

DETERMINAN PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN

¹Ahmad Aswan Waruwu, ²Aina Anjali

^{1,2} Universitas Pembangunan Pancabudi

ahmadaswanwaruwu@dosen.pancabudi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui bagaimana pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial dan bersama – sama terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 49 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pembagian kuisioner kepada setiap sampel. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistik, yakni dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang pengolahannya dilakukan dengan program SPSS Versi 16.0. berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja secara bersama - sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Dengan hasil penelitian ini manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan perlu lebih memperhatikan terutama berkaitan dengan lingkungan kerja, sedangkan karakteristik individu dan beban kerja perlu dipertahankan dengan capaian yang sudah ada saat ini.

Kata Kunci: Karakteristik Individu, Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to examine and determine how the influence of individual characteristics, workload and work environment partially and jointly on employee performance at BPJS Ketenagakerjaan Medan Branch. This study uses quantitative methods involving 49 respondents. Data was collected by using questionnaires for each sample. Then the data obtained were analyzed using statistical formulas, namely by using multiple linear regression analysis whose processing was carried out with the SPSS Version 16.0 program. Based on the results of the study showed that individual characteristics partially had no positive and insignificant effect on employee performance, workload partially had no positive and insignificant effect on employee performance and the work environment partially had a positive and significant effect on employee performance. Individual characteristics, workload and work environment together have a positive and significant effect on employee performance at BPJS Ketenagakerjaan Medan Branch. With the results of this study, the management of BPJS Ketenagakerjaan Medan Branch needs to pay more attention, especially with regard to the work environment, while individual characteristics and workloads need to be maintained with current achievements.

Keywords: Individual Characteristics, Workload, Work Environment and Employee Performance

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan bidang manajemen yang sangat perlu untuk mempelajari jalinan antara manusia bersama dengan lingkungannya didalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia (SDM) miliki manfaat untuk mengendalikan perilaku para individu yang ada di dalam suatu organisasi. Hal tersebut ditujukan agar para pegawai sanggup berkerja secara maksimal sesuai bersama dengan standar kerja agar menghasilkan suatu hal yang produktif bagi perusahaan secara efektif dan efisien. Pegawai sebagai sumber energi manusia yang dimiliki oleh perusahaan, keberadaannya perlu diperhatikan dan dikembangkan bersama dengan sebaik mungkin. Perusahaan perlu sanggup mengoptimalkan semua potensi yang dimiliki oleh para pegawai yang memiliki tujuan agar pegawai sanggup mengimbuhkan kontribusi ataupun masukan yang maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Untuk mendorong berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi dan meningkatkan kualitas perusahaan atau organisasi, maka harus ada pengelolaan sumber daya manusia / karyawan yang baik (Olivia 2019). Tanpa adanya peran sumber daya manusia, organisasi tidak akan dapat meningkatkan kinerjanya untuk pencapaian tujuan dari organisasi itu. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya kinerja. Menurut August W. Smith dalam (Priansa 2018) kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Sedangkan, menurut Maier dalam (Priansa 2018) penilaian kinerja atau prestasi kerja sebagai suatu kesuksesan yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Faktor lainnya, yaitu karakteristik individu. Menurut Cattell dalam (Bismala 2015) karakteristik individu adalah hal-hal yang dapat menentukan sikap seseorang untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Sedangkan sikap adalah ekspresi sederhana dari bagaimana seseorang menyukai atau tidak menyukai beberapa hal. Faktor lainnya, yaitu beban kerja. Menurut Schlutz dalam Suwatno dan Donni (Priansa 2018) beban kerja di tempat kerja bukan saja menyangkut kelebihan pekerjaan (work overload), tetapi termasuk pula yang setara / sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah / kecil pekerjaan (work underload). Faktor lainnya, yaitu lingkungan kerja. Menurut Nitisemito dalam (Eni 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

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. Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat, tentu saja kinerja pegawai dapat dilihat dari bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan mengenai jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian dan jaminan pensiun. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Medan mewujudkan visi dan misi yang diakui sebagai

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, maka dari itu perusahaan perlu meningkatkan kinerjanya yang mempengaruhi hasil kerja pegawainya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota terdapat fenomena yang sering terjadi, yaitu kinerja, ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Ketika karyawan tidak tepat waktu menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya tentu kuantitas yang dihasilkan menurun, sehingga menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal. Mangkunegara berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mankunegara 2017). Fenomena berikutnya adalah karakteristik individu, ada beberapa karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan minat yang dimiliki karyawan tersebut. Ketika karyawan bekerja tidak sesuai dengan minat yang dimilikinya maka ia akan mengalami kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya. Menurut Ardana dkk, "karakteristik individu adalah minat, sikap, kebutuhan individual, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi / suasana hati / keyakinan / nilai – nilai "(Komang Ardana 2017).

Fenomena berikutnya adalah beban kerja yang diberikan kepada karyawan terlalu berlebihan/overload. Ketika karyawan diberikan beban kerja yang berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut tentu akan membuat karyawan tidak bisa mencapai target yang sudah diberikan kepadanya. Menurut Krietner "beban kerja adalah "sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh tenaga kerjadalam jangka waktu tertentu"(Knicki 2013). Fenomena lain yang timbul adalah lingkungan kerja, masih adanya fasilitas yang kurang memadai pada lingkungan kerja, dikarenakan minimnya mesin scan yang membuat karyawan harus bergantian ketika ingin mengescan berkas dalam waktu yang bersamaan, hal tersebut akan sangat menyita jam kerja karyawan. Menurut Nitisemito dalam (Eni 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: " Determinan Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan ".

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut August W. Smith dalam (Priansa 2018), kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia.

Menurut Maier dalam (Priansa 2018) penilaian kinerja atau prestasi kerja sebagai suatu kesuksesan yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Mathis dan Jackson dalam (Priansa 2018) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Mangkunegara berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2017).

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, peneliti sampai pada pemahaman bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang pegawai sesuai dengan tanggung jawabnya berdasarkan kemampuan dan keahliannya. Menurut Robbins untuk mengukur kinerja pegawai dapat digunakan beberapa indikator (Robbin 2012), yaitu:

- 1) Kualitas
Kualitas kinerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan Waktu
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian
Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan menjalankan tugas kerjanya.
- 6) Komitmen Kerja
- 7) Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan.

Menurut Colquitt, LePine dan Wesson dalam (Wibowo 2019) karakteristik individu menunjukkan struktur dan kecenderungan dalam diri orang yang menjelaskan pola karakteristik mereka dalam pemikiran, emosi dan perilaku. Menurut Cattell dalam (Bismala 2015) karakteristik individu adalah hal-hal yang dapat menentukan sikap seseorang untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Sedangkan sikap adalah ekspresi sederhana dari bagaimana seseorang menyukai atau tidak menyukai beberapa hal.

Menurut Robbins karakteristik individu adalah suatu pandangan mengenai tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain (Stephen P Robbin Dan Timothy A Judge 2011). Sedangkan menurut Ardana dkk, "karakteristik individu adalah minat, sikap, kebutuhan individual, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, keyakinan dan nilai – nilai "(Komang Ardana 2017). Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu merupakan perbedaan individual yang terdapat dalam diri seseorang. Perbedaan individual meliputi kemampuan yang dimiliki berbeda dengan kemampuan karyawan

lainnya untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya.

Menurut Robbins (Robbin 2012) bahwa indikator karakteristik individu yaitu:

- 1) Kemampuan (*ability*), yaitu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain bahwa kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*).
- 2) Nilai (*value*), yaitu nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.
- 3) Sikap (*attitude*), yaitu sikap adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan-mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.
- 4) Minat (*interest*), yaitu sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaanpun berbeda-beda.

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma dalam suatu jangka waktu tertentu. Menurut Schlutz dalam (Priansa 2018) beban kerja di tempat kerja bukan saja menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*), tetapi termasuk pula yang setara / sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah / kecil pekerjaan (*work underload*).

Meshkati mendefinisikan beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Menurut Krietner "beban kerja adalah "sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh tenaga kerja dalam jangka waktu tertentu"(Knicki 2013). Sedangkan menurut Munandar, beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja (Asha S Munandar 2011).

Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah tuntutan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan pada batas waktu yang telah ditentukan.

Menurut Munandar (Ashar S Munandar 2013), indikator beban kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Target yang harus dicapai
Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak, dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil

kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2) Kondisi pekerjaan

Tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3) Standart pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Keadaan lingkungan kerja yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal itu merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya tanpa mengalami gangguan, karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Nitisemito dalam (Eni 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Ahyari dalam Mahmudah (Enny 2019:57) lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan di mana para karyawan tersebut bekerja yang di dalamnya terdapat unsur kondisi di mana karyawan tersebut bekerja.

Menurut Reksohadiprojo dan Gitosudarmo dalam (Eni 2019) lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan tempat kerja yang mempengaruhi semangat kerja karyawan agar memperoleh kenaikan produktifitas. Menurut Sedarmayanti lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti 2012). Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, di mana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung.

Menurut Nitisemito (Nitisemito 2013) indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1) Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi, kebersihan, pencahayaan, aroma ruangan, ketenangan dan keamanan.

2) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan

kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

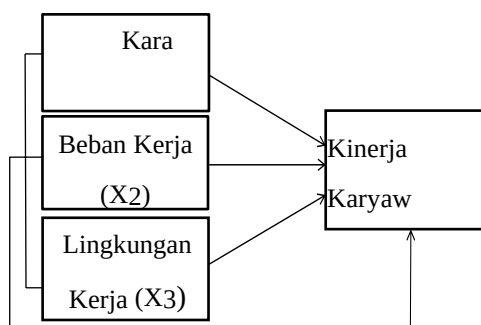
3) Tersedianya fasilitas kerja

Tersedianya fasilitas kerja adalah peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Kerangka konseptual penelitian menjelaskan secara teoritis model konseptual variabel-variabel penelitian, tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk memperkuat kerangka konseptual ini penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya (Nabawi 2019) mengkaji mengenai pengaruh karakteristik individu, dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara karakteristik individu dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. (Tjibrata, Lumanaw, and Dotulang O.H 2017) mengkaji mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sabar Ganda Manado. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan PT Sabar Ganda Manado. Gabrella Bunga (Ramawardani 2019) mengkaji mengenai pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja studi kasus pada PT Gajah Tunggal Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan antara karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja PT Gajah Tunggal Tbk.

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka dibuat gambar kerangka konseptual sebagai berikut.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi (Kuncoro 2013). Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Karakteristik Individu secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan

- Cabang Medan.
2. Beban Kerja secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.
 3. Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.
 4. Karakteristik Individu, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif/kuantitatif/korelasional. Menurut Rusiadi, penelitian asosiatif/kuantitatif/korelasional merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih (Rusiadi 2014). Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini membahas pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota sebanyak 49 orang karyawan. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sensus atau sampel jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 49 orang karyawan. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu: variabel bebas pertama karakteristik individu (X_1), variabel bebas kedua beban kerja (X_2) dan variabel bebas tiga lingkungan kerja (X_3) serta variabel terikat yaitu: kinerja karyawan (Y). Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan analisis regresi linier berganda.

Pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugoyono 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas yaitu karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja dengan 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Dalam penyebaran angket, masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel harus diisi oleh responden yang berjumlah 49 orang. Jawaban angket disediakan dalam 5 alternatif jawaban, yaitu:

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4

- c. Ragu-Ragu (RR) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Untuk menganalisis pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen yaitu antara karakteristik individu (X1), beban kerja (X2) dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan dapat dilihat dari tabel *output SPSS* pada tabel *Coefficients* di bawah ini

Tabel 1. Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a					
		Unstandardized		Standardized			
		Coefficients		Coefficients			
						Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	31.383	14.039		2.235	.030	
	Karakteristik Individu	-.436	.300	-.256	-1.456	.152	.586 1.705
	Beban Kerja	.213	.288	.119	.739	.464	.697 1.434
	Lingkungan Kerja	.939	.300	.508	3.134	.003	.692 1.445

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 1 *Coefficient* tersebut diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut $Y = 31,383 + (-0,436 X_1) + 0,213 X_2 + 0,939 X_3 + e$.

Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa $t_{hitung} -1,456 < t_{tabel} 1.677$ dan signifikan $0,152 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, yang menyatakan karakteristik individu secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Hal ini menyatakan bahwa karakteristik individu yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi dan Gabriella Bunga Rahmawardani yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa $t_{hitung} 0,739 < t_{tabel} 1.677$ dan signifikan $0,464 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, yang menyatakan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Hal ini menyatakan bahwa beban kerja yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan

tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizak Nabawi dan Fernando Reinhard Tjiabrata yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa $t_{hitung} 3,134 > t_{tabel} 1.677$ dan signifikan $0,003 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang menyatakan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Fernando Reinhard Tjiabrata dan Gabriella Bunga Ramawardani di mana Lingkungan Kerja secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja yang baik adalah salah satu faktor penunjang produktivitas kinerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kenaikan tingkat kinerja karyawan. Berdasarkan hasil dari regresi linier berganda jika lingkungan kerja terjadi peningkatan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,939 atau 93,9%.

Pengaruh Simultan Karakteristik, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	ANOVA ^a		Sig.
			Mean Square	F	
1 Regression	230,682	3	76,8943,336		,028 ^b
Residual	1037,237	45	23,050		
Total	1267,918	48			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 2 di dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 3,336 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,81 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,028 < 0,05$ maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis penelitian ini (H_4) adalah diterima.

Besar Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan analisis koefisien determinasi yang bisa dilihat pada tabel berikut

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
				Durbin-Watson

1	,427 ^a	,182	,127	4,801	2,398
---	-------------------	------	------	-------	-------

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa angka *adjusted R Square* 0,127 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 12,7% kinerja karyawan dapat diperoleh dan dijelaskan oleh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya $100\% - 12,7\% = 87,3\%$ dijelaskan oleh faktor lain atau variabel diluar yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik Individu secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan

2. Beban Kerja secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan

3. Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan

4. Karakteristik Individu, beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan, yaitu:

1. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan harus lebih memperhatikan karakteristik yang dimiliki karyawannya, karena ketika karyawan bekerja di posisi yang sesuai dengan karakteristik yang dimilikinya tentu akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan harus memberikan beban kerja yang sesuai dengan standart pekerjaan yang dimiliki karyawannya, agar kinerja karyawan dapat meningkat.
3. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan harus lebih memperhatikan dan menambah fasilitas kantor, agar kinerja karyawan dapat meningkat.
4. Bagi penelitian selanjutnya di sarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti agar terjadi variasi dalam penelitian dan sebagai masukan baru bagi perusahaan yang diteliti terutama pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Bismala, Lila. 2015. *Perilaku Organisasi*. Medan: UMSU PRESS.

Eni, Mahmuda. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pertama. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.

Knicki, Robert Kreitner dan Angelo. 2013. *Perilaku Organisasi*. Ke

- Sembila. Jakarta: Salemba Empat.
- Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati dan Anak Agung Ayu Sriathi. 2017. *Perilaku Keorganisasian*. Ke Dua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kuncoro, Amiin. 2013. *Metodologi Penelitian*. Riau: UR Press.
- Mankunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.
- Munandar, Asha S. 2011. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Munandar, Ashar S. 2013. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nabawi, Rizal. 2019. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang." *DSpace Resipatory*.
- Nitisemito, Alex S. 2013. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Olivia, Hastuti. 2019. "Penerapan Analisis Roi (Retrun On Investment) Untuk Memprediksi Pendapatan Perusahaan." *Kitabah* 3 (2): 211–18.
- Priansa, Suwatno dan Donni Juni. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ke enam. Bandung: Alfabeta.
- Ramawardani. 2019. "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Gajah Tunggal, Tbk)." *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Robbin, Stephen P. 2012. *Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Rusiadi. 2014. *Metode Penelitian Manajemen, Akutansi, Ekonomi Pembangunan*. Medan. Medan: USU Press.
- Sedarmayanti. 2012. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Stephen P Robbin Dan Timothy A Judge. 2011. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Sugoyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Ke Enam. Bandung: Alfabeta.
- Tjibrata, Fernando Reinhard, Bode Lumanaw, and Lucky Dotulang O.H. 2017. "The Influence Of Workload And Workplace Of The Perfomance Of An Employee Of PT. Sabar Ganda Manado." *Jurnal EMBA* 5 No.2 (Juni): 1570–80.
- Wibowo. 2019. *Perilaku Dalam Organisasi*. Pertama. Jakarta: Rajawali.