

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan unsur utama dalam suatu organisasi atau lembaga. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Sumber daya manusia merupakan sektor sentral dan penting dalam rangka pencapaian utama dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, sumber daya yang dimiliki oleh organisasi dan instansi tidak akan memberikan hasil yang baik jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi karena merupakan kunci utama yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Keberadaan sumber daya manusia yang ada perlu ditingkatkan kualitasnya, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan pegawai dapat meningkatkan kinerjanya.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang melindungi tenaga kerja Indonesia dalam mengatasi masalah masyarakat dan risiko yang terkait dengan pekerjaan. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan bertindak sebagai asuransi masyarakat di tempat kerja. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) dulunya adalah Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan telah mencakup seluruh wilayah Indonesia dengan berbagai produk asuransi dan rencana keuangan seperti asuransi jiwa di tempat kerja dan rencana pensiun. Untuk bergabung dan mendaftar di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan

bisa melalui kantor atau via online melalui website Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

Kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Moeheriono (2012:95).

Kinerja yang baik pada dasarnya adalah suatu kinerja yang sesuai standar organisasi dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Sebaliknya organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya pegawainya. Peningkatan kinerja pegawainya akan berdampak pada kemajuan bagi perusahaan, maka upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius dalam mencapai keberhasilan.

Untuk mengungkapkan fenomena masalah tentang kinerja pegawai di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, maka peneliti melakukan prasurevei dengan pengamatan langsung di tempat penelitian dan didukung keterangan dari Sekretaris, dan hasilnya terjadi permasalahan tentang kinerja prgawai seperti, masih terdapat pegawai yang terlambat hadir sehingga berdampak menurunnya semangat dalam bekerja dan berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan dan masih ada pula pegawai yang belum tepat menggunakan jam istirahat sehingga adanya keluhan dari peserta yang ingin menemui pegawai tetapi pegawai tersebut masih belum kembali ke kantor karena masih istirahat, masih adanya tuntutan kerja yang berlebihan

terhadap pegawai, dan kinerja yang belum maksimal dengan waktu pengerjaannya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah perilaku kerja. Dimana perilaku kerja sesungguhnya terbentuk dari perilaku-perilaku individu atau kelompok yang terdapat dalam organisasi. Keberhasilan kehidupan organisasi ternyata ditentukan oleh perilaku manusia, terutama perilaku kerja. Sebagian orang menyebut perilaku kerja ini sebagai motivasi, kebiasaan atau budaya kerja. Oleh karena itu diupayakan untuk membentuk perilaku kerja yang konsisten dan positif. Perilaku kerja merupakan tindakan dan kemampuan kerja dalam melaksanakan tugas-tugas ditempat mereka bekerja. Dalam suatu perusahaan, perilaku kerja merupakan fungsi operatif, karena pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya dan akan menciptakan pegawai yang berkualitas. Tanpa perilaku kerja pegawai yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal.

Penelitian terdahulu yang menghubungkan perilaku kerja terhadap kinerja, Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya penelitian dari Muhammad Heri Syahdana (2021), Larsen Barasa (2021). semua menarik kesimpulan bahwa perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah beban kerja. Menurut (Masriati, 2018: 4), beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas

individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya. Hasil kinerja yang kurang maksimal disebabkan karena pekerjaan yang menumpuk dan tidak diselesaikan dengan baik, sehingga berdampak negatif dan buruk terhadap faktor kinerja pegawai maupun bagi perusahaan utama dalam meningkatkan kualitas dan kemajuan yang diinginkan perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bagus Setiawan Sutowo Putro (2017), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif signifikan beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Budi Sehat di Surakarta. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman, Sanim, Sinaga (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Krokot.

Menurut Yusuf dalam Leonardo Hendy Lukito & Ida Martini Alriani (2018: 25) menyatakan bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan kinerja karyawan. Hal yang harus dihindari adalah beban kerja karyawan yang terlalu berlebihan sebagai akibat tidak seimbang nya pekerjaan dengan jumlah karyawan, atau beban kerja karyawan yang terlalu rendah diakibatkan oleh jumlah karyawan yang terlalu banyak. Oleh karena itu perusahaan harus memberi perhatian kepada pegawai terutama dari

berbagai masalah kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental, proses ini akan berlangsung secara bertahap dan lama-kelamaan akan bias menjadi semakin memburuk yang akan menurunkan hasil kinerja bagi para pegawai. Tingginya beban kerja terhadap pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dikarenakan adanya tuntutan kerja yang berlebihan dan juga harus mengejar waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Para pegawai bekerja melebihi jam kerja yang seharusnya, secara terus menerus menjadi salah satu faktor menurunnya kinerja terhadap pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya penelitian dari Raden Joko Sugiharto Dan Friska Aldata (2018), Jeky K R Rolos (2018), Febri Yana (2021), Suci Novivi (2022). semua menarik kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Perilaku Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”** .

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat pegawai yang tidak tepat terhadap waktu seperti jam masuk dan jam istirahat.

2. Masih adanya tuntutan kerja yang berlebihan terhadap pegawai.
3. Kinerja pegawai yang belum maksimal dengan waktu pengerjaannya.

### **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1. Batasan Masalah**

Menurut Hartono (2017:42), Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa fokus untuk dilakukan.

Dari masalah diatas yang telah dijabarkan, terlihat bahwa perilaku kerja dan beban kerja menjadi masalah utama yang dinilai dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi masalah penelitian pada Pengaruh Perilaku Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

#### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh perilaku kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
3. Apakah ada pengaruh perilaku kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Menurut Donald Ary (2015:78), Tujuan penelitian adalah suatu penerapan dari pendekatan ilmiah disuatu pengkajian masalah didalam memperoleh suatu informasi yang berguna serta hasil yang didapat itu bisa dipertanggung jawabkan.

1. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
3. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah merupakan dampak dari pencapaian tujuan seandainya dalam penelitian, tujuan dapat tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat.

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai perilaku kerja, beban kerjadan kinerja,kemudian membandingkan dengan prakteknya sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Bagi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dan sebagai bahan masukan dalam tindakan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawainya.

3. Bagi akademik sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, Khususnya program studi Strata-1 Manajemen.
4. Bagi penelitian lain sebagai bahan refrensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa mendatang.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 Kinerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja**

Pengertian kinerja menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Sedangkan yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2016:67) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat lain dijelaskan oleh Irham menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Maka dari definisi-definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

### 2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2016:67) yaitu:

1. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan pendidikan, oleh karena itu pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja) .

Menurut Mahmudi (2013:20) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan (Skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu:
2. faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
3. faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim

4. faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi
5. faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal

### **2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat Kinerja**

Agar kestabilan pegawai dapat terjamin, maka pimpinan selalu tanggap terhadap tujuan daripada pegawainya yang harus diselaraskan dengan tujuan dan kemampuan dari perusahaan tersebut. Dan hal itu ada baiknya jangan sampai pegawai melakukan tuntutan karena hak mereka tidak dipenuhi, yang mana hal ini jika terjadi akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Sejauh mana organisasi berhasil dalam mencapai tujuannya dan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tergantung pada keberhasilan seorang pimpinan dan pegawai. Jika pimpinan dan pegawai tidak melakukan pekerjaan dengan baik, maka organisasi atau perusahaan tidak dapat mencapai tujuan. Terikatnya kemampuan kerja manusia dengan pribadi pekerja, dengan kata lain keadaan menyebabkan bahwa individu merupakan pemikul kemampuan kerja dan merupakan sebab mengapa faktor tenaga kerja menunjukkan perbedaan-perbedaan principal dibandingkan dengan dua faktor produksi lainnya. Untuk mencapai kinerja yang maksimal syarat pertama yang harus dipenuhi adalah kesesuaian antara syarat-syarat (baik dalam arti kualitatif maupun dalam arti kuantitatif) yang ditetapkan untuk tugas-tugas yang akan dilaksanakan.

Usaha untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerja dimasa yang akan datang akan mungkin dilakukan apabila para pemimpin akan menjalankan fungsinya selaku pengawas melekat dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi pula. Salah satu organik pimpinan kiranya membuktikan bahwa penilaian mutlak dilakukan karena makna dan perannya sangat penting dalam mengambil tindakan untuk mrningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan.

#### **2.1.1.4 Metode Penilaian Kinerja**

Menurut Bintoro Dan Daryanto (2017: 131) terdapat 2 teknik cara menilai kinerja yang bisa digunakan yaitu:

- a. Penilaian kinerja pada seseorang secara tunggal.
- b. Penilaian kinerja pada sekelompok orang.

Penilaian kinerja seseorang secara tunggal adalah semata-mata menilai kinerja orang perorangan secara individual tanpa membandingkannya dengan yang lain. Penilaian kinerja atas kelompok adalah penilaian kinerja atas seseorang dibandingkan dengan kinerja pegawai lainnya.

#### **2.1.1.5 Indikator Kinerja**

Menurut Kasmir (2016:208-210) menjelaskan bahwa indikator kinerja pegawai ada lima yaitu:

- a. Kualitas Kerja

Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat

menghindari tingkat kesalahan, dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

b. Kuantitas

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu dalam efisiensi dan efektivitas dapat dilakukan sesuai dengan tujuan perusahaan.

c. Waktu (jangka waktu)

Untuk pekerjaan tertentu memiliki batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada beberapa pekerjaan yang diberikan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

d. Kerjasama antar pegawai

Kerjasama dalam organisasi dapat mengukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerjasama antar pegawai satu dengan yang lainnya.

#### **2.1.1.6 Kegunaan penilaian kinerja pegawai**

Adapun kegunaan penilaian kinerja pegawai yaitu:

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.

4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi pegawai yang berada di dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasikerja pegawai sehingga dicapai performance yang baik.
7. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan pegawai selanjutnya.
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan pegawai.
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan pegawai.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas.

#### **2.1.1.7 Kriteria Kinerja yang Efektif**

Agar kinerja seseorang didalam suatu organisasi dapat berhasil dan dicapai dengan baik secara efektif dan efisien, maka harus memenuhi kriteria-kriteria dalam pelaksanaannya. Menurut Sedarmayanti (2013:42) kriteria yang efektif adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian (Relevance) Sistem kinerja yang mampu membuat perbedaan antara keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan suatu tugas utama, antara lain :
  - a. Dalam sistem kinerja pegawai terdapat adanya kesesuaian antara uraian jabatan atau job analisis dan kinerja standar.

- b. Sasaran usaha atau kerja sebagai persyaratan singkat dan nyata tentang sasaran-sasaran yang hendak dicapai yang dinyatakan sejalan dengan kriteria hasil kerja (dalam persentase, rating atau jumlah).
  - c. Penetapan target sesuai kemampuan yang rasional.
2. Sensitifitas (Sensitivity) Bahwa sistem kinerja tersebut dapat membedakan pegawai yang efektif dan yang tidak efektif, artinya :
    - a. Tidak hanya bersifat administrasi saja namun harus dapat memotivasi kinerja pegawai.
    - b. Dapat membedakan kinerja antar pegawai dan dapat melihat pertumbuhan atau perkembangan kinerja pegawai.
  3. Akurat (Reliability) Bahwa sistem kinerja pegawai tersebut harus dapat memberikan hasil yang tepat dan akurat, artinya :
    - a. Penilaian berdasarkan pada hasil pencapaian target.
    - b. Standar atau pencapaian target dapat diukur dalam persentase, rating atau jumlah sehingga hasilnya lebih realitas dan objektif.
  4. Dapat diterima (Acceptability) Bahwa sistem kinerja pegawai tersebut harus mendapatkan dukungan dan diterima oleh organisasi atau perusahaan yang akan menggunakannya
  5. Praktis (Practically) Praktically maksudnya bahwa sistem kinerja pegawai tersebut harus mudah untuk dipahami oleh para atasan dan teman kerja sehingga tidak mendapat kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut.

### **2.1.1.8 Dimensi Kinerja**

Dari hasil kajian membaca buku teks dan jurnal, ternyata dimensi kinerja menurut para ahli ada tiga perspektif pendapat yang berbeda. Pendapat ahli yang mendukung dimensi kinerja output atau hasil yaitu Mangkunegara (2005), menyatakan bahwa ada 4 dimensi penilaian kinerja, yaitu :

1. kualitas yang dihasilkan
2. kuantitas yang dihasilkan
3. ketepatan waktu
4. kerjasama

### **2.1.2 Perilaku Kerja**

#### **2.1.2.1 Pengertian Perilaku Kerja**

Definisi perilaku kerja menurut yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja. Dimana pendapat tersebut menekankan pada sikap yang diambil oleh pekerja untuk menentukan apa yang akan datang dengan tipe ini dilakukan dilingkungan tempat kerja. Robbins (2015:35)

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja adalah segala tindakan menunjukkan tingkah laku yang dibawa oleh seorang pegawai dari lingkungan asalnya.

#### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Pembentuk Perilaku Kerja**

Sebagai seorang anggota suatu organisasi, Seharusnya tidak kehilangan identitasnya yang khas, karena hal itu merupakan kekhususan atau kebanggaan tersendiri yang dimiliki orang tersebut. Siagian (2016:54)



Orang yang mampu mempertahankan identitasnya akan mempunyai harga diri yang tinggi, pada gilirannya akan muncul dalam bentuk keinginan untuk dihormati dan diperlakukan secara manusiawi oleh pimpinannya.

Faktor-faktor pembentuk perilaku kerja seorang pegawai:

a. Faktor Genetik

Yang dimaksud dengan faktor genetic dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang bahkan merupakan “warisan” dari kedua orangtuanya.

b. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan disini adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masa muda didalam rumah dan dalam lingkungan yang lebih luas, termasuk lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari.

c. Faktor Pendidikan

Pendidikan adalah usaha secara sadar dan sistematis dalam rangka mengalihkan pengetahuan diri seorang kepada orang lain. Pendidikan dapat bersifat formal dan juga non-formal.

d. Faktor Pengalaman

Pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan organisasinya, pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, dan mudah putus asa.

### 2.1.2.3 Indikator Perilaku Kerja

Ada empat indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui perilaku kerja menurut Griffiths (2004:41-42), yaitu:

1. *Social relationships* (hubungan social) Seorang pekerja harus memiliki hubungan social yang baik dengan pekerja yang lain, dimana masing-masing harus mengawasi rekan kerja agar bertindak di jalan yang benar dan mengingatkan apabila ada kesalahan yang dilakukan.
2. *Vocational skill* (keahlian kejuruan) Keahlian yang dimiliki seseorang sesuai dengan pekerjaannya, misalnya seseorang dengan keahlian memasak cocok untuk menjadi seorang *Chef*.
3. *Work motivation* (motivasi kerja) Adanya kemauan untuk bekerja demi mencapai suatu tujuan tertentu seperti kebutuhan fisiologi, rasa aman, cinta, harga diri, dan aktualisasi diri.
4. *Initiative confidence* (inisiatif percaya diri) Yaitu dalam perilaku kerja yang baik harus memupuk rasa kepercayaan diri serta mengambil inisiatif bahwa semua pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan *job description* yang ada.

### 2.1.2.4 Dimensi Perilaku Kerja

Dari hasil kajian membaca buku teks dan jurnal, ternyata para ahli mengemukakan pendapat yang berbeda-beda tentang dimensi yang digunakan untuk mengukur perilaku kerja adalah:

1. Kedisiplinan
2. Tanggung Jawab

3. Kerja sama
4. Kepemimpinan

### **2.1.3 Beban Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau keterampilan dan potensi tenaga kerja . Munandar (2011:78). Beban kerja juga dibedakan lebih lanjut kedalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit ‘kuantitatif’, yang timbul dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam jangka tertentu, dan beban kerja yang berlebihan atau terlalu sedikit ‘kualitatif’, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tidak menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggung jawab. Beban kerja adalah kegiatan melakukan sesuatu yang dilakukan dan bertujuan mendapatkan hasil pekerjaan. Sunarso dan Kusdi (2010:72).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja.

#### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Achyana (2016:196) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

1. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaann.
2. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
3. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja efektif, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis , ketiga aspek ini disebut *wring stressor*.

b. Faktor Internal

Faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor Internal meliputi Faktor Somatis yaitu: Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan. Dan Faktor Psikis meliputi yaitu: motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan.

### **2.1.3.3 Indikator Beban Kerja**

Dalam penelitian ini ada indikator beban kerja yang telah dilakukan oleh Koesomowidjojo (2017:33) yaitu:

a. Kondisi pekerjaan

Bagaimana seorang pegawai memahami pekerja tersebut dengan baik. Misalnya, pegawai yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesin-mesin produksi tujuannya untuk membantu pencapaian target produk yang telah ditentukan oleh organisasi.

b. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) tentunya akan meminimalisir beban kerja pegawai. Namun, jika suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten melakukan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada pegawai cenderung berlebihan atau sangat sempit.

c. Target Yang Harus Tercapai

Target kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai.

#### **2.1.3.4 Aspek-aspek beban kerja**

Aspek-aspek beban kerja terbagi tiga, yaitu:

1. Beban Kerja Fisik Menurut Wulandari (2017: 956), kerja fisik adalah kerja yang memerlukan energi fisik pada otot manusia yang akan berfungsi sebagai sumber tenaga. Kerja fisik disebut juga "manual operation" dimana performansi kerja sepenuhnya akan tergantung pada upaya manusia yang berperan sebagai sumber tenaga maupun pengendali tenaga. Disamping itu juga bahwa penilaian beban kerja fisik dapat dilakukan

dengan dua metode objektif, yaitu metode penilaian langsung dan metode tidak langsung.

2. Beban Kerja Mental/Psikis Menurut Wulandari (2017:957) setiap aktivitas mental akan selalu melibatkan unsur persepsi, interpretasi dalam proses mental dari suatu informasi yang diterima oleh organ sensoris untuk diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang diterima untuk mengingat informasi yang lampau. Evaluasi beban kerja mental merupakan poin penting didalam penelitian dan pengembangan hubungan antara manusia dan mesin, mencari tingkat kenyamanan, kepuasan, efisiensi dan keselamatan yang lebih baik ditempat kerja, sebagaimana halnya yang menjadi target capaian implementasi ergonomis. Menurut Koesomowidjojo (2017: 21) beban kerja psikis pegawai merupakan beban kerja yang timbul saat pegawai melakukan aktivitas mental/psikis di lingkungan kerjanya. Organisasi tidak hanya akan menilai beban kerja secara fisik, tetapi juga dibutuhkan penilaian mental dari seseorang pegawai.
3. Pemanfaatan Waktu Perhitungan beban kerja yang mendasar pada aspek pemanfaatan waktu dibedakan menjadi dua hal:
  1. Pekerjaan yang Dilakukan Berulang (Repetitif) Pekerjaan yang memiliki siklus pekerjaan pendek dan berulang pada waktu yang relative hampir sama. Pekerjaan yang relative memiliki siklus pendek dan berulang cenderung akan membuat pegawai bosan dan akhirnya lengah.

2. Pekerjaan yang Dilakukan tidak berulang (nonrepetitif), pekerjaan ini biasanya berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan administrative dan pegawai-pegawai yang beraktivitas dibalik meja.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk membantu penelitian ini, beberapa penelitian telah digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Muhammad Heri Syahdana (2021)	Pengaruh motivasi dan perilaku kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Pantai Labu Deli Serdang	- Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Raden Joko Sugiharjo Dan Friska Aldata (2018)	Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Salemba	- beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
3	Larsen Barasa (2021)	Pengaruh perilaku kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Sumberbumi	- perilaku kerja terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kinerja
4	Jeky K R Rolos (2018)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota	- beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
5	Febri Yana (2021)	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera	- Beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
6	Suci Novivi (2022)	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Alfa Scorpii Medan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja terhadap kinerja</li> <li>- Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja</li> </ul>

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

### 2.3 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan variable-variabel penelitian yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas (*Independent*)
  - Perilaku Kerja (X1)
  - Beban Kerja (X2)
- b. Variabel Terikat (*Dependent*)
  - Kinerja (Y)

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada hasil telah teoritis seperti yang diuraikan sebelumnya.

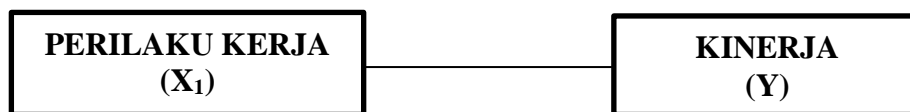
#### 2.3.1 Pengaruh Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini adalah bahwa perilaku kerja merupakan sesuatu yang dianggap penting bagi organisasi yang dalam hal ini adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Dengan adanya perilaku kerja yang baik diharapkan akan tercapainya kinerja yang baik yang nantinya akan berdampak dengan tercapainya tujuan dari organisasi.



Perilaku kerja ada tiga pada dikator produktivitas kerja yaitu hubungan social, keahlian kejuruan, motivasi kerja, inisiatif percaya diri. Cermati kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menilai sejauh mana ia mampu mengerjakan tugas sesuai ketentuan dan standar perusahaan. Kehadiran perilaku kerja akan merangsang pegawai untuk menggerakkan kemampuannya sehingga mampu menunjukkan kinerja yang maksimal. Pengaruh perilaku kerja pada kinerja pegawai dapat mendorong terjadinya hal berikut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel perilaku kerja memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Muhammad Heri Syahdana (2021), Larsen Barasa (2021).

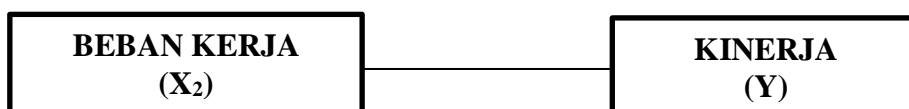


Gambar 2.1 Pengaruh Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

### 2.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian menemukan beban kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari beban kerja terhadap kinerja pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel perilaku kerja memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Jeky K R Rolos (2018), Suci Novivi (2022), Raden Joko Sugiharjo Dan Friska Aldata (2018) , Febri Yana (2021).



## Gambar 2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

### **2.3.3 Pengaruh Perilaku Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

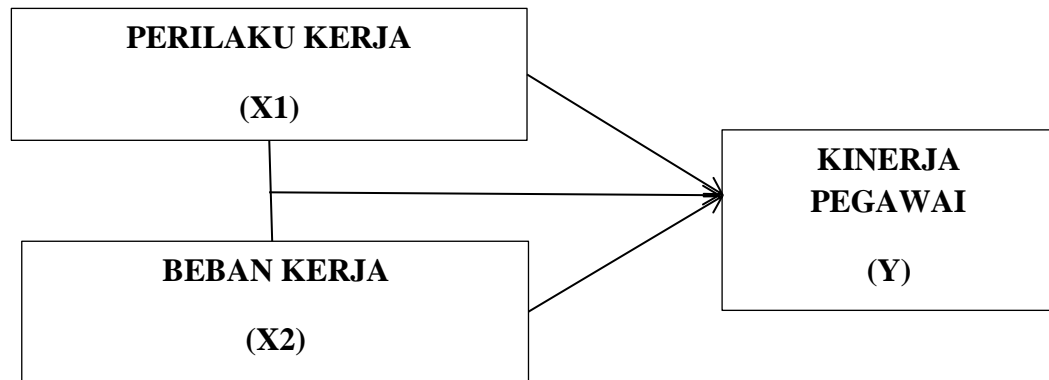
Perilaku kerja merupakan sesuatu yang dianggap penting bagi organisasi yang dalam hal ini adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Dengan adanya perilaku kerja yang baik diharapkan akan tercapainya kinerja yang baik yang nantinya akan berdampak dengan tercapainya tujuan dari organisasi.

Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau keterampilan dan potensi tenaga kerja . Munandar (2011:78). Beban kerja juga dibedakan lebih lanjut kedalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit 'kuantitatif', yang timbul dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam jangka tertentu, dan beban kerja yang berlebihan atau terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tidak menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara aliran perilaku kerja organisasi dengan kinerja pegawai. Ketika aliran perilaku kerja organisasi yang ada di perusahaan semakin baik, maka kinerja pegawai juga akan menjadi semakin baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perilaku Kerja dan Beban Kerja secara silmutan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Muhammad Heri Syahdana (2021), Larsen Barasa (2021), Jeky K R Rolos (2018),

Suci Novivi (2022), Raden Joko Sugiharjo Dan Friska Aldata (2018) , Febri Yana (2021) .



Gambar 2.3 Pengaruh Perilaku Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

#### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
2. Beban Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
3. Perilaku kerja dan Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.