

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG PALEMBANG).**



Oleh :
FARISAH
01011381720015
MANAJEMEN

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2020

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG PALEMBANG)**

Disusun oleh:

Nama : Farisah
NIM : 01011381720015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

2 / 12 2019

Dosen Pembimbing

Ketua:




Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Tanggal Persetujuan

29 / 10 2019

Anggota:



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 198104022008011013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG PALEMBANG)

Disusun Oleh:

Nama : Farisah
NIM : 01011381720015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

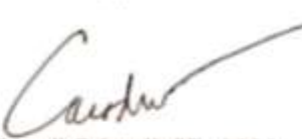
Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 9 Januari 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 21 Januari 2020

Ketua


Dr. Hj. Agustina Hanaf, M.B.A
NIP. 195708291984032003


Anggota


Afriyadi Cahyadi, SE., M.M
NIP. 198104022008011013

Anggota


Wita Farla WK, SE., M.M
NIP.198104012014092001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph. D
NIP. 1975099011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farisah
NIM : 01011381720015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG)

Pembimbing:

Ketua : Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.
Anggota : Afriadi Cahyadi, SE., M.M
Tanggal Ujian : 9 Januari 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 21 Januari 2019



Farisah

NIM. 01011381720015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Hidup yang lelah adalah hidup yang terlalu memikirkan perkataan orang lain

Jadilah dirimu sendiri

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Kedua orang tua
- Suami
- Saudari-saudari dan orang terdekat
- Teman-teman angkatan manajemen 17
- Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)”** ini tepat waktu. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari aspek maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, 2019

Penulis,

Farisah

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan baik secara jasmani maupun rohani dari banyak pihak yang terkait. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yth. Bapak. Bapak Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yth. Ibu. Wita Farla WK, S.E.,M.M. selaku dosen Penguji Akademik yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
4. Bapak Welly Nailis, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Prof. Dr. Taufiq. S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Isni Andiana, S.E., M. Fin., Ph. D selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
8. Yth. Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan saran & nasihat kepada mahasiswa
9. Bapak Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A selaku Pengelola Akademik Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.

11. Kedua orang tua (Mulkan Marhamid & Sundari Asmawati), Suami (M. Ecki Zulkarnaen), Saudari-saudari (Yuli, Handayani & Windu) tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung segala hal yang dibutuhkan selama studi dan penulisan skripsi ini.
12. Teman – teman seperjuangan Jurusan Manajemen S1 asal D3 Kampus Palembang Angkatan 2017 terutama Dhea Wiki Yolanda & Nadiah Azzahra yang bersama-sama berjuang dalam mencapai gelar serta memberi semangat kepada penulis.
13. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Palembang, 2019

Penulis,

(Farisah)

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR
CABANG PALEMBANG)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 31 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus, dimana seluruh populasi menjadi sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang.

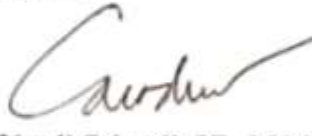
Kata kunci : Beban Kerja, Kinerja Karyawan

Telah kami setuju untuk ditempatkan pada lembar skripsi


Mengetahui,
Ketua


Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Anggota


Afriyadi Cahyadi, SE., M.M
NIP. 198104022008011013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph. D
NIP. 1975099011999032001

**THE EFFECT OF WORKLOAD ON EMPLOYEES' PERFORMANCE
(CASE STUDY ON THE EMPLOYEES' OF BPJS KETENAGAKERJAAN IN
PALEMBANG BRANCH OFFICE)**

ABSTRACT

This study was aimed to determine the effect of workload on employees' performance (case study on the employees' of BPJS Ketenagakerjaan in Palembang Branch Office). The samples in this study were 31 respondents with sampling technique used census method, where the entire population was become sample. The Data collection techniques that used in this study were interviews and questionnaires. The analysis technique that was used in this study was simple regression analysis technique. The result of this study shows that the workload has a significant effect on the employees' performance of BPJS Ketenagakerjaan in Palembang branch office.

Key Words: Workload, Employees' Performance

We have agreed to be placed on the research paper

*Acknowledge,
Advisor*



Dr. Hj. Agustina Habafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Vice Advisor



Alriyadi Cahyadi, SE., M.M
NIP. 198104022008011013

*Acknowledge,
Head of Management Departement*



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph. D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

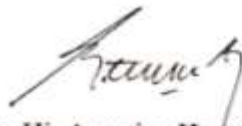
Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Farisah
NIM : 01011381720015
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi

Ketua,



Dr. Hj. Agustina Harjafi, M.B.A
NIP. 195708291984032003

Anggota,



Afriyadi Cahyadi, SE., M.M
NIP. 198104022008011013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph. D
NIP. 1975099011999032001

RIWAYAT HIDUP



Nama Mahasiswa : Farisah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang/ 04 September 1994
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat Rumah : Jalan Tanjung Pandan No.179 RT 07 RW 02 Kel.
Sialang Kec. Sako Palembang
Alamat Email : farisahmarhamid@gmail.com

Pendidikan Formal

2012 - 2015 : Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya
2009 – 2012 : SMA YPI Tunas Bangsa Palembang
2006 - 2009 : SMP Negeri 38 Palembang
2000 - 2006 : SD Negeri 117 Palembang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Beban Kerja	9
2.1.1 Definisi Beban Kerja	9
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	10
2.1.3 Indikator Beban Kerja	14
2.1.4 Dampak Beban Kerja	15
2.1.5 Pengukuran Beban Kerja	16
2.2 Kinerja Karyawan	17

2.2.1 Definisi Kinerja Karyawan	17
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
2.2.3 Indikator Kinerja Karyawan	21
2.2.4 Kriteria Ukuran-Ukuran Kinerja	24
2.3 Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Konseptual	30
2.6 Hipotesis	30

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.5.1 Populasi	33
3.5.2 Sampel	34
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.6.1 Instrumen Penelitian	34
3.6.1.1 Uji Validitas	34
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.6.2 Skala Pengukuran	35
3.6.3 Uji Statistik	36
3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	36
3.6.4 Uji Hipotesis	37
3.6.4.1 Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.6.4.2 Uji Statistik t	38
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Profil Singkat BPJS Ketenagakerjaan	41
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	42
4.1.2.1 Visi	42
4.1.2.2 Misi	42
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	42
4.2.1.1 Divisi Responden	42
4.2.1.2 Pendidikan Terakhir Responden	43
4.2.1.3 Jenis Kelamin Responden	44
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	44
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	44
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
4.2.3 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	47
4.2.3.1 Analisis Distribusi Frekuensi Terhadap Variabel Beban Kerja (X)	47
4.2.3.2 Analisis Distribusi Frekuensi Terhadap Variabel Kinerja (Y)	50
4.2.4 Uji Statistik	55
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	55
4.2.5 Uji Hipotesis	57
4.2.5.1 Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.2.5.2 Uji t	58
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Beban Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	3
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Tabel Skor Kuesioner	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Divisi Responden	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X)	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	47
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja (X)	48
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja (Y)	51
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	56
Tabel 4.10 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	57
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4.12 Hasil Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Rekap Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Beban Kerja
Lampiran 3.	Rekap Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja
Lampiran 4.	Tabel Distribusi r
Lampiran 5.	Tabel Distribusi t
Lampiran 6.	Uji Validitas Beban Kerja (X)
Lampiran 7.	Uji Validitas Kinerja (Y)
Lampiran 8.	Uji Reliabilitas
Lampiran 9.	Regression

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dalam beroperasi mempunyai sumber daya sebagai potensi penggeraknya baik sumber daya manusia ataupun non-sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Bagaimanapun sistem teknologi dan informasi yang berkembang sangat pesat, namun faktor manusia selalu berperan dalam pengoperasian tersebut. Manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, perencana dan pelaku dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju mundurnya suatu perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam menjalankan tugasnya. Setiap perusahaan ingin memiliki sumber daya manusia yang professional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraanya, menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting, yang menggerakkan seluruh roda perusahaan, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan cara tepat yang dapat dilakukan untuk mengembangkan karyawan agar dapat mendorong kemajuan perusahaannya dalam rangka bersama-sama mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu ukuran keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja perusahaan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Hasibuan (2008)

mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Usaha karyawan tidak selalu dihadapkan dengan kinerja yang selalu baik. Karyawan pun sering dihadapkan dengan beberapa masalah yang dapat menghambat proses kerjanya dan dari masalah tersebut, akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Tentunya hal ini dapat merugikan pihak perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun salah satunya adalah beban kerja.

Beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit perusahaan dalam waktu yang di tentukan. Beban kerja dapat terjadi apabila tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas dan bisa juga karena kekurangan karyawan dalam suatu perusahaan. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Seiring dengan semakin meningkatnya kinerja operasional dan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan maka semakin meningkat pula beban kerja yang dihadapi

karyawan. Berikut adalah beban kerja karyawan setiap divisi yang ada pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang:

Tabel 1.1
Beban kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan
kantor cabang Palembang

No.	Divisi	Beban Kerja
1.	SDM dan UMUM	<ul style="list-style-type: none"> • Data kepegawaian atau absensi: memastikan 100 % tidak ada karyawan yang datang terlambat • Seluruh kegiatan rumah tangga kantor cabang: perlengkapan alat tulis kantor terpenuhi
2.	KEUANGAN	<ul style="list-style-type: none"> • Transfer Klaim (pencairan): kurang lebih 100 klaim yang di transfer per hari
3.	PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan Klaim: melayani peserta yang ingin mengajukan klaim untuk Jaminan hari tua, Jaminan kecelakaan kerja, Jaminan kematian, Jaminan pensiun. Kurang lebih 200 klaim per hari • Penetapan Klaim: Jaminan hari tua, Jaminan kecelakaan kerja, Jaminan kematian, Jaminan pensiun. Kurang lebih 200 klaim per hari
4.	PEMASARAN	<ul style="list-style-type: none"> • Pencapaian target kepesertaan: 2000 peserta

Sumber: HRD BPJS Ketenagakerjaan (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat beban kerja yang di emban oleh setiap divisi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang. Divisi SDM dan Umum, harus selalu memastikan bahwa setiap karyawan tidak ada yang terlambat dan setiap kebutuhan rumah tangga kantor cabang terpenuhi. Divisi keuangan, mencairkan uang setiap peserta yang telah disetujui kurang lebih 100 klaim per harinya. Divisi pelayanan, melayani peserta yang ingin megklaim

jaminan yang mereka ajukan dan menetapkan apakah klaim yang diajukan tersebut sudah lengkap pemberkasannya. Klaim yang masuk di pelayanan kurang lebih 200 klaim. Divisi Pemasaran, beban kerjanya mencari peserta sampai 2000 peserta. BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang juga melayani peserta dari luar kota Palembang, setiap peserta yang ingin mengajukan klaim harus mendaftar melalui online terlebih dahulu, namun sering terjadi peningkatan jumlah klaim dikarenakan antrian yang tidak sesuai dengan jumlah antrian pada sistem. Berikut jumlah karyawan BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang pada setiap divisi:

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan
kantor cabang Palembang

No.	Divisi	Jumlah karyawan
1.	SDM dan UMUM	7
2.	Keuangan	4
3.	Pelayanan	14
4.	Pemasaran	6
Total		31

Sumber: HRD BPJS Ketenagakerjaan (2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa 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, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Pensiun serta jumlah peserta yang bertambah setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah klaim yang masuk dan jumlah peserta, karyawan BPJS Ketenagakerjaan tetap dituntut untuk menyelesaikan tugas dengan tuntas, sesuai dan benar, seperti slogan mereka yaitu Tepat manfaat, Tepat orang,

Tepat biaya, Tepat Waktu. Dimana hal tersebut membuat para karyawan bekerja melebihi jam kerja yang seharusnya secara terus menerus, bahkan pada hari libur banyak karyawan yang masih menyelesaikan pekerjaannya dan hal tersebut menjadi salah satu faktor menurunnya kinerja karyawan di perusahaan.

Permasalahan yang mengakibatkan beban kerja tinggi bagi karyawan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Palembang juga meliputi sistem dan data. BPJS Ketenagakerjaan memiliki sistem bernama smile, pada setiap divisi masing-masing memiliki menunya sendiri di sistem smile. Sistem ini tidak selalu berjalan dengan baik, terkadang sistem mengalami error, keadaan ini sangat berpengaruh bagi karyawan, akan banyak pekerjaan yang belum terselesaikan tepat waktu, dan jika pekerjaan tersebut belum selesai di satu hari keesokan harinya pekerjaan tersebut akan bertambah dan menumpuk. Lalu, ditimbulkan akibat data yang ada pada sistem tidak sesuai dengan data asli peserta dan data pengadaan serta aset perusahaan yang kurang tepat, jika data ini tidak segera di kerjakan lama kelamaan akan membuatnya menumpuk dan membuat beban kerja semakin meningkat, hal ini dapat menyita banyak waktu karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam menyelesaikan tugasnya. Akibat dari permasalahan yang ada dapat membuat kinerja karyawannya menurun terlebih lagi jika permasalahan ini terjadi terus menerus setiap harinya. Kinerja yang menurun akibat beban kerja tersebut menyebabkan karyawan kurang teliti, banyak pengaduan dari peserta, pekerjaan yang diselesaikan kurang rapi, beban kerja yang berlebih membuat kecepatan kerja menurun dan pekerjaan tidak selesai dengan tepat waktu sehingga mengharuskan karyawan lembur pada hari libur.

Adanya masalah-masalah beban kerja yang dialami oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan tentunya sangat mempengaruhi kemajuan perusahaan, jika kinerja karyawan menurun maka perusahaan pun akan ikut mengalami penurunan. Ide peneliti membahas beban kerja terhadap kinerja karyawan dilandaskan pada penelitian terdahulu yang terdapat ketidak konsistenan pada hasil penelitiannya, seperti pada penelitian yang dilakukan Arfani dan Luturlean (2018), yang berjudul pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Sucofindo Branch Bandung, jumlah responden 35 orang. Penelitian ini menggunakan teori Sunyoto dan menyatakan hasil bahwa beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fernando, Bode, dan Lucky (2017) yang berjudul pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja karyawan PT Sabar Ganda Manado, jumlah responden 43 orang. Penelitian menggunakan teori Tarwaka dan menyatakan hasil pada beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta penelitian yang dilakukan oleh Jeky, Sofia dan Wehelmina (2018), yang berjudul Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota, jumlah responden 52 orang. Penelitian ini menggunakan teori putra dan menyatakan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ini, terdapat hasil yang bertentangan mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, dimana teori yang digunakan berbeda-beda dan ada penelitian yang memiliki hasil beban kerja yang berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengidentifikasi bagaimana beban kerja mempengaruhi kinerja pada karyawan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai ilmu sumber daya manusia, khususnya beban kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, sebagai media pembelajaran untuk menerapkan teori-teori dengan kejadian dilapangan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu masukan bagi perusahaan untuk bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan, serta yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dijadikan variabel penelitian sehubungan dengan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawarman, Yudha, Bunasor Sanim, dan Bonar M Sinaga. 2015. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot, *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol VI. No 1.
- Anwar, Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arfani, Moh Rizal dan Luturlean. 2018. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sucofindo Cabang Bandung, *Journal of Management*, Vol.5, No.2.
- Bernardin, H. John dan Russel. 2003. *Human Resource Management (An Experimental Approach International Edition)*. Singapore: Mc. Graw-Hill Inc.
- Chandra, Riny dan Adriansyah. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.6, No.1.
- Dessler, Gary, 2009, *Manajemen SDM : buku 1*. Jakarta: Indeks
- Gawron, V. J. (2008). *Human performance, workload, and situational awareness measures hand book*. USA: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, imam. 2011. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James. L, Jhon M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 2008. *Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta : Binapura Aksara Publisher.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Irawati, Rusda dan Carrollina. 2017. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator pada PT Giken Precision Indonesia, *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 1.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep/75/M.Pan/7/2004. *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*.

- Kotler, Philip and Keller. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: AMP YKPN
- Mathis, Robert L. dan Jackson. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, Robert L. dan Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.A. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Munandar. 2001. *Stress dan keselamatan Kerja, Psikologi Industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Muskamal. 2010. *Analisis Beban Kerja Organisasi Pemerintah Daerah*. PKP2A II. LAN Makassar.
- Nurmianto, Eko. 2003. *Ergonomi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Surabaya: Guna Widya.
- Paramitadewi, Kadek Ferrania. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 6.
- Purbaningrat, Putu Melati dan Surya. 2015. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5
- Raymond A,Noe dkk. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia mencapai keunggulan bersaing*. Jakarta: Salemba.
- Reid, G. B And Nygren, T. E. 1998. *The Subjective Workload Assessment Technique: a scaleng Procedure for Measuring Mental Workload*. In P. A. Hancock and N. Meshkati (eds), *Human Mental Workload*, Amsterdam: North-Holand.
- Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Rolos, Jeky K R, Sofia A P Sambul dan Wehelmina Rumawas. 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6 No. 4.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu
- Sastra, Boy Aulia. 2017. Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru, *Journal Of Management Fekon*, Vol.4 No.1
- Schultz, D., Schultz, S.E. 2006. *Psychology Work Today (9 Edition)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sugiharjo dan Aldata. 2018. Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Keryawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. Vol 4 No. 1.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: CAPS.
- Tarwaka. 2011. *Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta : Harapan Press.
- Tjiabrata, Fernando Reinhard, Bode Lumanaw dan Lucky O.H. Dotulong. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.2.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Winaya, Kuna. 1989. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Lanjutan) edisi ketiga*. Denpasar: Fakultas ekonomi Universitas Udayana
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.