

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Saat ini kita telah memasuki era globalisasi dan terdapat sebuah pergeseran dari *human resource* menjadi *human capital*. Perbedaan antara *human resource* dengan *human capital*. Konsep *human capital* menganggap bahwa kemampuan manusia yang berada di sebuah organisasi adalah sebuah aset dan hal tersebut berarti bahwa seluruh manusia yang berada di organisasi sangatlah penting keberadaannya dan patut untuk dijaga keberadaannya, sehingga selain meningkatkan kualitas hidup karyawan di organisasi, *human capital* juga membantu untuk mengembangkan pengetahuan dan juga kemampuan karyawan.

Pada konsep *human resource*, perusahaan hanya membantu meningkatkan kualitas kehidupan karyawan di organisasi dengan membuat regulasi untuk karyawannya. Namun di Indonesia sendiri masih banyak perusahaan yang menggunakan konsep *human resource*, bukan *human capital*, padahal dengan adanya *human capital* pasti akan membantu keberadaan sebuah bisnis dengan meningkatkan sumber daya bisnis dan karyawan.

Adanya sebuah perusahaan didirikan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan dari bisnis yang dijalankan perusahaan tersebut. Sementara untuk mendapatkan keuntungan yang diharapkan, kinerja baik haruslah dimiliki oleh perusahaan. Kinerja baik bisa didapatkan oleh perusahaan dengan melakukan berbagai macam cara, tergantung kebutuhan perusahaan itu sendiri. Beberapa hal dapat dilakukan agar tercipta kinerja baik, antara lain dengan menerapkan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan, memberi pendidikan serta pelatihan, dan banyak hal lainnya.

Salah satu hal yang sangat dibutuhkan untuk keberadaan organisasi adalah sumber daya manusia. Dapat dikatakan, bahwa sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penggerak organisasi untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, dengan adanya sumber daya manusia yang baik di dalam organisasi, maka organisasi tersebut juga akan bisa mencapai tujuannya dengan hasil yang optimal. Seluruh sumber daya manusia harus memiliki kinerja yang baik agar dapat

Andini Quentinnisa, 2021

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

mencapai tujuan organisasi. Cara untuk memiliki sumber daya manusia dengan kualitas kinerja yang tinggi, organisasi akan berusaha untuk mengembangkan kualitas dan juga organisasi perlu mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi dengan maksimal.

Perusahaan dapat mengatur *quality of work life (QWL)* atau dalam Bahasa Indonesia dikenal sebagai kualitas kehidupan kerja, agar pada karyawan timbul kinerja yang baik. Kualitas kehidupan kerja dapat menciptakan keseimbangan antara kehidupan bekerja dan kehidupan personal para karyawan contohnya kepuasan kerja, kesehatan dan kesejahteraan karyawan, keseimbangan antara kehidupan bekerja dan nonpekerjaan. Dengan adanya kualitas kehidupan kerja, di dalam perusahaan karyawan akan merasa sangat dihargai kemudian karyawan akan berusaha semaksimal mungkin untuk memiliki kinerja yang baik di perusahaan.

Berbagai macam hal dapat dilakukan untuk membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di suatu organisasi, salah satunya dapat dilakukan dengan memberikan beban kerja yang tepat pada masing-masing karyawan. Dengan diberikannya beban kerja yang tepat pada karyawan, maka kerja karyawan akan berjalan dengan lancar dan akan menghasilkan kinerja yang baik. Beban kerja dapat diatur sesuai dengan *job description* dan juga *job specification*.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau yang lebih dikenal sebagai PT TASPEN (PERSERO) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia. PT TASPEN (PERSERO) berperan menjadi penyelenggara program asuransi untuk para Aparatur Sipil Negara (ASN). Program yang dijalankan yaitu Program Pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tabungan Hari Tua (THT), program telah berjalan sejak 17 April 1963 oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para Aparatur Sipil Negara ketika memasuki usia pensiun.

PT TASPEN (PERSERO) memiliki prinsip pengelolaan SDM yang tercantum di dalam Peraturan Direksi Nomor SK- 13/DIR/2007 – Pedoman Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (MSDM-BK) PT TASPEN (PERSERO). Dalam hal ini terdapat 6 pilar prinsip pengelolaan SDM yang dimiliki, salah satunya adalah Beban kerja. Beban kerja pada PT TASPEN (PERSERO) merupakan mekanisme tahapan kinerja yang terbagi menjadi perencanaan kinerja,

pelaksanaan kinerja, bimbingan kinerja, hingga evaluasi kinerja dengan output nilai kinerja untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan karir, penghasilan dan tunjangan, pendidikan dan pelatihan.

Untuk meningkatkan kinerja Unit Kerja dan para karyawan secara individu, maka PT TASPEN (PERSERO) menerapkan suatu sistem manajemen kinerja, yang sejak tahun 2018 yang terdiri dari Perencanaan Kinerja (PK), Bimbingan Kinerja (BK), dan Evaluasi Kinerja (EK) yang dilakukan secara bertahap. Pelaksanaan sistem manajemen kinerja tersebut telah menggunakan sistem baru yang sudah terintegrasi dengan aplikasi pengelolaan SDM PT TASPEN (PERSERO) yaitu TASPEN Easy. Pada tahapan Perencanaan Kinerja (PK) dilakukan sebuah perjanjian kinerja antara atasan langsung dengan bawahan yang disebut Kesepakatan Karya, dan hal inilah yang menjadi dasar beban kerja karyawan.

Diketahui bahwa PT TASPEN (PERSERO) secara periodik selalu melakukan evaluasi kinerja dari seluruh kantor cabang PT TASPEN (PERSERO) yang berada di berbagai penjuru Indonesia, dengan adanya hal tersebut maka target kinerja setiap cabang PT TASPEN (PERSERO) akan diketahui. Studi mengenai kualitas kehidupan kerja dan beban kerja akan dilakukan di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung. Pemilihan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung sebagai tempat penelitian didasarkan kepada perkembangan capaian peringkat perusahaan tahun 2020 yang belum pernah masuk peringkat dalam 10 besar.

Berikut ini disajikan tabel peringkat periode tahun 2019 dan 2020 dari PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama sebagai pembandingan:

Tabel 1. Peringkat PT TASPEN (PERSERO) KCU Tahun 2019 dan 2020

	2019	2020
KCU Bandung	53	14
KCU Makassar	4	5
KCU Jakarta	19	44
KCU Medan	55	47
KCU Semarang	41	18
KCU Surabaya	49	34

Sumber: PT TASPEN (PERSERO)

Dapat dilihat dari data yang telah disampaikan melalui tabel, peringkat PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung bersifat fluktuatif serta tidak stabil namun terdapat kenaikan walaupun belum mencapai peringkat 10 besar. Dari seluruh 56 kantor cabang, pada akhir periode 2019 PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung menempati peringkat ke-53. Diketahui pula pada akhir periode 2020 berhasil mencapai peringkat 14 dari seluruh kantor cabang PT TASPEN (PERSERO). Sementara sebagai pembandingan, terdapat data yang menyatakan bahwa PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Makassar menempati peringkat 5 besar pada akhir periode 2019 dan 2020.

Pengaplikasian kualitas kehidupan kerja serta beban kerja yang diberikan pada karyawan PT TASPEN (PERSERO) maka diharapkan seluruh target kerja karyawan akan tercapai dan kinerja karyawan dalam perusahaan akan meningkat. Namun agar dapat diketahui apakah penerapan kualitas kehidupan kerja serta beban kerja yang diberikan memiliki pengaruh positif pada kinerja karyawan maka dilakukan sebuah penelitian. Dikarenakan pada beberapa penelitian, ditemukan hasil yang berbeda terhadap kualitas kehidupan kerja serta beban kerja di perusahaan.

Penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja yang didapatkan adalah penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)* Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru” Oleh Alfani (Alfani, 2018). Penelitian dilakukan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Data yang didapatkan diperoleh dari seluruh karyawan dan kemudian teknik analisis *Structural Equation Model (SEM)* digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian. Diketahui hasilnya yaitu *quality of work life* memiliki pengaruh terhadap kinerja dan *quality of work life* juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan. Jika *quality of work life* yang tinggi dimiliki oleh karyawan, karyawan bisa merasa puas dan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja selanjutnya yang didapatkan adalah penelitian dengan judul “*Effect Quality of Work Life and Organizational Commitment towards Work Satisfaction in Increasing Public Service Performance (A Study of License of Founding Building Service in Makassar City)*” atau dalam Bahasa Indonesia berjudul “Efek *Quality of Work Life* dan Komitmen Organisasi

Terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik” oleh Radja, Tawe, Rijal and Tiro (Radja dkk, 2013). Penelitian dilakukan kepada karyawan Dinas Tata Ruang dan Bangunan kota Makassar dan data diuji menggunakan teknik analisis *Structural Equation Model* (SEM) kemudian hasilnya diketahui bahwa *quality of work life* tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan kerja dan *quality of work life* juga tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja pelayanan publik, namun komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan kerja dan juga kinerja pelayanan publik.

Studi mengenai beban kerja pada kinerja yang didapatkan adalah penelitian dilakukan oleh Tjiabrata, Lumanaw, dan Dotulong berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado” (Tjiabrata dkk, 2017). Penelitian dilakukan kepada 42 karyawan PT. Sabar Ganda Manado. Metode regresi linear berganda digunakan untuk mengolah data, diketahui t hitung (9.080) > t tabel (2.052) dengan tingkat signifikansi <0.05 menunjukkan adanya dampak beban kerja kepada kinerja karyawan, dan t hitung (9.354) > t tabel (2.052) yang memiliki tingkat signifikansi <0.05 yang membuktikan bahwa terdapat dampak antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan di PT. Sabar Ganda Manado.

Berikutnya terdapat studi mengenai beban kerja yang dicantumkan yaitu “Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado” oleh Sitepu (Sitepu, 2013). Penelitian dilakukan kepada 42 karyawan tetap PT. BTN Tbk cabang Manado. Metode regresi linear berganda digunakan untuk mengolah data dengan hasil t hitung (1.497) < t tabel (1.685) yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja yang sebesar 1.497 atau hanya 25%, namun motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan sebesar 2.298 atau 39% yang ditunjukkan oleh hasil t hitung (2.298) > t tabel (1.685). Hal tersebut berarti bahwa karyawan PT. BTN Tbk cabang Manado telah mendapatkan beban kerja yang telah sesuai dengan keadaan karyawannya.

Terdapat hasil berbeda yang ditemukan dari studi tentang kualitas kehidupan kerja serta beban kerja pada kinerja yang telah dilakukan sebelumnya. Pada studi pertama diketahui bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh signifikan

pada kinerja karyawan, dan studi kedua memiliki hasil yaitu kualitas kehidupan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Kemudian studi mengenai beban kerja pertama dapat diketahui bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan, namun studi kedua diketahui bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Dari kedua hasil yang berbeda ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kehidupan kerja bisa saja membuat kinerja karyawan lebih tinggi, namun mungkin ada beberapa hal-hal lain yang perlu diperhatikan sehingga kualitas kehidupan kerja bisa meningkatkan kinerja karyawan dan juga perusahaan.

PT TASPEN (PERSERO) telah berusaha untuk menciptakan kualitas kehidupan kerja dan telah menetapkan beban kerja yang tepat dengan kemampuan karyawannya, maka perlu diketahui apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan yang dapat diketahui melalui penilaian kinerja dengan metode *Key Performance Indicator*. Jika terdapat pengaruh, seberapa besarkah pengaruh tersebut. Dan jika tidak terdapat pengaruh, maka perusahaan dapat melakukan perbaikan pada faktor lainnya sehingga *Key Performance Indicator* para karyawannya dapat terpenuhi.

Berdasarkan penelitian serta informasi tersebut, penulis akan melakukan penelitian berjudul **Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung**.

I.2 Perumusan Masalah

Terkait dengan hal yang sudah dijabarkan pada latar belakang masalah, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan, maka tujuan dari

penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat berguna untuk menambah ilmu dan pengetahuan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, terkhusus di bidang kualitas kehidupan kerja, beban kerja, serta kinerja karyawan.
 - b. Penelitian yang dilakukan oleh penulis sangat berguna untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan penulis mengenai kualitas kehidupan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian dapat digunakan oleh PT TASPEN (PERSERO) sebagai acuan untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia di perusahaan, terkhusus di bidang kualitas kehidupan kerja, beban kerja, serta kinerja karyawan.
 - b. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat untuk peneliti lain sebagai informasi maupun tambahan pengetahuan untuk penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja, beban kerja, serta kinerja karyawan