22% *work-life balance*, 33% beban kerja, 22% ekspektasi yang tidak realistis dari manajer, 15% konflik kolaborasi, dan 8% lainnya. Beban kerja merupakan kontributor yang lebih besar dibandingkan dengan stresor lainnya. Selain itu, hasil laporan OECD pada 15 negara dengan 60 jam kerja seminggu menunjukkan bahwa . Indonesia menempati urutan ketiga dari lima belas negara di

dunia dengan 60 jam kerja per minggu. Selain itu seperempat pekerja Turki bekerja 60 jam atau lebih per minggu pada pekerjaan utama (peringkat pertama) dan Korea Selatan berada di posisi kedua dengan 22,6 persen.

Dalam bekerja, karyawan dituntut melakukan pekerjaan yang menguntungkan bagi perusahaan dan mampu memenuhi tujuan perusahaan tersebut. Semua karyawan harus dapat menyelesaikan pekerjaan yang dimiliki dengan benar dan tepat waktu. Namun di sisi lain, kadang kala karyawan harus melakukan lebih dari satu tugas pada waktu tertentu, sehingga menimbulkan adanya beban kerja. Beban kerja yang dialami oleh seorang karyawan dapat menjadi *stressor* yang mengarah pada kondisi tertentu sehingga menuntut seseorang untuk memiliki lebih banyak energi dan konsentrasi untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu (Nurmianto, 2003). Selain itu Bridger (2003) juga menyatakan beban kerja yang tinggi akan menimbulkan permasalahan, diantaranya adalah komunikasi yang tidak baik, kelalaian dan kesalahan pada saat bekerja sehingga hasil kerja pun berantakan. Mathis & Jackson (2001) menambahkan bahwa beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan kompensasi yang diterima oleh karyawan akan membuat karyawan cenderung bertahan, demikian pula sebaliknya. Hal ini sama dengan komitmen organisasi, karyawan yang puas terhadap perusahaannya akan berusaha untuk bekerja lebih baik, menunjukkan kinerja lebih baik sehingga memungkinkan kompensasi diterima lebih baik. Kondisi tersebut memicu karyawan bertahan dan lebih banyak memberikan pembelaannya kepada organisasi dan meningkatkan komitmen karyawan tersebut terhadap organisasinya.

Chen (2010) menyatakan beban kerja yang rendah dapat membuat seorang karyawan merasa tidak dihargai, tidak tertantang dan tidak diakui karena karyawan melakukan sedikit pekerjaan. Padahal tugas tambahan dan pekerjaan yang menantang dapat meningkatkan keterlibatan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian dilakukan oleh Arifin dkk. (2016) dan Juniati (2018) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

Hasil penelitian Pooja dkk. (2016) juga mendapati bahwa individu yang memiliki kelebihan beban kerja dapat mempengaruhi komitmen organisasi karyawan pada suatu perusahaan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Erat dkk. (2017) bahwa beban kerja berpengaruh negatif pada komitmen, yang mana semakin banyak beban kerja yang dimiliki seorang karyawan akan mempengaruhi persepsi karyawan tersebut terhadap perasaannya sebagai anggota dan bagian dari organisasinya. Untuk itu, kelebihan beban kerja berpengaruh negatif pada komitmen organisasional.

Menurut Sugiharjo (2018) disebutkan bahwa kecenderungan penurunan pada JKK dan JKM yang mengalami penurunan selama tahun 2014-2016 disebabkan menurunnya kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang diakibatkan beban kerja yang terlalu tinggi serta motivasi yang kurang.

Peneliti melakukan wawancara pada kepada 7 subjek dengan kriteria Karyawan BPJS Kesehatan Cabang X dan sudah bekerja minimal 1 tahun. Subjek mengungkapkan bahwa karyawan merasakan beban kerja, serta merasa kurang bersemangat dalam bekerja. Beban kerja yang didapatkan oleh karyawan BPJS

cukup tinggi. Hal ini dikarenakan tugas-tugas yang dilakukan meliputi melakukan dan menerima pendaftaran peserta, mengelola semua data dari para peserta program Jaminan Sosial, Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta dan Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial. Selain beban tugas yang berat, subjek juga menyebutkan bahwa waktu yang diberikan tidak sesuai dengan bobot pekerjaan yang ada, sehingga membutuhkan kerja yang cukup ekstra. Sementara itu subjek juga merasakan stress ketika beban tugas yang berat dan diharuskan untuk lembur dalam menyelesaikan tugas. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti, sebagaimana analisis dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa karyawan BPJS kerap mengalami beban kerja yang cukup tinggi, hal ini menimbulkan stress terhadap karyawan sehingga menurunkan semangat dalam bekerja. Menurut Allen & Meyer (1990) dan Luthans (2006) persepsi beban kerja termasuk dalam kategori atribut peran dan pekerjaan hal ini mencakup tuntutan dari beberapa tugas atau aktivitas fisik yang harus dilakukan dalam jangka tertentu yang berdampak positif atau negatif pada karyawan. Disebutkan juga oleh Luthans (2006) bahwa salah satu faktor dari komitmen organisasi adalah atribut peran dan pekerjaan yang termasuk dalam kategori persepsi beban kerja

Penelitian ini penting untuk dilakukan agar perusahaan lebih memahami dan mempertimbangkan seberapa besar beban pekerjaan yang dibebankan karyawannya, juga bertujuan untuk mengklarifikasi atau mengkaji ulang bagaimana hubungan antara beban kerja dengan komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan hal pokok dan wajib dimiliki oleh setiap karyawan di suatu

perusahaan. Adanya rasa komitmen mampu menjadikan karyawan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen

Berdasarkan uraian tentang komitmen organisasi dan juga persepsi terhadap beban kerja, rumusan masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimanakah hubungan persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan BPJS kesehatan cabang X?”

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan BPJS kesehatan cabang X.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk perkembangan dan studi ilmu khususnya psikologi industri dan organisasi, mengenai hubungan persepsi terhadap beban dan komitmen organisasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya. Selanjutnya data yang ada pada penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai data tentang komitmen karyawan terhadap perusahaan dan bagaimana karyawan mempersepsikan beban kerja yang dimiliki. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan untuk mampu memiliki persepsi terhadap beban kerja dengan lebih positif. Bagi pimpinan perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan beban kerja kepada karyawan supaya karyawan yang bekerja lebih merasa diperhatikan dalam bekerja.