

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan haruslah dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Perusahaan dan pegawai adalah dua hal yang saling membutuhkan. Jika pegawai berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi pegawai keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi perusahaan keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan.

Mengingat begitu pentingnya peran pegawai dalam suatu perusahaan, maka kegiatan pengembangan karier pegawai merupakan hal penting dalam upaya peningkatan misalnya melalui pendidikan karier, informasi karier, dan bimbingan karier. Setelah berbagai informasi dan bimbingan karier diberikan, kemudian penetapan karier merupakan langkah awal untuk jenjang karier seseorang, sehingga saat ini perlu adanya pengembangan karier masing-masing pegawai sesuai kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya (Wahyuni, 2017 : 24).

Program pengembangan karier sangat penting dilakukan karena untuk menyesuaikan antara kebutuhan dan tujuan pegawai dengan kesempatan karier yang tersedia di perusahaan saat ini maupun di masa mendatang. Pengembangan karier merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seseorang yang mendorong adanya rangka mencapai karier yang diinginkan

Program pengembangan karier ini sendiri dan penilaian kerja yang berorientasi kepada karier merupakan dua komponen penting dalam proses ini. Dari sisi perusahaan atau organisasi, pengembangan karier ini akan membantu di dalam mengetahui dan memahami kemauan dan keinginan pegawai untuk berkembang lebih

dan dapat disesuaikan dengan pertumbuhan dan perkembangan kondisi perusahaan (Rialmi & Patoni, 2020 : 20).

Kepuasan kerja pegawai berkaitan erat dengan kinerja pegawai, Kepuasan kerja pegawai yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja pegawai. Organisasi yang memiliki pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif. Kepuasan kerja seorang pegawai sangat bergantung pada hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Namun pada kenyataannya banyak organisasi yang kurang memperhatikan kepuasan kerja pegawainya. Pegawai akan mendapatkan kepuasan kerja apabila terdapat stabilitas dan kemantapan dalam pekerjaannya. Baik itu karier dan dunia kerjanya.

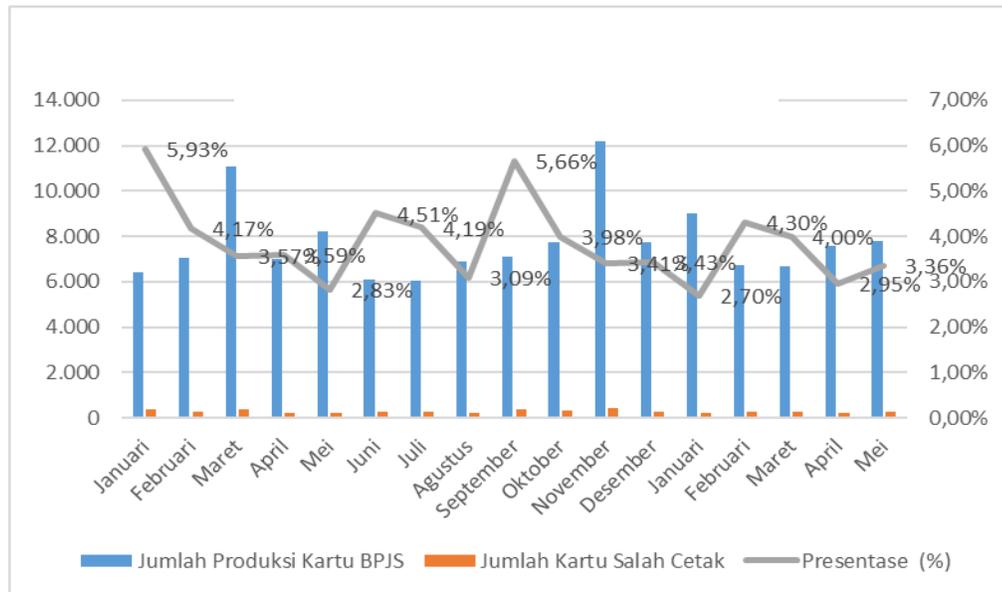
Manajerial memandang bahwa pegawai harus bekerja keras untuk memajukan organisasi. Adapun kondisi yang menunjukkan bahwa kondisi ketenagakerjaan memiliki dampak *negatife* pada kepuasan kerja, berupa menurunnya kesehatan jasmani dan rohani pegawai. Sebagai contoh, telah terjadi penurunan kepuasan kerja akibat beban berat pekerjaan terjadi pada salah satu organisasi di Cina (Wu et al., 2018 : 20).

Pekerjaan yang sudah dikerjakan pegawai merupakan hal yang biasa, sehingga mereka merasa tidak perlu memberikan apresiasi. Hal-hal yang memacu pegawai agar memberikan kinerja yang baik kurang mendapat perhatian. Akibatnya kepedulian atau perhatian apakah pegawai memiliki kepuasan kerja yang rendah atau tinggi juga kurang. Peningkatan ataupun pengurangan tetap memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Akibatnya berpengaruh pula terhadap kinerjanya. Pada organisasi publik dengan jumlah pegawai yang memiliki keahlian sesuai bidangnya sangatlah terbatas. Namun, mereka tetap dituntut untuk memberikan kinerja yang baik. Peningkatan kinerja pegawai selalu menjadi tujuan utama bagi organisasi. Sangat penting manajemen mengetahui hal-hal yang mampu meningkatkan kepuasan kerja agar kinerja juga meningkat. Banyak hal lainnya yang dapat dipakai sebagai alternatif untuk meningkatkan kepuasan kerja (Seema & Saini 2021 : 2).

BPJS Ketenagakerjaan adalah sebuah perusahaan jaminan sosial dan proteksi (perlindungan) bagi pekerja Indonesia maupun pekerja asing yang bekerja di

Indonesia sekurang-kurangnya enam bulan. BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri merupakan hasil transformasi dari PT Jamsostek. Sebelumnya PT. Jamsostek inilah yang mengurus masalah proteksi dan jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia yang bertanggung jawab kepada presiden. Kendala yang banyak dihadapi masyarakat untuk menjadi peserta BPJS karena kurangnya informasi atau sosialisasi yang mereka terima, hal ini menjadikan perusahaan baru enggan untuk mendaftar BPJS Ketenagakerjaan. Karena mereka merasa tidak tahu apa saja hal yang harus dilakukan untuk menjadi peserta BPJS seperti syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan akan berakibat pada terhambatnya perusahaan untuk melakukan pendaftaran peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selain kendala informasi dan sosialisasi, kendala lain yang penulis temukan ketika terjun ke lapangan adalah banyak sekali kesalahan pencetakan kartu BPJS Ketenagakerjaan. Kartu tersebut merupakan kartu yang akan dibagikan kepada peserta yang telah terdaftar BPJS Ketenagakerjaan untuk nantinya dapat digunakan oleh peserta atau pegawai guna menerima manfaat dari jaminan yang diselenggarakan BPJS Ketenagakerjaan. Berikut data jumlah kartu salah cetak/kartu rusak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi.



Sumber : Unit Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Utama Kota Bekasi

**Grafik 1.1**

**Data Jumlah Kartu Salah Cetak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi  
Periode Januari 2021 sampai dengan Mei 2022**

Grafik 1.1 menampilkan data jumlah kartu BPJS Ketenagakerjaan yang salah cetak di Cabang Kota Bekasi dalam periode Januari 2021 sampai dengan Mei 2022. Grafik ini memberikan gambaran tentang jumlah produksi kartu BPJS setiap bulannya, jumlah kartu yang tercetak salah, dan persentase kesalahan cetak dari total produksi. Pada bulan Januari 2021, jumlah produksi kartu BPJS mencapai 6.441, dan terdapat 382 kartu yang tercetak salah, yang berarti persentase kesalahan cetak sebesar 5,93%. Bulan Februari memiliki total produksi kartu lebih tinggi yaitu 7.051, namun jumlah kartu salah cetak menurun menjadi 294, sehingga persentase kesalahan cetak turun menjadi 4,17%.

Bulan-bulan berikutnya juga mencatatkan data jumlah produksi kartu dan jumlah kartu salah cetak. Pada bulan-bulan Maret, April, dan Mei, persentase kesalahan cetak mengalami fluktuasi di sekitar 3,57% hingga 3,59%. Namun, pada bulan Juni, persentase kesalahan cetak meningkat menjadi 4,51%, diikuti oleh bulan

Juli dan Agustus yang memiliki tingkat kesalahan cetak di sekitar 4,19% hingga 3,09%.

Pada bulan September, terjadi kenaikan signifikan dalam jumlah kartu salah cetak dengan persentase mencapai 5,66%. Namun, bulan Oktober dan November menunjukkan penurunan jumlah kartu salah cetak dengan persentase masing-masing 3,98% dan 3,41%. Bulan Desember mencatatkan persentase kesalahan cetak sebesar 3,43%.

Pada awal tahun 2022, data jumlah produksi kartu dan kartu salah cetak kembali tercatat. Pada bulan Januari, persentase kesalahan cetak turun menjadi 2,70%, namun pada bulan Februari kembali naik menjadi 4,30%. Bulan Maret mencatatkan persentase kesalahan cetak sebesar 4,00%, dan pada bulan-bulan berikutnya yaitu April dan Mei, persentase kesalahan cetak berada di kisaran 2,95% hingga 3,36%.

Tabel ini memberikan informasi tentang jumlah produksi kartu BPJS dan persentase kesalahan cetak pada setiap bulannya. Dengan demikian, perusahaan dapat mengetahui performa produksinya pada setiap bulan dan mengevaluasi efektivitas serta efisiensi proses produksi kartu BPJS pada waktu tertentu. Dalam jangka panjang, hal ini dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas produksi kartu BPJS yang lebih baik lagi.

Tentunya pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar pegawai perusahaan dapat merasakan pelayanan jaminan ketenagakerjaan yang diselenggarakan BPJS Ketenagakerjaan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai kuantitas kerja, kualitas kerja, dan tanggung jawab pada pekerjaan mereka. Oleh karena itu, kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas kerja, kualitas kerja dan tanggung jawab pada pekerjaan.

Oleh karena itu, perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhi atau memberikan dampak terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi. Peneliti mencoba mencari hasil jawaban Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi dengan melakukan prasurvei. Prasurvei dilakukan dengan cara

menyebarkan angket tertutup kepada 10 pegawai. Dalam angket tersebut pegawai diharuskan untuk memilih dua opsi jawaban yang sudah disediakan.

**Tabel 1.1 Hasil Prasurvei dari 10 Responden**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
<b>Kinerja Pegawai</b>			
1	Saya merasa adanya hambatan atau kendala dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan	7 Responden	3 Responden
2	Saya merasa memiliki ekspektasi kinerja yang jelas terhadap pekerjaan	6 Responden	4 Responden
3	Saya menyadari bahwa ada konsekuensi atau akibat dari hasil kinerja	5 Responden	5 Responden
4	Saya mendapatkan umpan balik atau evaluasi terhadap kinerja.	4 Responden	6 Responden
5	Pegawai selalu berusaha fokus pada pencapaian target pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kantor Bekasi	4 Responden	6 Responden
6	Pegawai selalu bekerja sesuai standar yang ditetapkan oleh BPJS Kota Bekasi	6 Responden	4 Responden
<b>Pengembangan Karier</b>			
1	Saya merasa kebutuhan pengembangan spesifik pekerja saya terpenuhi dengan baik	3 Responden	7 Responden
2	Para pegawai selalu berusaha fokus pada pencapaian target pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kantor Bekasi	5 Responden	5 Responden
3	Pegawai selalu berusaha fokus pada pencapaian target pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kantor Bekasi	6 Responden	4 Responden

Kepuasan Kerja		Jawaban Ya	Jawaban Tidak
1	Sifat pekerjaan saya memungkinkan saya untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan saya	3 Responden	7 Responden
2	Saya merasa pengawasan yang diberikan oleh atasan saya mendukung kinerja saya di tempat kerja	4 Responden	6 Responden
3	Saya merasa bahwa upah yang saya terima sesuai dengan nilai dan kualitas pekerjaan saya	6 Responden	4 Responden
4	Saya menerima upah yang cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan	6 Responden	4 Responden
5	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi	6 Responden	4 Responden

Sumber : Hasil Prasurvei 2022

Tabel 1.1 menunjukkan hasil prasurvei dari 10 responden mengenai beberapa indikator terkait kinerja pegawai, pengembangan karier, dan kepuasan kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi. Dalam pertanyaan mengenai kinerja pegawai, sebagian besar responden (70%) merasa adanya hambatan atau kendala dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan, sementara 30% lainnya tidak merasakannya. Sebanyak 60% responden merasa memiliki ekspektasi kinerja yang jelas terhadap pekerjaan, namun 40% lainnya tidak sepenuhnya merasakannya. Selanjutnya, mengenai kesadaran akan konsekuensi atau akibat dari hasil kinerja, 50% responden merasa menyadarinya, sementara 50% lainnya tidak begitu menyadarinya.

Dalam aspek pengembangan karier, hanya 30% responden yang merasa kebutuhan pengembangan spesifik pekerja mereka terpenuhi dengan baik, sedangkan mayoritas (70%) lainnya merasa sebaliknya. Terkait fokus pada pencapaian target pekerjaan yang ditetapkan oleh BPJS Kantor Bekasi, terdapat persentase yang sama yaitu 50% responden yang berusaha fokus dan 50% yang tidak sepenuhnya fokus pada target tersebut.

Sementara itu, dalam kategori kepuasan kerja, hanya 30% responden yang merasa pekerjaan mereka memungkinkan untuk mengembangkan keterampilan dan

pengetahuan, sementara 70% lainnya tidak merasakannya. Sebagian besar responden (60%) merasa bahwa pengawasan yang diberikan oleh atasan mendukung kinerja mereka di tempat kerja, namun 40% lainnya merasa sebaliknya. Mengenai upah yang diterima, mayoritas responden (60%) merasa bahwa upah yang mereka terima sesuai dengan nilai dan kualitas pekerjaan, sementara 40% lainnya merasa tidak sepenuhnya sesuai.

Kesimpulannya, dari hasil prasurvei tersebut, terdapat beberapa indikator yang perlu mendapat perhatian lebih dari manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi. Hambatan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan dan ekspektasi kinerja yang belum sepenuhnya terpenuhi memerlukan perbaikan untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja pegawai. Sementara itu, penting bagi organisasi untuk memperhatikan aspek pengembangan karier agar pegawai dapat merasa lebih terfasilitasi dalam mengembangkan potensi mereka. Evaluasi lebih lanjut dan tindakan perbaikan yang tepat berdasarkan hasil prasurvei ini dapat membantu meningkatkan kinerja dan kepuasan pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Pengembangan Karier dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pengembangan Karier ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi?
2. Apakah Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengembangan Karier ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoretis:
  - a. Menambah literatur dan pemahaman mengenai pengaruh pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
  - b. Mengembangkan teori tentang hubungan antara pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan di Bekasi.
2. Manfaat Akademis:
  - a. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
  - b. Memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Manfaat bagi Pihak BPJS Ketenagakerjaan:
  - a. Memberikan pandangan yang jelas tentang pengaruh pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga BPJS Ketenagakerjaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia mereka.

#### **1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah**

Ruang lingkup masalah diperlukan guna memfokuskan pembahasan agar tidak meluas. Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup masalah penelitian sebagai berikut :

##### **1. Ruang Lingkup.**

Penelitian ini akan berfokus pada aspek pengembangan karier, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi. Pengembangan karier akan dipahami sebagai upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Pegawai melalui pelatihan, pendidikan, dan kesempatan pengembangan lainnya. Kepuasan kerja akan diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kebahagiaan Pegawai terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja mereka di BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan, kinerja pegawai akan dinilai berdasarkan pencapaian target pekerjaan dan kontribusi mereka terhadap tujuan organisasi.

##### **2. Batasan Masalah.**

Dalam penelitian ini, beberapa batasan masalah yang relevan perlu diperhatikan agar fokus penelitian tetap terjaga. Pertama, penelitian ini hanya akan difokuskan pada pengaruh pengembangan karier dan kepuasan terhadap kinerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi. Variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja pegawai, seperti motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan, tidak akan dibahas secara mendalam dalam penelitian ini. Kedua, sampel penelitian terbatas pada Pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang berada di Cabang Kota Bekasi. Penelitian ini tidak mencakup Pegawai dari cabang-cabang lain atau perusahaan asuransi kesehatan lainnya di luar wilayah tersebut.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini dibentuk suatu sistematika penulisan yang menggambarkan ringkasan-ringkasan bab yang dibahas selanjutnya sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan secara teoretis mengenai pengertian teori-teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis masalah. Teori-teori yang digunakan mengenai pengertian pengembangan karier, faktor-faktor yang memengaruhi pengembangan karier, indikator pengembangan karier. Pengertian pengembangan karier, faktor-faktor yang memengaruhi pengembangan karier, indikator pengembangan karier. Pengertian kinerja, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, indikator kinerja, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan desain penelitian, instrumen penelitian, dan metode analisis data yang digunakan. Desain penelitian meliputi: metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Instrumen penelitian ini meliputi variabel pengembangan karier ( $X_1$ ), variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) dan kinerja pegawai ( $Y$ ). Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, dan uji hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas sejarah singkat perusahaan, data responden, deskripsi persepsi variabel, deskripsi variabel pengembangan karier, deskripsi variabel kepuasan kerja, deskripsi variabel kinerja pegawai. Di samping itu, uji tentang hasil uji statistik, serta

pembahasan untuk mengetahui pengaruh pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian dan saran yang disampaikan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bekasi sebagai bahan pertimbangan, khususnya untuk meningkatkan kinerja pegawai.