

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SEMARANG PEMUDA)

Annisa Gita Novanda¹, Sudharto P Hadi², Agung Budiatmo³
^{1,2,3}Departemen Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Diponegoro
¹Email: novanisa107@gmail.com

Abstract: *The biggest challenge for insurance companies is setting up a national insurance company or government agency that is responsible for serving workers in all parts of Indonesia. For this reason, good management of human resources is needed by creating good employee performance. Employee performance can be influenced by job satisfaction and organizational commitment. This study aims to determine the level of employee performance at BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda Branch which is influenced by job satisfaction and organizational commitment. This study uses a quantitative approach with explanatory research. The sample in this study amounted to 45 employee respondents who were taken by sampling technique, namely census. The results of this study indicate that the job satisfaction variable (X1) has a significant positive effect on employee performance, the organizational commitment variable (X2) has a significant positive effect on the employee performance variable, and the job satisfaction variable (X1) and organizational commitment variable (X2) simultaneously. can have a significant positive effect on the employee performance variable (Y).*

Keywords: *job satisfaction; employee performance; organizational commitment*

Abstraksi: Tantangan terbesar bagi perusahaan asuransi adalah menyiapkan perusahaan asuransi nasional atau instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk melayani pekerja di semua bagian di Indonesia. Untuk itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dengan cara menciptakan kinerja pegawai yang baik. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan explanatory research. Sampel pada penelitian ini berjumlah 45 responden pegawai yang diambil dengan teknik pengambilan sampel yaitu sensus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, variabel komitmen organisasi (X2) memiliki pengaruh positif signifikan pada variabel kinerja pegawai, serta Variabel kepuasan kerja (X1) dan variabel komitmen organisasi (X2) secara simultan dapat memberi pengaruh yang positif signifikan, pada variabel kinerja pegawai (Y).

Kata Kunci: *kepuasan kerja, kinerja pegawai, komitmen organisasi*

Pendahuluan

Pada era globalisasi di Indonesia telah memicu maraknya perusahaan asuransi kelas dunia yang memberikan pelayanan prima kepada tenaga kerja Indonesia. Tantangan terbesar adalah menyiapkan perusahaan asuransi nasional atau instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk melayani pekerja di semua level di Indonesia. Khususnya untuk pegawai yang tidak dapat ditanggung oleh perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting bagi sebuah perusahaan. Dalam suatu organisasi, unsur sumber daya manusia merupakan aset yang penting karena diharapkan dapat memberikan hasil yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi atau bisnis. Oleh karena itu, sumber daya manusia dapat mengontrol input, proses, dan output dalam organisasi mereka dan harus diatur serta dikendalikan sebanyak mungkin.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya, hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kinerja yang optimal merupakan harapan bagi setiap perusahaan yang memperkerjakan pegawai, karena pada akhirnya kinerja pegawai menjadi harapan setiap perusahaan untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal dan semaksimal mungkin. Menurut Gibson (2003) kinerja pegawai merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Kinerja pegawai secara umum dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri pegawai yang meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya pada sebuah perusahaan memiliki masalah yang sangat mendasar yang mana seorang pegawai yang satu dengan pegawai yang lain tidak akan memiliki komitmen dengan tingkat yang sama. Komitmen organisasi yang kuat di dalam seseorang akan menyebabkan seseorang bekerja keras untuk berusaha mencapai tujuan organisasi yang telah sebelumnya ditetapkan. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berusaha melakukan yang terbaik bagi perusahaan dimana ia bekerja.

Didalam dunia bisnis komitmen pegawai kepada perusahaan atau organisasinya dipandang sangat penting.. Menurut Robbins (2006) berpendapat bahwa komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang pegawai akan mengaitkan dirinya dengan organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, serta berharap dapat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen pegawai sering dihubungkan dengan kepuasan kerja, tingkat absensi, kinerja, serta keinginan untuk pindah (Steers dan Mowday, 1994). Semakin tinggi komitmen pegawai maka akan semakin baik pula kinerja pegawainya dikutip dari Romzek Barbara, 1990 dalam Fuad mas'ud (2002).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian yang positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat dimana ia bekerja menurut (Hasibuan, 2000). Luthans (2006) dalam Suharnomo (2012) ada lima aspek kepuasan kerja yang diukur dengan Job Descriptive Index yaitu pekerjaan itu sendiri (berhubungan dengan tanggung jawab, minat, dan pertumbuhan); kualitas supervisi (terkait dengan bantuan teknis dan dukungan sosial); hubungan dengan rekan kerja (berkaitan dengan haarmoni sosial dan respect); kesempatan promosi (terkait dengan kesempatan untuk pengembangan lebih jauh); dan pembayaran (yang terkait dengan pembayaran yang memadai dan persepsi keadilan).

Hasil beberapa penelitian menunjukkan perbedaan pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan Anita Ayu Pangestu (2014) menunjukkan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,395 dengan tingkat signifikansi 0,021. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Crossman dan Zaki (2003), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar -0,01.

Beberapa penelitian tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai juga menunjukkan adanya perbedaan. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riaz Khan et.al(2010) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,347. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Murty dan Hudiwinarsih (2012) menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dari hasil Reasearch Gap tersebut dapat dijadikan suatu permasalahan dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk meneliti ulang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai diperusahaan yang ingin peneliti teliti.

BPJS Ketenagakerjaan adalah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial sebagai lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

Tingkat kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yang pada akhirnya memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi dan kinerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Wilayah Cabang Semarang Pemuda adanya realisasi kinerja pelayanan yang menurun sehingga kinerja seorang pegawai tidak mencapai target. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Kinerja yang baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pegawai, serta hasil kerja pegawai. Permasalahan perusahaan ini terkait dengan adanya indikasi rendahnya kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh meningkatnya angka kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dalam melaksanakan tugasnya kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab sangat minim informasi terkait proses pengurusan klaim. Pelayanan pencairan jaminan hari tua (JHT) bagi pegawai yang berhenti bekerja. Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan peserta asuransi sosial karena lambatnya dalam penanganan proses pencairan dana klim. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dapat dilihat berdasarkan grafik pencapaian kinerja pegawai pada Tabel 1.

Penilaian kinerja yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang berbentuk Key Performance Indicator (KPI) yaitu penilaian kinerja individu yang tingkat pencapaian kerjanya dalam bentuk nilai akhir ketercapaian kinerja. Penilaian kinerja tersebut dilakukan setiap tiga bulan sekali. Dari gambar 1.1 dapat dilihat total penilaian kerja pegawai dengan 2 indikator dengan total bobot 100% diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Dimana hasil kinerja pada tahun 2019 dalam kategori baik dengan bobot 49%, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan sehingga kinerja mendapatkan bobot 36,5%, dikategorikan cukup baik dan untuk tahun 2021 kinerja pegawai mengalami kenaikan kembali dimana kinerja pegawai mendapatkan bobot 46,4% dikategorikan baik. Tentunya hasil ini jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan para pegawainya memiliki kinerja yang baik. Dari aspek kinerja pegawai yang masih rendah tentunya menjadi bahan bagi perusahaan. Apabila dilihat dari data sekunder yang diberikan diketahui bahwa realisasi pencapaian

kinerja pegawai mendapatkan kinerja yang baik, namun kondisi tersebut dapat dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan.

Tabel 1. Penilaian KPI di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda Periode 2021

REKAPITULASI KPI	BOBOT (%)	TAHUN					
		2019		2020		2021	
		Nilai Capai	Skor (%)	Nilai Capai	Skor (%)	Nilai Capai	Skor (%)
1. Nilai Pengelolaan Naskah Dinas dan Kearsipan	30%	70	9,3	70	9,2	75	8,9
2. Ketepatan laporan arsip Unit Kerja sesuai SLA	10%	100	10	100	9	100	9
3. Persentase Ketersediaan Dokumen sesuai SLA	20%	100	9,6	85	8,8	100	8
4. CSI Tata Kelola Arsip	20%	85	8,5	75	8,8	100	8,5
5. Persentase Kacab Yang Nilai Pengelolaan Arsip >=70	10%	100	9,6	100	7,5	100	9
6. Jumlah Inovasi Yang Terimplementasi	10%	1	2	1	2	2	3
Jumlah	100%		49		36,5		46,4

Sumber : Data Sekunder BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda 2021

Maka dapat dijelaskan bahwa tingkat penilaian kinerja pegawai masih mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Artinya dengan tingkat penilaian kinerja yang tinggi tersebut, pegawai belum mampu memenuhi keseluruhan tugas yang dilimpahkan kepada mereka dalam bentuk program kerja dan merupakan adanya indikasi ketidakpuasan kerja terhadap pegawai.

Untuk itu berbagai cara ditempuh BPJS Ketenagakerjaan demi meningkatkan performa kinerja yang baik misalnya dengan meningkatkan dan menjaga kestabilan kinerja perusahaan maka sebaiknya indikator kepuasan kerja dan komitmen organisasi harus diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda data yang diperoleh penulis mengenai kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sebagai berikut:

Tabel 2. Target dan Realisasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda Tahun 2019-2021

No	Nama Parameter	Tahun	Target Peserta	Realisasi Peserta
1	Tenaga Kerja Aktif PU (Penerima Upah)	2019	1.979.417,00	1.999.758,00
		2020	2.413.884,00	2.099.891,00
		2021	2.047.566,00	2.218.230,00
2	Tenaga Kerja Aktif BPU (Bukan Penerima Upah)	2019	306.641,00	269.169,00
		2020	433.409,00	268.433,00
		2021	407.016,00	238.811,00
3	Recruitmen peserta baru PU	2019	681.261,00	915.486,00
		2020	484.876,00	665.693,00
		2021	666.324,00	847.475,00
4	Recruitmen peserta baru BPU	2019	343.004,00	467.244,00
		2020	446.871,00	633.162,00
		2021	519.801,00	351.710,00

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Dari tabel 2 Target peserta realisasi yang terjadi dari tahun 2019-2021 menunjukkan bahwa pada parameter pelayanan Tenaga kerja aktif Bukan Penerima Upah (BPU) di tahun 2019-2021 realisasi kepersertaan mengalami penurunan yang cukup banyak serta tidak memenuhi target. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perusahaan. Kinerja yang tinggi maupun yang rendah yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh pada suatu perusahaan, adanya kinerja yang tinggi ataupun kinerja yang rendah timbul disebabkan adanya beberapa aspek seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, komunikasi di lingkungan kerja. Serta dapat juga berbagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai yaitu faktor individu, faktor sosial, faktor psikologis yang dialami oleh pegawai di perusahaan. Bila salah satu aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dialami pegawai, hal ini akan berpengaruh pada suatu perusahaan.

Berdasarkan permasalahan dan kondisi perusahaan yang telah diuraikan, peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan kerja pegawai dan komitmen organisasi yang dimiliki pegawai mempengaruhi penurunan kinerja pegawai yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda, maka dari itu peneliti mengajukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda**".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda?

Kajian Teori

Perilaku Organisasi

Dikutip dari (Thoha, 2014) perilaku organisasi adalah studi yang berkaitan dengan aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau kelompok tertentu. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diartikan bahwa perilaku organisasi merupakan ilmu yang mempelajari mengenai tingkah laku anggota organisasi atau kelompok tertentu.

Tujuan perilaku organisasi adalah untuk mendeterminasi bagaimana perilaku manusia mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Semakin banyak perilaku atau kejadian yang dapat diprediksikan dan semakin banyak yang dapat dijelaskan, maka pada gilirannya akan dibutuhkan bentuk kontrol atau pengendalian perilaku.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Efendi (2002) berpendapat bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Dalam hal ini kinerja

merupakan hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja seorang pegawai merupakan implementasi dari beberapa hal yang dimiliki oleh pegawai diantaranya adalah tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, kompensasi dan kepuasan dalam berkerja. Sedangkan menurut Rivai (2011:554) kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja pegawai merupakan perbandingan antara kinerja yang dihasilkan pegawai dengan kinerja yang diharapkan dari pegawai oleh perusahaan. Dengan begitu diharapkan kinerja suatu perusahaan akan membaik.

Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut terdiri atas faktor intrinsik dan ekstrinsik. Uraian faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut (Sjafri Mangkuprawira dan Aida Vitalaya, 2006:155):

- a. Faktor personal, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, rasa tanggung jawab, kepercayaan diri, disiplin, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu pegawai.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer, dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada pegawai.
- c. Faktor Lingkungan kerja, lingkungan kerja meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kerjasama, kekompakan dan keeratan anggota tim serta lingkungan fisik yang berada di lingkungan kerja.
- d. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan budaya kerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. (Hasibuan, 2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Moh. As'ad (2004:115) seperti berikut ini:

1. Faktor psikologis: Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, dan perasaan kerja.
2. Faktor fisik: Merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, dan kesehatan pegawai.
3. Faktor finansial: Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan lain-lain.
4. Faktor sosial: Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaan dalam berorganisasi. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi (Allen dan Mayer, 1993).

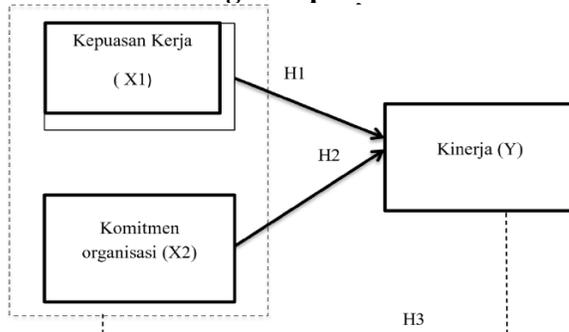
Komitmen yang dimiliki pegawai terhadap organisasi ini merupakan upaya pegawai dalam melibatkan diri untuk perusahaan. Komitmen yang dimiliki pegawai dipengaruhi faktor yang berasal dari internal dan eksternal pegawai. Menurut Minner (2008), komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor personal seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan seperti lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur seperti besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan oleh organisasi terhadap pegawai.
4. Pengalaman kerja, pengalaman seseorang berpengaruh terhadap tingkat komitmen pegawai pada organisasi. Pegawai yang baru dan yang sudah lama bekerja memiliki tingkat komitmen yang berbeda.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2. Kerangka Hipotesis



Sumber : Menurut Rivai (2011:563)

H1: Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda

H2: Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda

H3: Ada pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Metode Penelitian

Penelitian memakai penelitian Explanatory agar bisa menganalisis hubungan sebab akibat dua variable atau melebihi dua variabel. Pada penelitian ini dilakukan analisis data adanya hubungan sebab akibat antara variable kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Populasi meliputi subjek dan objek yang memiliki kualitas atau karakter tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2004). Populasi yang akan diteliti yakni seluruh Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sejumlah 45 orang.karyawan Pegawai BPJS

Sampel merupakan sebagian jumlah populasi yang dapat menggambarkan karakteristik populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan keseluruhan populasi sebagai sampel sebab jumlah populasi yang tidak begitu besar dan memungkinkan untuk diambil seluruhnya. Penggunaan teknik pengambilan sampel yakni probability sampling artinya seluruh populasi mendapat kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel dengan cara sampling jenuh atau sensus. Penggunaan Sampling jenuh dimaksudkan karena data yang diperoleh nantinya dapat lebih representative dalam menggambarkan preferensi karyawan mengenai pekerjaannya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dalam interpretasinya menggunakan skala likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, uji signifikan uji t dan uji f dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 25.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama, secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dengan nilai sig sebesar 0,016 lebih kecil daripada 0,050 dan hasil koefisien korelasi kualitas pelayanan memiliki tingkat keratan yang lemah sebesar 0,356. Selain itu, hasil koefisien determinasi membuktikan adanya pengaruh kepuasan kerja sebesar 12,7% dan sisanya 87,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Kemudian jika dilihat dari hasil analisis koefisien regresi kepuasan kerja (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) yang telah diolah dapat diperolehnya nilai t hitung sejumlah 2,496 > t tabel sejumlah 2,016 sehingga dapat dinyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Maka disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang berbunyi terdapat pengaruh antara kepuasan kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y)” **diterima**.

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua, secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dengan nilai sig sebesar 0,001 lebih kecil daripada 0,050 dan hasil koefisien korelasi kualitas pelayanan memiliki tingkat keratan yang lemah sebesar 0,494. Selain itu, hasil koefisien determinasi membuktikan adanya pengaruh komitmen organisasi sebesar 24,4% dan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Kemudian jika dilihat dari hasil analisis koefisien regresi komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) yang telah diolah dapat diperolehnya nilai t hitung sejumlah 3,728 > t tabel sejumlah 2,016 sehingga dapat dinyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Maka disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H1) yang berbunyi “terdapat pengaruh antara komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)” **diterima**.

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga, secara simultan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS

Ketenagakerjaan Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,050 dan hasil koefisien korelasi kualitas pelayanan memiliki tingkat keratan yang sedang sebesar 0,564. Selain itu, hasil koefisien determinasi membuktikan adanya pengaruh komitmen organisasi sebesar 31,8% dan sisanya 68,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Kemudian jika dilihat dari hasil analisis koefisien regresi kepuasan kerja (X1) dan komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) yang telah diolah dapat diperolehnya nilai F hitung sejumlah $9,771 > F$ tabel sejumlah 3,214 sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) yang berbunyi “terdapat pengaruh antara kepuasan kerja (X1) dan komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)” **diterima**.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan memberikan hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan kerja (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sudah cukup baik, namun ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda yaitu beberapa pegawai tidak akan bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda hingga pension. Beberapa responden juga beranggapan rekan kerja dikantor kurang menyenangkan dan komunikasi tidak terjalin dengan baik.
2. Variabel komitmen organisasi (X2) memiliki pengaruh positif signifikan pada variabel kinerja pegawai. Komitmen organisasi pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sudah cukup baik, namun ada indikator yang perlu diperhatikan seperti berpindah dari organisasi satu ke organisasi lain tampaknya tidak etis bagi pegawai. Tindakan yang lebih baik saat ini adalah ketika seseorang tetap bekerja di satu organisasi sepanjang karir mereka. Variabel komitmen organisasi juga memberikan pengaruh terbesar terhadap kinerja pegawai.
3. Variabel kepuasan kerja (X1) dan variabel komitmen organisasi (X2) secara simultan dapat memberi pengaruh positif signifikan pada variabel kinerja pegawai (Y). Maka semakin baik variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat mendorong pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dalam meningkatkan kinerjanya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil maka didapatkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja dan meningkatkan komitmen organisasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sehingga dapat meningkatkan tingkat kinerja karyawan. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sudah cukup baik. Namun, masih perlu diperbaiki lagi dengan memberikan porsi pekerjaan yang sesuai dengan kapasitas masing-masing pegawai. Selanjutnya, antar karyawan hendaknya

memiliki hubungan yang baik sehingga dapat saling membantu dan menciptakan kondisi lingkungan kerja yang menyenangkan sehingga mereka dapat merasa nyaman saat bekerja.

2. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sudah cukup baik. Namun, masih perlu diperbaiki lagi dengan memberikan kegiatan yang bisa membuat bonding antar pegawai, atau pegawai dengan pimpinan perusahaan selain itu memperlakukan para pegawai layaknya partner utarakan tujuan dan harapan perusahaan dengan jelas, mengutamakan pengembangan kinerja para pegawai, percayailah pendapat dan akal sehat mereka, luangkan waktu untuk mengenali kebutuhan manusiawi pegawai, berinvestasilah dalam pegawai dan rangsanglah perkembangan personal dan profesional mereka, hargai partisipasi, ide-ide baru, dan pendekatan-pendekatan pegawai, ketika semua ini dijalankan maka nantinya pegawai akan merasa memiliki terhadap visi dan misi dirinya yang sejalan dengan visi misi perusahaan, dan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap tugas/pekerjaan dan organisasi perusahaan dan menjadikan pegawai memiliki ikatan emosional yang baik sehingga akan mendukung tujuan dan terciptanya komitmen terhadap organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

3. Bagi penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian, ternyata masih ada variabel-variabel lain diluar variabel, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, maupun kepemimpinan.

Daftar Referensi

- Amstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management –The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Bangun, & Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Baron, & Greenberg. (1993). *Behavior in Organizations (Fourth Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Febrianti, F. (2019). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Cv Laksana Ditinjau Dari Kompensasi Dan*. Semarang: Universitas.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *Journal of Business Ethics*, 339-349.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MAULINA, I. (2019). "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Pekanbaru: Universitas Islam Negerisultan Syarif Kasim Riau.
- Mowday, R. (1983). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*. Vol.84, 408-414.
- Nath Gangai, K. (2015). Job satisfaction and organizational commitment: Is it important for employee performance. *International Journal of Management and Business Research*, 269-278.

- Pangestu, A. A. (2014). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Prawirosentono, & Suryadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai, Sagala, V., & Jauvani, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sanjaya, B. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen Organisasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sanjaya, B. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen Organisasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Shore, L. M. (1989). *Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions*. *Human Relations*, 625-638.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Afabeta