

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan

Terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, hingga diberlakukannya UU No. 14/1969 tentang pokok-pokok tenaga kerja. Pada tahun 1977 dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK.

Tahapan penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Selanjutnya pada tahun 2011, ditetapkanlah UU No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan amanat undang-undang tahun 2011, maka sejak tanggal 1 januari 2014 PT Jamsostek berubah menjadi Badan Hukum Publik dengan perubahan nama perusahaan menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan).

Tahun 2012, Perusahaan juga telah mengubah visinya. Visi tersebut sesuai dengan tantangan dan potensi yang akan dihadapi BPJS ke depan. Perubahan visi diiringi dengan perubahan nilai dan etika perusahaan, sehingga lahirlah perusahaan penjamin sosial yang baru, BPJS yang *less beurocratic, less feudalism, more modern, more friendly dan more fancy*.

BPJS Ketenagakerjaan dipercaya menyelenggarakan program jaminan sosial yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), serta Jaminan Hari Tua (JHT). Saat ini, BPJS Ketenagakerjaan memiliki jumlah peserta lebih dari 11,3 juta. Menyadari besarnya tanggung jawab dalam melayani pesertanya, BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan, juga ikut memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

#### 1.1.2 Visi Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan

- a. **Visi** : Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam operasional dan pelayanan.
- b. **Misi** : Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi:
  1. Tenaga Kerja : Memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga
  2. Pengusaha : Menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan

kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas

3. Negara : Berperan serta dalam pembangunan

c. **Nilai-Nilai Perusahaan**

1. Iman : Taqwa, berpikir positif, tanggung jawab, pelayanan tulus ikhlas.
2. Profesional : Berprestasi, bermental unggul, proaktif dan bersikap positif terhadap perubahan dan pembaharuan.
3. Teladan : Berpandangan jauh kedepan, penghargaan dan pembimbingan (*reward & encouragement*), serta pemberdayaan.
4. Integritas : Berani, komitmen, keterbukaan.
5. Kerjasama : Kebersamaan, menghargai pendapat, menghargai orang lain.

### 1.1.3 Struktur Organisasi

Kantor Wilayah BPJS Ketenagakerjaan berada dibawah koordinasi direksi, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Wilayah. Kantor Wilayah mempunyai fungsi dan tanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan, mengoordinasikan, dan mengendalikan kegiatan operasional Kantor Wilayah dan Kantor Cabang yang ada dibawahnya. Bagan struktur organisasi Kantor Wilayah sesuai KEP/190/082007 tanggal 1 Agustus 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan adalah sebagai berikut:

**GAMBAR 1.1**

#### **STRUKTUR ORGANISASI KANTOR WILAYAH BPJS KETENAGAKERJAAN**



Sumber : Annual Report BPJS Ketenagakerjaan tahun 2012

### 1.1.4 Wilayah Kerja

Wilayah kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah IV Jawa Barat (Kanwil IV Jawa Barat) menjangkau beberapa kota dan kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Barat. Adapun kantor cabang di cakupan wilayah Jawa Barat meliputi:

- 1) Kacab Bekasi
- 2) Kacab Bandung I
- 3) Kacab Cikarang
- 4) Kacab Bogor I
- 5) Kacab Purwakarta
- 6) Kacab Cirebon
- 7) Kacab Cimahi
- 8) Kacab Bogor II
- 9) Kacab Sukabumi
- 10) Kacab Majalaya
- 11) Kacab Bandung II
- 12) Kacab Depok
- 13) Kacab Priangan Timur

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Hadirnya Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengawali babak baru perjalanan bisnis PT Jamsostek dalam industri keuangan di Indonesia. UU tersebut memerintahkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini untuk bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang akan dilaksanakan pada 1 Januari 2014 dan beroperasi paling lambat 1 Juli 2015. Tentu saja, transformasi ini secara otomatis akan mengubah sistem dan mekanisme operasional perusahaan tersebut dalam melayani pesertanya (sumber: [www.neraca.co.id](http://www.neraca.co.id), diakses 27 Januari 2014).

Peningkatan pelayanan perlu dilakukan terus-menerus untuk meningkatkan kepuasan peserta. Saat ini masih banyak jumlah peserta dari sektor usaha formal yang perlu dicakup agar menjadi peserta program jaminan sosial tenaga kerja. Tantangan lainnya, bila sejauh ini BPJS Ketenagakerjaan mayoritas hanya menjangkau pekerja pada sektor formal, maka setelah transformasi akan menjangkau seluruh pekerja, baik sektor formal maupun informal. Sejak tahun 2012, perusahaan juga telah mengubah visinya yaitu Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Berkelas Dunia, Terpercaya, Bersahabat, Unggul dalam Operasional dan Pelayanan. Visi baru tersebut sesuai dengan tantangan dan potensi yang akan dihadapi BPJS Ketenagakerjaan ke depan (*Annual report 2012*).

Menurut Elvyn G Masassya, Dirut BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan tidak memiliki kompetitor di dalam negeri karena merupakan salah satu pengelola jaminan sosial tenaga kerja yang diamanatkan oleh UU Nomor 24/2011. Kunci untuk meningkatkan kinerja perusahaan terletak pada kemampuan meningkatkan kualitas tenaga kerjanya, dimana *skill* dan *attitude* menjadi pertimbangan utama sebelum ditempatkan pada posisi yang sesuai. (sumber : [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com), diakses 30 Januari 2014). Direktur Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Amri Yusuf menyatakan bahwa upaya membangun Badan

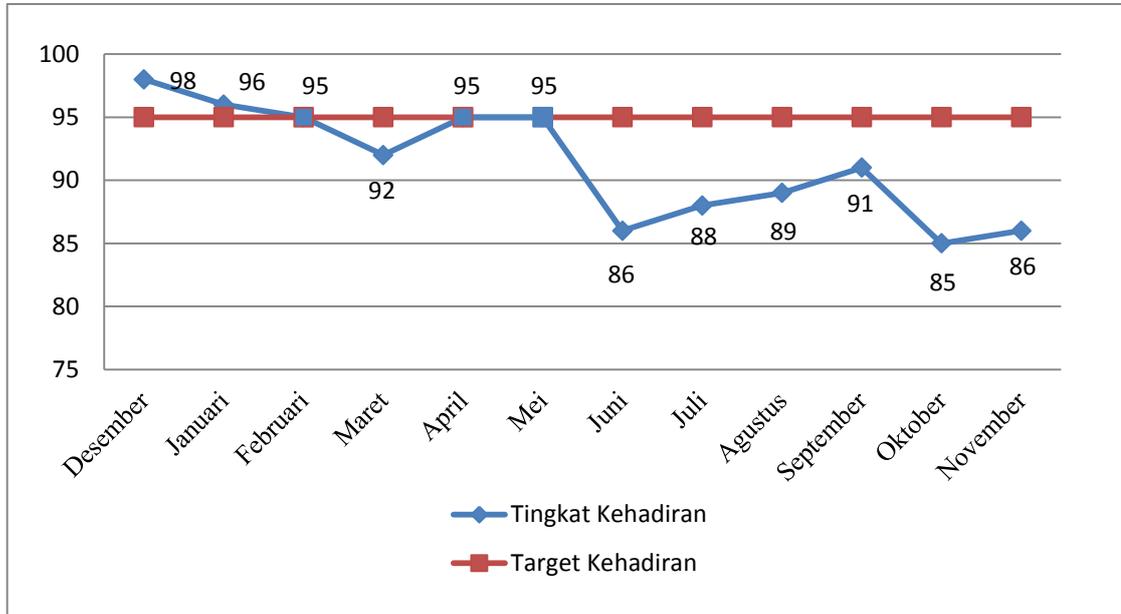
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas dunia, terletak pada pembangunan SDM (sumber :[www.rmol.co](http://www.rmol.co), diakses 27 Januari 2014).

Sebagai perusahaan yang besar dan bersinergi dengan kesejahteraan pekerja, BPJS Ketenagakerjaan menyadari bahwa SDM merupakan modal dan kekuatan yang harus dimiliki demi keberlangsungan masa depan BPJS (sumber: [www.bpjsketenagakerjaan.co.id](http://www.bpjsketenagakerjaan.co.id), diakses 27 Januari 2014). Seperti dijelaskan oleh Sudarmanto (2009) SDM dianggap sebagai salah satu faktor sangat penting karena termasuk faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik pada organisasi publik maupun *private*. Walaupun telah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, apabila tanpa pengelolaan secara optimal tentu kontribusi terhadap organisasi akan jauh dari harapan. Sehingga, sudah seharusnya SDM dikelola secara tepat salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya.

Kepuasan kerja memiliki dua dimensi yaitu kepuasan kerja internal dan kepuasan kerja eksternal. Menurut Marwansyah (Rantika dan Sunjoyo, 2011), kepuasan kerja internal berasal dari dalam diri individual dan dirasakan saat melakukan pekerjaan serta tidak dapat dipisahkan dari pekerjaan itu sendiri, seperti variasi kerja, prestasi, kemahiran, dan lainnya. Sedangkan kepuasan kerja eksternal berhubungan dengan lingkungan tempat melaksanakan pekerjaannya, seperti kebijakan perusahaan, kondisi kerja, rekan kerja, dan lainnya.

Menurut Bapak Maulana, selaku Kabag Divisi Pengendalian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat, para karyawan telah mempunyai kepuasan kerja dan komitmen yang cukup baik. Sementara itu, apabila sikap kepuasan kerja dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Hasibuan, 2012), maka kepuasan karyawan dapat dilihat dari absensi atau tingkat kehadirannya yang baik. Data absensi yang dipresentasikan melalui persentase tingkat kehadiran karyawan (%) selama Desember 2012 – November 2013 pada BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jabar dapat dilihat pada gambar 1.2 di halaman berikutnya.

**GAMBAR 1.2**  
**PERSENTASE TINGKAT KEHADIRAN KARYAWAN PERIODE DESEMBER**  
**2012 – NOVEMBER 2013 PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANWIL IV JAWA**  
**BARAT (dalam persen %)**



Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat

Indikasi yang diperoleh dari gambar 1.2 menunjukkan persentase kehadiran karyawan Desember 2012 – November 2013. Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui tingkat kehadiran karyawan fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Persentase kehadiran yang paling rendah terjadi pada Oktober 2013 yaitu sebesar 85%. Selain itu, tingkat kehadiran karyawan tidak mencapai target kehadiran yang diharapkan yaitu sebesar 95%. Sisa 5% merupakan toleransi ketidakhadiran yang diterima oleh perusahaan dengan berbagai alasan (sakit, cuti) serta tanpa alasan yang jelas (mangkir). Sehingga dapat dikatakan terjadinya perilaku cenderung tidak disiplin tersebut akibat adanya rasa kurang puas terhadap salah satu unsur kepuasan kerja eksternal, yaitu terkait kebijakan perusahaan.

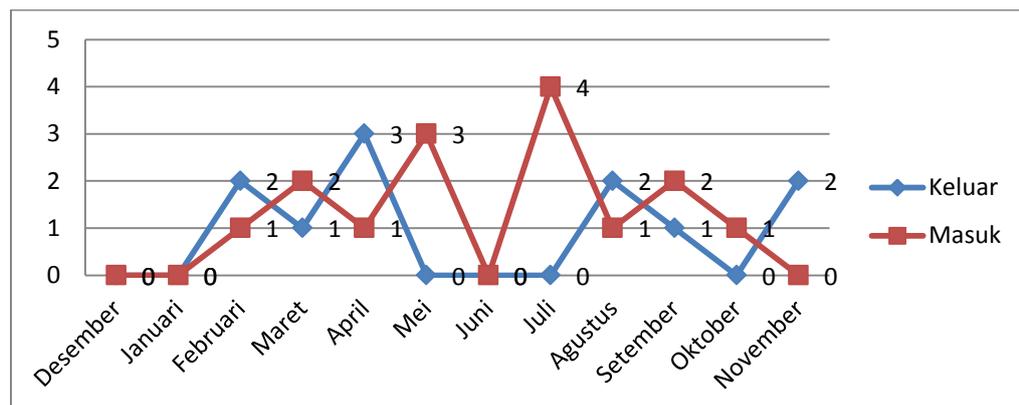
Seperti yang dikatakan Siagian (2012) terdapat korelasi kuat antara kepuasan kerja dengan tingkat kemangkiran. Artinya telah terbukti bahwa karyawan yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya karyawan yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya. Dengan demikian salah satu cara yang paling efektif yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi tingkat kemangkiran karyawan adalah meningkatkan kepuasan kerjanya.

Selain kepuasan kerja, kesuksesan perusahaan juga dapat dilihat dari komitmen karyawan terhadap organisasi. Sijabat (2011) menyebutkan komitmen organisasi merupakan suatu hal yang menarik perhatian peneliti didasarkan pada asumsi bahwa individu

membentuk suatu keterkaitan dengan organisasi. Newstrom dan Davis (Kaswan, 2012: 293) menjelaskan bahwa “komitmen organisasi sering kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi”. Komitmen dapat dilihat dari kesediaan melakukan usaha lebih dalam menyelesaikan pekerjaan, serta keinginan kuat untuk terus bekerja disana.

Menurut Meyer dan Allen (Imam *et al*, 2013), karyawan yang memiliki *affective commitment* yang tinggi akan tetap tinggal dengan organisasi karena mereka menginginkannya. Karyawan tersebut termasuk mengenal organisasi dan terikat untuk tetap menjadi anggota guna mencapai tujuan organisasi bersama-sama. Mowday *et al* (Sijabat, 2011) menyebutkan bahwa salah satu yang dapat memprediksi keadaan komitmen organisasi yang dimiliki karyawan adalah aktivitas keluar masuk karyawan (perpindahan). Pak Maulana, Kabag Pengendalian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat menyebutkan bahwa komitmen karyawan secara umum cukup baik karena sesuai dengan nilai integritas yang ditanamkan perusahaan. Aktivitas perpindahan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat dalam kurun waktu setahun periode Desember 2012 – November 2013 dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut ini.

**GAMBAR 1.3**  
**AKTIVITAS PERPINDAHAN KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN**  
**KANWIL IV JAWA BARAT PERIODE DESEMBER 2012 – NOVEMBER 2013**



Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat

Gambar 1.3 menunjukkan grafik karyawan yang baru bergabung dan karyawan yang keluar dari BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat. Terlihat bahwa aktivitas keluar masuk karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat cukup sering terjadi setiap bulannya, dengan total karyawan pindah keluar sebanyak 11 orang, dan karyawan pindah ke dalam (masuk) sebanyak 15 orang dalam kurun waktu setahun. Aktivitas keluar masuk yang fluktuatif tersebut karena adanya pengunduran diri, pensiun, mutasi dan rotasi karyawan.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Mathieu dan Zajac (Sijabat, 2011) kehadiran, keterlambatan dan perilaku berpindah berhubungan dengan komitmen organisasi.

Sedangkan Rashid *et al* ( Yahaya *et al*, 2013) juga menyebutkan bahwa perusahaan dengan karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi dapat menghindari biaya yang harus dikeluarkan perusahaan akibat tingkat *turnover* yang tinggi serta perilaku absenteisme (kecenderungan tidak masuk atau mangkir).

Kanwil IV Jawa Barat sebagai salah satu kantor wilayah BPJS Ketenagakerjaan di Jawa Barat tentunya harus memiliki tingkat komitmen yang sesuai dengan harapan yang diinginkan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yaitu menjadi perusahaan yang berkelas dunia dan unggul dalam operasional dan pelayanan. Fenomena menurunnya tingkat kehadiran dan seringnya perpindahan karyawan dari Kanwil IV Jawa Barat perlu menjadi pertimbangan bagi perusahaan agar lebih memperhatikan tingkat kepuasan kerja dikarenakan aspek kepuasan kerja internal dan eksternal diketahui mempunyai hubungan yang cukup signifikan dengan komitmen organisasi.

Sejumlah penelitian menemukan terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Sijabat (2011) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan mengakibatkan semakin tinggi komitmen mereka terhadap organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan Imam, *et al* (2013) juga terdapat hubungan yang positif signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap variabel komitmen organisasi. Sehingga, peningkatan kepuasan kerja berpengaruh meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan perbankan di Pakistan. Sedangkan Aziri (2011) menyebutkan bahwa faktor kepuasan kerja internal dan kepuasan kerja eksternal mempengaruhi komitmen organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Internal dan Eksternal terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat”**.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan kerja internal karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat?
2. Bagaimana kepuasan kerja eksternal karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat?
3. Bagaimana komitmen organisasi pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat?
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja internal dan eksternal terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja internal karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat.
2. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja eksternal karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat.
3. Mengetahui bagaimana komitmen organisasi pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja internal dan eksternal terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Keilmuan
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya sehingga berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan untuk menyusun strategi perusahaan di masa mendatang.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen dan pimpinan perusahaan yang terkait langsung ataupun tidak langsung mengenai kepuasan kerja dan komitmen karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil IV Jawa Barat agar perusahaan menjadi lebih baik lagi.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Penelitian**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Secara terstruktur, penulisan skripsi ini mengikuti kaidah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan teknik analisis data.

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

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian atau pun pihak-pihak terkait lainnya.