

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PEGAWAI BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR**

**ANDI PRATIWI MURTI. MP**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN KERJA**  
**TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PEGAWAI**  
**BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh:

**ANDI PRATIWI MURTI. MP**

**A021191123**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PEGAWAI BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**ANDI PRATIWI MURTI. MP**

**A021191123**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 12 Juni 2023

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Otto R. Payangan, SE., M.Si  
NIP. 195808041987021001

Pembimbing Pendamping



Dr. Fauziah Umar, S.E., MS  
NIP. 196107131987022001

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, SE., MBA., M.Phil  
NIP. 197705102006041003

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN**  
**KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA**  
**PEGAWAI BPJS KESEHATAN CABANG**  
**MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh  
**ANDI PRATIWI MURTI. MP**  
A021191123

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi  
pada tanggal 12 Juli 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Prof. Dr. Otto. R. Payangan, SE.,M.Si	Ketua	1. 
2.	Dr. Fauziah Umar, S.E.,MS	Sekretaris	2. 
3.	Dr Nurdjanah Hamid, S.E., M.Agr.	Anggota	3. 
4.	Shinta Dewi Sugiharti Tikson, S.E.,M.Mgt.	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

  
  
Dr. Andi Aswan, S.E., MBA, M.Phil  
NIP. 197705102006041003

# PERNYATAAN KEASLIAN

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Pratiwi Murti, MP

NIM : A021191123

Jurusan/Program Studi : Manajemen S1

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KOMITMEN ORGANISASI PADA PEGAWAI BPJS KESEHATAN CABANG  
MAKASSAR**

Adalah hasil karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makassar, 16 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

 Andi Pratiwi Murti, MP

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berbaik hati yang memberikan bantuan dalam bentuk apapun sehingga skripsi ini bisa selesai. Penulis mengakui, dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang terjadi. Namun, berkat rahmat Allah Swt. melalui petunjuk, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga semua kendala dan kesulitan itu bisa terselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, terutama pada kedua orang tua penulis, Ayahanda Mursalim, S.Pd dan Ibunda Siti Patimah. Terima kasih untuk segala cinta dan kasih sayang dalam memenuhi segala kebutuhan dan keperluan penulis, selalu mendoakan, memberi dukungan, semangat, dan nasihat kepada penulis baik secara langsung dan tidak langsung. Terima kasih juga kepada saudara penulis, kakak Wahyuni Aqzaisa, Wahyudiman Aqsatullah, Andi Waris, dan Andi Zaenal Aqza yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin, para Wakil Rektor dan beserta jajarannya.

2. Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, para Wakil Dekan dan beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Andi Aswan, SE., MBA.,M.Phil dan Ibu Dr. Wahda, S.E.,M.Pd.,M.Si sebagai Ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Hasanuddin.
4. Prof. Dr. Otto. R. Payangan, SE.,M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Fauziah Umar, S.E.,MS selaku Pembimbing II atas segala kebaikan dan ketulusan dalam hal mendampingi dan membimbing penulis serta senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran yang konstruktif kepada penulis selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Dr Nurdjanah Hamid, S.E., M.Agr. selaku Penguji I dan Shinta Dewi Sugiharti Tikson, S.E.,M.Mgt selaku Penguji II atas segala saran, masukan, serta ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan proposal penelitian ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, nasihat yang senantiasa akan penulis ingat, serta pengalaman yang tak terlupakan selama penulis kuliah, serta pengalaman yang tak terlupakan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Hasanuddin.
7. Seluruh Pegawai dan Staff Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala bantuannya dalam pengurusan administrasi selama penulis menyusun skripsi ini.
8. Teman - teman di fakultas, Ina, Jum, Eki, Muti, Yuyun, Asmah dan Muli sebagai teman seperjuangan selama kuliah, selalu memberikan semangat

dan masukan terhadap masalah yang dihadapi penulis, yang selalu ada membantu dan menemani penulis dikala susah maupun senang.

9. Kepada sahabat SMA, Fira, Titi, dan Ekki yang selalu menyemangati, menghibur, dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama ini. Dengan senang hati selalu ada menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman Gjls, Ekki, Selvi, dan Bebi yang selalu menghibur dan menyemangati penulis.
11. Kepada Astrid yang selalu membantu dan menemani penulis dalam mengurus keperluan demi menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman pengurus Ikatan Mahasiswa Manajemen periode 2022, tempat belajar penulis dan menambah pengalaman selama berorganisasi.
13. Semua pihak yang telah membantu baik bantuan moril maupun materil yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih yang teramat sangat dan semoga semua kebaikan yang diberikan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Makassar, 05 Juni 2023



Andi Pratiwi Murti. MP



## ABSTRAK

### **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar**

#### ***The Influence of Job Satisfaction and Workload on Organizational Commitment to BPJS Kesehatan Employees Makassar Branch***

Andi Pratiwi Murti. MP

Otto R. Payangan

Fauziah Umar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 66 pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, (2) Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, dan (3) Kepuasan Kerja dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

**Kata kunci:** kepuasan kerja, beban kerja, komitmen organisasi

*This study aims to determine the Effect of Job Satisfaction and Workload on Organizational Commitment to BPJS Kesehatan Employees in the Makassar Branch. The data in this study were obtained from a questionnaire using a purposive sampling technique. The number of samples used was 66 employees of BPJS Kesehatan Makassar Branch. The approach in this study uses a quantitative associative approach with multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS software. The results showed that (1) Job Satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Commitment, (2) Workload has a positive and significant effect on Organizational Commitment, and (3) Job Satisfaction and Workload simultaneously have a positive and significant effect on Organizational Commitment.*

**Keywords:** job satisfaction, workload, organizational commitment

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2 Kepuasan Kerja.....	11
2.3 Beban Kerja.....	15
2.4 Komitmen Organisasi .....	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.6 Kerangka Konseptual .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Tempat dan Waktu .....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
3.7 Instrumen Penelitian .....	36
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
3.10 Analisis Data .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	42
4.2 Deskripsi Data.....	45

4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	56
4.6 Hasil Analisis Data .....	58
4.7 Pembahasan .....	62
BAB V PENUTUP .....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	67
Daftar Pustaka.....	68

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Usia.....	46
Tabel 4.3 Status Kepegawaian.....	47
Tabel 4.4 Lamanya Bekerja.....	47
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	49
Tabel 4.6 Jawaban responden Mengenai Beban Kerja.....	50
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Komitmen Organisasi.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	30

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi (Noe *et al.*, 2016). Sumber daya manusia yang akan menggerakkan seluruh aktivitas dalam perusahaan guna mencapai tujuan. Dengan demikian, sumber daya manusia sangat berharga bagi perusahaan. Sumber daya manusia pada setiap perusahaan menjadi faktor penentu keberadaan dan berperan dalam memberikan kontribusi untuk pencapaian tujuan perusahaan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki tingkat komitmen yang tinggi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin.

Pegawai yang merupakan sumber daya dalam perusahaan perlu dikelola dengan baik. Seorang pegawai memiliki kebutuhan, keinginan, keterbatasan, dan perasaan yang membutuhkan perhatian daripada sumber daya perusahaan yang lain. Kekuatan sumber daya manusia dibentuk oleh perilaku dan karakter masing-masing pegawai serta lingkungan di tempat kerja. Setiap pegawai memiliki nilai dan tujuan sendiri sehingga dibutuhkan integrasi antara tujuan individu dengan tujuan organisasi. Dalam integrasi antara tujuan perusahaan dengan tujuan organisasi, perusahaan perlu mengetahui hal - hal yang menjadi kebutuhan dari masing - masing pegawai. Dengan kebutuhan pegawai yang terpenuhi maka komitmen organisasi pegawai akan tercapai.

Robbins dan Judge (2016) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-

tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Komitmen pegawai merupakan dimensi perilaku mengukur tingkat kompetensi karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajiban kepada organisasi.

Komitmen merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana individu mengenal dan mengikat organisasi (Griffin, 2014). Komitmen organisasi menjadi faktor yang penting bagi perusahaan karena dengan komitmen pegawai yang tinggi pada perusahaan sangat memungkinkan perusahaan akan dapat berkembang dengan cepat. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi dapat menunjukkan kebiasaan-kebiasaan positif untuk mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja dan berencana tinggal lebih lama di dalam organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dan penting dalam suatu perusahaan karena memiliki manfaat yang besar baik bagi individu maupun bagi perusahaan itu sendiri. Pada penelitian Jalees dan Ghauri (2016) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pegawai.

Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan atau harapan oleh pegawai adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai. Mullins dan Gill (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan keseluruhan sikap individu terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat ditunjukkan seperti bekerja berdasarkan interaksi baik dengan rekan kerja maupun atasan, mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dalam kondisi kerja yang optimal dan sebagainya.

Armstrong dan Taylor (2014) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan dan perilaku seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya. Setiap individu atau pegawai mengharapkan memperoleh

kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda - beda sesuai dengan nilai - nilai yang tertanam dalam diri setiap individu. Noe *et al.* (2016) mengemukakan bahwa orang akan puas dengan pekerjaannya selama mempersepsikan pekerjaan tersebut memenuhi nilai-nilai penting individu. Berbagai studi penelitian menunjukkan bahwa orang - orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi (Mathis dan Jackson, 2011).

Selain itu, beban kerja juga menjadi salah satu faktor dalam komitmen organisasi seorang pegawai (Madiistriyatno dan Eric, 2022). Pada umumnya, beban kerja yang terlalu berlebihan dapat mengakibatkan dampak yang tidak baik bagi pegawai, yaitu akan menimbulkan rasa kelelahan baik secara fisik maupun mental serta menimbulkan reaksi - reaksi emosional. Sedangkan beban kerja yang kurang juga dapat mengakibatkan terjadinya pengurangan gerak sehingga menimbulkan kebosanan. Dalam penelitian Lysaght *et al.* (2012) membagi tiga kategori besar dari definisi beban kerja, yaitu a) banyaknya pekerjaan serta hal yang harus di lakukan, b) waktu maupun aspek - aspek tertentu yang harus di perhatikan oleh pegawai dan c) pengalaman psikologis subjektif yang dialami oleh seorang pegawai.

Selanjutnya yang perlu menjadi perhatian adalah keseimbangan beban kerja dengan adanya kesesuaian antara pegawai yang memiliki tingkatan yang sama artinya pada jabatan yang setingkat dengan beban kerja yang diberikan seimbang karena distribusi beban kerja yang tidak seimbang dapat menyebabkan situasi kerja yang kurang kondusif. Menurut Permendagri No.12/2008 Pasal 7 ayat (2) beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang tinggi akan merugikan



pegawai dan organisasi karena jika beban kerja terlalu tinggi sedangkan kemampuan pegawai yang tidak dapat memenuhi tuntutan kerja maka suatu perusahaan akan membutuhkan waktu tambahan untuk pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaannya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati *et al.* (2017) bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Oleh karena itu, pemberian beban kerja pada pegawai harus sesuai karena dengan kesesuaian beban kerja yang diberikan akan menentukan output yang dihasilkan oleh pegawai.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan memiliki peran yang sentral dalam mewujudkan sistem jaminan sosial nasional di bidang kesehatan. BPJS Kesehatan memiliki kewenangan di seluruh wilayah Indonesia dan dapat mewakili atas nama negara dalam hubungan dengan badan - badan Internasional. Kewenangan ini merupakan bentuk karakteristik tersendiri yang berbeda dengan lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan bertanggungjawab langsung kepada Presiden sebagai kepala pemerintah negara.

Di Sulawesi Selatan, BPJS Kesehatan Cabang Makassar membawahi 4 unit kantor kabupaten, yaitu kantor BPJS Kabupaten Gowa, BPJS Kabupaten Maros, BPJS Kabupaten Pangkajene Kepulauan, dan BPJS Kabupaten Takalar. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di kantor BPJS Cabang Makassar.

BPJS Kesehatan merupakan perusahaan yang bergerak dalam pemberian jasa asuransi. Untuk pemberian jasa asuransi dapat berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai karena kepuasan dapat mempengaruhi sikap pegawai dalam bekerja. Kepuasan kerja ini dapat berdasarkan pada balas jasa dari perusahaan kepada pegawai seperti yang diharapkan pegawai atau dapat

berupa dalam bentuk lain seperti sikap dan tempat pegawai bekerja yang memberikan kepuasan tersendiri dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar, kepuasan dari segi hubungan dengan rekan kerja masih diperlukan adanya peningkatan, serta pada kerja sama tim. Hubungan dengan rekan kerja menjadi hal yang penting terutama berkaitan dengan kerja sama tim karena memerlukan kesalingtergantungan dalam menyelesaikan pekerjaan. Mullins dan Gill (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa sejumlah survei menunjukkan hubungan interpersonal yang baik dengan rekan kerja lebih penting untuk menikmati pekerjaan yang dimiliki daripada gaji yang tinggi, begitupun dengan fasilitas dari tempat kerja. Selanjutnya, kepuasan pegawai dapat dilihat dari respon atau tanggapan terhadap fasilitas yang diberikan seperti adanya keterbatasan transportasi ketika pegawai ingin melaksanakan tugasnya.

Fenomena selanjutnya terkait dengan beban kerja dimana BPJS Kesehatan sebagai satu - satunya Badan Penyelenggara Kesehatan di Indonesia khususnya terkait dengan pelayanan terhadap peserta BPJS, adanya peserta BPJS Kesehatan yang melakukan penunggakan, serta adanya target tiap tahun yaitu target terhadap kepesertaan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dan iuran program jaminan kesehatan.

Selain daripada itu, salah satu pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar sendiri mengakui dalam sesi wawancara penulis bahwa memiliki beban kerja yang tinggi, ada yang harus melakukan pekerjaan diluar tugas dan tanggung jawabnya, harus menyelesaikan beberapa tugas dalam waktu bersamaan serta adanya informasi mengenai tugas yang diberikan secara mendadak. Sementara itu, pada observasi awal komitmen pegawai dilihat belum optimal karena terdapat pegawai yang kurang ingin berkomitmen

terhadap organisasi seperti menunjukkan perilaku kerja yang belum maksimal. Hal ini didukung dalam hasil penelitian Hidayat *et al.* (2020) pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang mengatakan bahwa komitmen pegawai bersifat kasustik pada beberapa pegawai dan pada beberapa kasus ada kecenderungan untuk resign dari organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, yakni oleh Ellys dan Mei (2020) dijelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pegawai. Jika pegawai puas terhadap pekerjaannya, maka pegawai cenderung akan mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan. Sebaliknya, jika merasa tidak puas maka pegawai kemungkinan tidak akan bertahan dalam perusahaan, bahkan memilih untuk keluar dari perusahaan. Lee *at al.* (2013) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Madiistriyatno dan Eric (2022) mengemukakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

Berbeda halnya dengan sejumlah penelitian lain yang menunjukkan adanya perbedaan, yakni pada penelitian Priscilla dan Vanessa (2021) mengemukakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Nugraha *et al.* (2022) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Sebagai suatu lembaga yang bergerak pada bidang kesehatan, BPJS melayani semua mulai dari Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, serta masyarakat lainnya. BPJS Kesehatan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mana setiap hari biasanya melayani puluhan hingga ratusan peserta BPJS. Dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada peserta BPJS, pegawai datang ke kantor dan melakukan briefing sebelum jam

kerja dimulai. Artinya pegawai harus telah ada di kantor sebelum briefing di mulai.

BPJS Kesehatan Cabang Makassar memiliki 6 bidang yang masing - masing memiliki tugas untuk kemajuan organisasi. Bidang bidang tersebut, yaitu bidang perluasan, pengawasan, dan pemeriksaan peserta, bidang kepesertaan dan pelayanan peserta, bidang penjaminan manfaat primer, bidang penjaminan manfaat rujukan, bidang penagihan dan keuangan, serta bidang SDM, umum, komunikasi publik. Setiap bidang memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus di selesaikan sesuai target yang telah diberikan. Pada Penelitian ini berfokus untuk melihat sejauh mana peran kepuasan kerja dan beban kerja dalam meningkatkan komitmen organisasi sehingga dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti terkait **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar?
3. Apakah kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja secara simultan terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan masukan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kepuasan kerja dan beban kerja.

2. Manfaat Praktis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di tingkat Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

3. Manfaat Institusi

Sebagai input atau bahan masukan dalam upaya peningkatan komitmen organisasi pegawai.

4. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu sumber informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, khususnya dengan topik yang sejenis.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari 5 bab, sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari landasan teori mengenai kepuasan kerja, beban kerja, dan komitmen organisasi. Selanjutnya uraian tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

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

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, deskripsi data, deskripsi variabel dan perhitungan skor variabel, uji asumsi, uji validitas, uji koefisien determinasi, analisis data, serta pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah aktifitas organisasi dalam menerapkan konsep - konsep dan teknik analisis jabatan, perencanaan pegawai, perekrutan pegawai, seleksi pegawai, orientasi pegawai, pelatihan pegawai, pemberian gaji, pemberian insentif finansial, pemberian tunjangan, pemberian kualitas kehidupan kerja, penilaian prestasi kerja, dan manajemen karier pegawai untuk mencapai tujuan organisasi (Dessler, 2015). Menurut Noe *et al.* (2016) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan, praktik, dan sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap, dan *performance* pegawai. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006) manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan – tujuan organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sistem formal dalam suatu organisasi untuk menjanjalkan dan mengelola pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

##### **2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Dessler (2015) fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri atas lima fungsi dasar, yakni perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staf, kepemimpinan, dan pengendalian. Secara keseluruhan, fungsi – fungsi ini mewakili proses manajemen. Fungsi tersebut meliputi:

1. Perencanaan. Menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan aturan dan prosedur, mengembangkan rencana dan prakiraan.
2. Pengorganisasian. Memberi setiap bawahan tugas tertentu, membentuk departemen, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, membangun saluran otoritas dan komunikasi, mengkoordinasikan pekerjaan bawahan.
3. Staf. Menentukan orang apa yang harus dipekerjakan, perekrutan calon pegawai, memilih pegawai, menetapkan standar kinerja, kompensasi pegawai, mengevaluasi kinerja, konseling pegawai, dan pengembangan pegawai.
4. Memimpin. Membuat orang lain menyelesaikan pekerjaan, menjaga moral, memotivasi bawahan.
5. Mengontrol. Menetapkan standar seperti kuota penjualan, standar kualitas atau tingkat produksi, memeriksa bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan standar - standar ini, mengambil tindakan korektif sesuai kebutuhan.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Terdapat beberapa definisi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya oleh Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang tentang pekerjaan yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Perasaan positif terhadap pekerjaan apabila seseorang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sedangkan perasaan negatif akan muncul apabila seseorang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.



Pendapat lain oleh Luthans (2011) kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai tentang bagaimana pekerjaan yang telah mereka lakukan dapat memberikan manfaat untuk organisasi yang mana berarti apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Kepuasan kerja juga dikemukakan oleh Noe *et al.* (2016) sebagai suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi bahwa pekerjaan yang telah dilakukan memenuhi nilai penting dalam pekerjaannya. Definisi tersebut memiliki tiga komponen:

- Kepuasan kerja terkait dengan nilai - nilai seseorang yang didefinisikan sebagai apa yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar.
- Pegawai memiliki pandangan yang berbeda - beda tentang nilai - nilai yang penting, sehingga dapat menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang berbeda.
- Kepuasan kerja didasarkan pada persepsi. Setiap pegawai membandingkan situasi pekerjaan dengan nilai - nilai dirinya dan cenderung berbeda dalam apa yang pegawai rasakan.

Sedangkan menurut George (2012) kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki orang tentang pekerjaannya atau merupakan salah satu sikap pekerjaan yang paling penting dalam bekerja, yang berpotensi mempengaruhi berbagai perilaku dalam organisasi dan berkontribusi pada tingkat kesejahteraan pegawai. Kepuasan kerja adalah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman bekerja (Mathis & Jackson, 2010)

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif dan negatif yang muncul dari perspektif pegawai terkait pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja

merupakan salah satu faktor yang penting karena dapat berdampak pada sikap pegawai terhadap pekerjaan dan perusahaan.

### **2.2.2 Dampak Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja**

Robbins dan Judge (2013) mengemukakan dampak kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. *Exit*, mengarah pada perilaku untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan juga mengundurkan diri.
2. *Voice*, tanggapan suara mencakup upaya aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan melakukan beberapa bentuk aktivitas serikat.
3. *Loyalty*, ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa perusahaan dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.
4. *Neglect*, ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya sering absen atau datang terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat semakin banyak.

### **2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

George (2012) menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepribadian: cara hidup seseorang yang mempunyai perasaan, pemikiran, dan perilaku.

2. Nilai: keyakinan yang harus ditanggung dan bagaimana seseorang bersikap di tempat kerja. Dalam hal ini nilai berdampak pada tingkat kepuasan kerja karena mencerminkan pegawai.
3. Situasi kerja: Situasi kerja merupakan sumber kepuasan kerja yang paling penting. Situasi kerja seperti seberapa menarik dan membosankan tugas yang dilakukan, keamanan pekerjaan, tingkat kebisingan, gaji dan tunjangan yang sesuai atau adil. Setiap aspek dalam organisasi adalah bagian dari situasi pekerjaan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

#### **2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator kepuasa kerja (Luthans, 2012), yaitu:

1. Gaji, karyawan mendapatkan sistem gaji yang adil sesuai dengan pekerjaan yang dia kerjakan.
2. Pekerjaan itu sendiri, karyawan menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilannya.
3. Rekan kerja, pelaksanaan kegiatan perusahaan rekan kerja harus dapat saling mendukung dalam lingkungan kerja. Interaksi antar sesama karyawan dapat menciptakan suasana tertentu yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja masing-masing individu.
4. Kesempatan promosi, peluang karyawan dalam hal pengembangan karir di perusahaan agar karyawan termotivasi dalam bekerja.
5. Pengawasan, seseorang menunjukkan sikap penuh perhatian dan memberikan dukungan kepada bawahan akan memberikan kepuasan terhadap para pekerja dibandingkan atasan yang berikap acuh serta selalu mengkritik.

## 2.3 Beban Kerja

### 2.3.1 Pengertian Beban Kerja

Schultz dan schultz (2006) mendefinisikan bahwa beban kerja adalah perbandingan antara banyaknya pekerjaan dengan waktu yang tersedia atau pekerjaan yang terlalu sulit. Gibson (2009) mengemukakan bahwa beban kerja adalah harus melakukan terlalu banyak tugas atau tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikannya. Waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan membuat perusahaan harus menunggu untuk pekerjaan tersebut dapat terselesaikan.

Gibson dan Ivancevich (2013) mendefinisikan beban kerja adalah tekanan sebagai respon yang tidak dapat menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu atau proses psikologis yaitu akibat dari tindakan eksternal (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu menuntut secara psikologis atau fisik) pada seseorang. Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah serangkaian kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai dengan target waktu tertentu.

### 2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Gibson (2009) faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu:

1. *Time pressure* (tekanan waktu)

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*deadline*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2. Jadwal kerja atau jam kerja

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di

lingkungan kerja. Hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan keluarga terutama jika pasangan suami-istri samasama bekerja. Jadwal kerja strandart adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift*, *long shift*, *flexible work schedule*. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut, *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

3. *Role ambiguity* dan *role conflict*

*Role ambiguity* atau kemenduaan peran dan *role conflict* atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya. Hal ini dapat sebagai hal yang mengancam atau menantang.

4. Kebisingan

Dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan performancenya. Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis mengganggu pencapaian tugas sehingga dapat dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

5. *Information overload*

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Kemajemukan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima, dimana masing-masing menuntut konsekuensi yang berbeda dapat mempengaruhi proses pembelajaran pekerja dan efek lanjutannya bagikesehatan jika tidak tertangani dengan baik.

6. *Temperature extremes* atau *heat overload*

Sama halnya dengan kebisingan, faktor kondisi kerja yang beresiko seperti tingginya temperatur dalam ruangan juga berdampak pada kesehatan. Hal

ini utamanya jika kondisi tersebut berlangsung lama dan tidak ada peralatan pengamannya.

#### 7. *Repetitive action*

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerja yang menggunakan komputer dan menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja assembly line yang harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat. Aspek ergonomi dalam lay out tempat kerja.

#### 8. Tanggung jawab

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

### 2.3.3 Indikator Beban Kerja

Adapun indikator *work overload* yang digunakan dalam penelitian ini diambil menurut (Tahir *et al.* 2012) yang meliputi 4 aspek :

1. *Task repetition* merupakan pengulangan tugas atau pekerjaan.
2. *Task excess* atau beban kerja tambahan merupakan beban yang ditimbulkan akibat faktor lingkungan dalam suatu pekerjaan.

3. *Physical* atau *Mental Load* atau beban kerja fisik dan mental dapat berupa beratnya pekerjaan.
4. *Work at Odd times* atau tambahan waktu kerja akan mengakibatkan karyawan mengalami kelelahan dan akan meningkatkan tingkat kesalahan.

## **2.4 Komitmen Organisasi**

### **2.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen Organisasi menurut Robbins dan Judge (2009) adalah keadaan identifikasi pegawai dengan organisasi tertentu dan tujuan serta aspirasinya menjaga keanggotaan dalam organisasi. Istilah komitmen sering dikaitkan dengan loyalitas, kesetiaan, dan dedikasi seorang pegawai kepada organisasi tempat pegawai tersebut bekerja. Dalam setiap organisasi, organisasi membutuhkan komitmen dari pegawai atau pegawai yang berdedikasi pada organisasi. Komitmen organisasi dapat digambarkan sebagai keinginan pegawai untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi apakah pegawai tetap berada pada organisasi atau pindah ke pekerjaan lain.

Menurut Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow (2008) mengemukakan bahwa komitmen organisasi berarti perasaan emosional pegawai untuk mengidentifikasi keterlibatannya pada sebuah organisasi. Selanjutnya Mathias dan Jackson (2012) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkatan pegawai yakin dan menerima tujuan organisasi serta adanya keinginan untuk tetap bertahan dalam organisasi tersebut. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah penerimaan pegawai terkait tujuan organisasi sehingga tetap mempertahankan

keanggotaannya dalam organisasi serta dengan menunjukkan sikap kerja yang optimal.

#### **2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Menurut Edison *et al.* (2018) faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi , yaitu:

1. Faktor logis

Pegawai akan bertahan dalam suatu organisasi melalui pertimbangan secara logis, misalnya pegawai memiliki jabatan strategis atau faktor kesulitan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik.

2. Faktor lingkungan

Pegawai akan bertahan dalam organisasi karena lingkungan kerja yang menyenangkan, adanya peluang untuk berinovasi, serta terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Faktor harapan

Adanya kesempatan pegawai untuk berkarir dan meraih posisi yang lebih tinggi dengan sistem yang terbuka dan transparan.

4. Faktor ikatan emosional

Adanya perasaan ikatan emosional yang tinggi oleh pegawai, misalnya merasakan suasana kekeluargaan dalam organisasi.

#### **2.4.3 Indikator Komitmen Organisasi**

Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) terdapat tiga indikator komitmen organisasional, yaitu:

1. *Affective commitment*, yang terjadi ketika pegawai ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya hubungan atau ikatan emosional.



2. *Continuance commitment*, jika pegawai tetap berada dalam organisasi karena membutuhkan gaji dan tunjangan lainnya, atau karena tidak adanya pekerjaan lain.
3. *Normative commitment*, muncul dari nilai dalam diri pegawai. Pegawai masih menjadi anggota organisasi karena menyadari bahwa komitmen terhadap organisasi adalah yang harus dilakukan.

Menurut Luthans (2009) komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu:

1. Identifikasi

Berkaitan dengan kepercayaan pegawai terhadap organisasi apabila dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi. Sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para pegawai atau organisasi memasukkan pula kebutuhan pegawai dalam tujuan organisasi. Hal ini dibutuhkan untuk saling mendukung antara para pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Suasana tersebut akan membuat pegawai rela melakukan sesuatu dalam tercapainya tujuan organisasi karena pegawai yang dipercaya untuk menerima tujuan organisasi tersebut telah dipilih dan direncanakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka pula.

2. Keterlibatan

Keterlibatan pegawai menjadi sangat penting dalam semua aktivitas kerja karena akan mendorong mereka untuk saling bekerjasama dengan baik. Salah satu cara yang dapat digunakan yaitu dengan mendorong partisipasi pegawai dalam berbagai pengambilan keputusan sehingga menimbulkan keyakinan bahwa apa yang telah diputuskan merupakan hasil keputusan secara bersama.

3. Loyalitas

Loyalitas pegawai memiliki makna kesediaan seseorang untuk mempererat hubungannya dengan organisasi, mengorbankan kepentingan pribadinya

tanpa mengharapkan apapun. Kesiapan pegawai untuk tetap berada dalam organisasi merupakan hal yang penting dan menunjang komitmen pegawai terhadap organisasi. Hal ini dapat dilakukan pegawai apabila merasakan adanya keamanan dan kepuasan dalam organisasi.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian
1.	Harries Madiistriyat no dan Eric Hermawan (2022)	<i>Effect Of Workload, Family Work Conflict And Work Stress On Employee Organizational Commitment Sakti Mobile Ltd</i>	Hasil Penelitian: 1. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Yaitu ketika beban kerja yang dirasakan karyawan Sakti Mobile Ltd meningkat baik di lingkungan	Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	<i>Workload (X1), Work-Family Conflict (X2) and Work Stress (X3) Organizational Commitment (Y)</i>

			<p>internal maupun dalam organisasi, rasa komitmen organisasi karyawan akan menurun;</p> <p>2. <i>Work family conflict</i> berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Artinya, ketika <i>work family conflict</i> yang dirasakan oleh karyawan Sakti <i>Mobile Ltd</i> meningkat, rasa organisasional komitmen yang dirasakan karyawan</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>akan menurun;</p> <p>3. Stres kerja memiliki efek negatif pada Komitmen Organisasi onal. Yaitu ketika stres kerja dirasakan oleh karyawan Sakti <i>Mobile Ltd</i> meningkat, rasa komitmen organisasi karyawan akan menurun; dan</p> <p>4. Beban kerja, <i>work family conflict</i> dan stres kerja memiliki pengaruh simultan terhadap organisasi komitmen</p>		
--	--	--	--	--	--

			karyawan Sakti Mobile Ltd.		
2.	Rebekah Laura Silaban, Agung Wahyu Handaru, dan Ari Saptono (2021)	<i>Effect of Workload, Competency, and Career Development on Employee Performance with Organizational Commitment Intervening Variables.</i>	<p>Hasil penelitian tersebut, yaitu: Hasil penelitian tersebut, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi.</li> <li>2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.</li> <li>3. Pengembangan Karir tidak berpengaruh pada komitmen organisasi</li> </ol>	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif.	Beban kerja (X1), Kompetensi (X2), Pengembangan Karir (X3) dan Komitmen (Xm) sebagai variabel mediasi terhadap variabel tersebut, Kinerja Karyawan (Y).

			<p>4. beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>5. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>6. Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>7. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>kinerja karyawan.</p> <p>8. Komitmen organisasi memediasi pengaruh beban kerja dan kinerja karyawan.</p> <p>9. Komitmen organisasi memediasi pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan.</p> <p>10. Komitmen organisasi tidak memediasi pengaruh pengembangan karir dan kinerja karyawan.</p> <p>11. Komitmen organisasi memediasi pengaruh dari kompetensi</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>i dan kinerja karyawan.</p> <p>12. Komitmen organisasional tidak memediasi pengembangan karir dan kinerja karyawan.</p>		
3.	Dede <i>et al.</i> (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional	<p>1. Kepuasan kerja (X) memiliki pengaruh secara langsung terhadap disiplin kerja (Z)</p> <p>2. Kepuasan kerja (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (Y).</p> <p>3. Disiplin kerja (Z) berpengaruh secara</p>	Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian penjelasan ( <i>explanatory research</i> ). Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.	Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional.



			positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional (Y).		
4.	Firmananda <i>et al.</i> (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Pegawai. Studi pada Pegawai Tetap PG Kebon Agung Malang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.</li> <li>2. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai</li> <li>3. Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.</li> </ol>	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (explanatory research). Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kinerja Pegawai
5.	Rifsa Wahyu Prihartono (2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Turnover Intention pada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.</li> </ol>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Turnover Intention

		Pegawai PT. Rentokil Initial Surabaya	2. Kepuasan kerja berpengaru h negatif terhadap turnover intention.		
--	--	---	---	--	--

Sumber: data diolah, 2022

## 2.6 Kerangka Konseptual

### 2.6.1 Keterkaitan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Salah satu tujuan penting manajemen sumber daya manusia organisasi adalah menciptakan kepuasan kerja bagi anggota organisasi. Apabila kepuasan kerja terpenuhi maka memunculkan rasa komitmen pegawai terhadap organisasi serta pegawai dapat bekerja secara produktif. Firmananda *et al.* (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai maka akan semakin tinggi pula komitmen organisasi pegawai. Dede *et al.* (2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dalam penelitian Bagis *et al.* (2021) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Begitupun dalam penelitian yang dilakukan oleh ElKordy (2013) mengemukakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

### 2.6.2 Keterkaitan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi

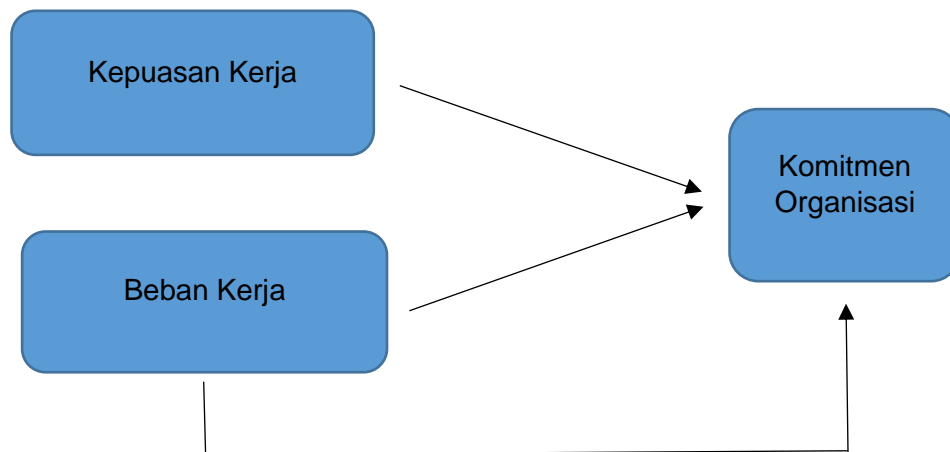
Dalam penelitian Adityawarman *et al.* (2015) mengemukakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai. Pegawai yang menerima tuntutan tugas yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan menurunkan komitmen organisasi. Adanya

tuntutan tugas yang berat dan sulit dapat menimbulkan beban kerja. Menurut Madiistriyatno dan Eric (2022) mengemukakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi. Berbeda dengan Nugraha *et al.* (2022) yang dalam penelitiannya menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

### 2.6.3 Keterkaitan antara Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi dapat timbul dari berbagai faktor, diantaranya dengan adanya kepuasan kerja dari pegawai serta beban kerja pegawai. Dalam penelitian Zuraida *et al.* (2013) dimana hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Model penelitian yang dibuat saat ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**



### 2.7 Hipotesis

1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

2. Beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
3. Kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Makassar.