

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU PANAM**

Putriana<sup>1</sup>, Isnah Maulina<sup>2</sup>  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
[putriana@uin-suska.ac.id](mailto:putriana@uin-suska.ac.id)  
[isnamaulina1800@gmail.com](mailto:isnamaulina1800@gmail.com)

**ABSTRACT**

BPJS Ketenagakerjaan employees of Pekanbaru Panam Branch are still not responsive in delivering information on claim disbursement and have not provided maximum service to customers. For this reason, the purpose of this study is to determine the effect of job satisfaction and organizational commitment on the performance of BPJS Ketenagakerjaan. The analysis was carried out on 25 respondents, namely BPJS Ketenagakerjaan employees of Pekanbaru Panam Branch with a census sampling procedure and data collection by interviewing and distributing questionnaires. While data analysis used multiple linear regression method with SPSS assistance. The results showed that job satisfaction partially affects the performance of BPJS employees and organizational commitment partially affects the performance of BPJS employees. Simultaneously job satisfaction and organizational commitment have an influence on the performance of BPJS Employment employees. Organizational commitment has the greatest influence on the performance of BPJS Ketenagakerjaan employees because it has a greater coefficient of determination than job satisfaction. For this reason, employee job satisfaction can be increased through providing morale, completing supporting facilities at work, providing training and providing targets / jobs according to employee abilities.

**Keywords:** *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Performance*

**ABSTRAK**

Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam masih kurang tanggap dalam penyampaian informasi pencairan klaim dan belum maksimal memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja BPJS Ketenagakerjaan. Analisis dilakukan terhadap 25 responden yaitu pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam dengan prosedur pengambilan sampel secara sensus dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner. Sedangkan analisis data menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan. Secara simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan. Komitmen organisasi memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan karena memiliki koefisien determinasi yang lebih besar dari kepuasan kerja. Untuk itu, kepuasan kerja pegawai dapat ditingkatkan melalui memberikan semangat kerja, melengkapi fasilitas pendukung dalam bekerja, memberikan pelatihan dan memberikan target/pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja*

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan perlu digali, di bina dan dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia.

Manajemen sumberdaya manusia memiliki tugas mengelola sumberdaya manusia secara efektif dan efisien agar mendapatkan tenaga kerja yang puas atas kerjanya melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia dalam mencapai tujuan. Dalam sebuah organisasi, manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Salah satunya di pengaruhi oleh seberapa tinggi kualitas kinerja sumberdaya manusia dan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya manusia eksternal secara maksimal.

Kinerja adalah sebuah bentuk kontribusi dan evaluasi dari pegawai terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan. Tantangan utama adalah bagaimana kesiapan perusahaan asuransi nasional ataupun badan pemerintah yang bertanggung jawab memberikan layanan bagi seluruh pekerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan merupakan sebuah badan hukum yang disediakan untuk publik dengan tujuan untuk memberikan perlindungan kepada seluruh tenaga kerja dari risiko sosial ekonomi ([www.onlinepajak.com](http://www.onlinepajak.com)) dengan fungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

Adapun fenomena atau isu di BPJS ketenagakerjaan yang berkaitan dengan kinerja adalah kurang tanggapnya pegawai dalam menyampaikan informasi pencairan dana klaim kepada nasabah dan kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Fenomena ini disebabkan ketidaklengkapan tugas dalam organisasi, rendahnya kemampuan dalam bekerja dan ketidaksiapan untuk menerima tanggung jawab dalam bekerja. Keadaan ini disebabkan ketidakpuasan pegawai dan rendahnya komitmen pegawai terhadap perusahaan tempat mereka bekerja.

Ketidakpuasan kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan terlihat dari realisasi layanan yang dicapai tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan dan rendahnya

komitmen terlihat dari perilaku yang tidak bersedia membantu rekan kerja saat mendapat beban kerja lebih, tidak membantu menyelesaikan pekerjaan saat rekan kerja tidak masuk kerja, kurangnya partisipasi dalam kegiatan lapangan dan tidak bersedia menggantikan rekan kerja saat jam istirahat.

Berdasarkan fenomena yang dilihat dan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam?

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Kinerja**

Indrayani (2013) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Kasmir (2016) mengatakan kinerja sebagai hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja juga diartikan sebagai pelaksanaan fungsi yang di tuntutan dari seseorang.

Kinerja juga dikatakan sebagai suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu unjuk keterampilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar sesuai dengan yang di tetapkan.

2. Pengetahuan

Sesorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pulak sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

4. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang di miliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Sesorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur dan mengelolah dalam memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang di berikannya

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Kebiasaan atau norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara

umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota perusahaan atau organisasi.

9. Kepuasan kerja

Perasaan senang, gembira dan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan. Jika karyawan merasa senang, gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, *layout*, sarana, dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja nyaman dan memberi ketenangan maka suasana kerja menjadi kondusif dan hasil kerja menjadi lebih baik.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan. Kesetiaan di tunjukkan dengan kesungguhan dalam bekerja terus bekerja walaupun kondisi perusahaan kurang baik.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah di buatnya.

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerja secara sungguh -sungguh.

Mangkunegara (2012), indikator kinerja adalah:

1. Kualitas kerja

Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan

2. Kuantitas kerja

Seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai.

3. Pelaksanaan tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

Kesadaran akan kewajiban dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

## Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaan melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa penghargaan dalam mencapai nilai-nilai penting dalam pekerjaan (Afandi, 2018:74)

Menurut Sutrisno (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Kemauan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja bagi pegawai. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan pegawai selama kerja.

3. Gaji

Lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan manajemen.

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini penentu kepuasan kerja karyawan.

5. Pengawasan.

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*

6. Faktor instrinsik dan pekerjaan.

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja.

Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan.

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

9. Komunikasi.

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan.

## 10. Fasilitas.

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Priansa (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja berkaitan dengan puas atau tidak puas terhadap pekerjaan. Ada sembilan aspek dari kepuasan kerja yaitu:

### 1. Gaji

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan besarnya gaji yang diterima. Pegawai memandang gaji sebagai hak yang harus diterima atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

### 2. Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan pegawai sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

### 3. Supervisi (hubungan dengan atasan)

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik, mendengar pendapat dari bawahan dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*).

### 4. Tunjangan Tambahan

Aspek ini mengukur sejauhmana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya. Tunjangan tambahan diberikan kepada pegawai secara adil dan sebanding.

### 5. Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauhmana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Setiap individu ingin usaha, kerja keras dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan organisasi dapat dihargai dengan semestinya.

### 6. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja.

### 7. Rekan kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

#### 8. Pekerjaan itu Sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi dan kompleksitas pekerjaan.

#### 9. Komunikasi

Aspek ini mengukur kepuasan yang berhubungan dengan komunikasi dalam pekerjaan.

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan.

Sutrisno (2015) komitmen organisasi merupakan kemauan yang tinggi dan keyakinan tertentu dalam menerima terhadap nilai-nilai organisasi. Komitmen organisasi membahas kedekatan pegawai dan merefleksikan kekuatan keterlibatan dan kesetiaan pegawai terhadap organisasi. Komitmen organisasi dipandang sebagai orientasi nilai terhadap organisasi yang ditunjukkan individu dengan memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Robbins (2012) mengatakan komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seseorang memihak pada sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan di mana pegawai memihak dan peduli kepada organisasi dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu.

Menurut Allera dan Meyer (2011) komitmen organisasi adalah keadaan dimana seorang karyawan memihak kepada tujuan organisasi dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Ada tiga komponen komitmen organisasi yaitu:

1. *Affective Commitment* (komitmen afektif) terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional

Indikatornya adalah:

- a. Keterkaitan pegawai secara emosional terhadap organisasi
  - b. Keterlibatan pegawai dalam organisasi.
2. *Normative Commitment* (komitmen normative) adalah perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan karyawan.

Indikatornya adalah:

- a. Tanggung jawab moral pada organisasi.
  - b. Keyakinan pegawai pada organisasi
3. *Continuance Commitment* (komitmen kontinyu) terjadi apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

Indikatornya adalah:

- a. Kecenderungan pegawai untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten
- b. Kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan

### Penelitian Terdahulu

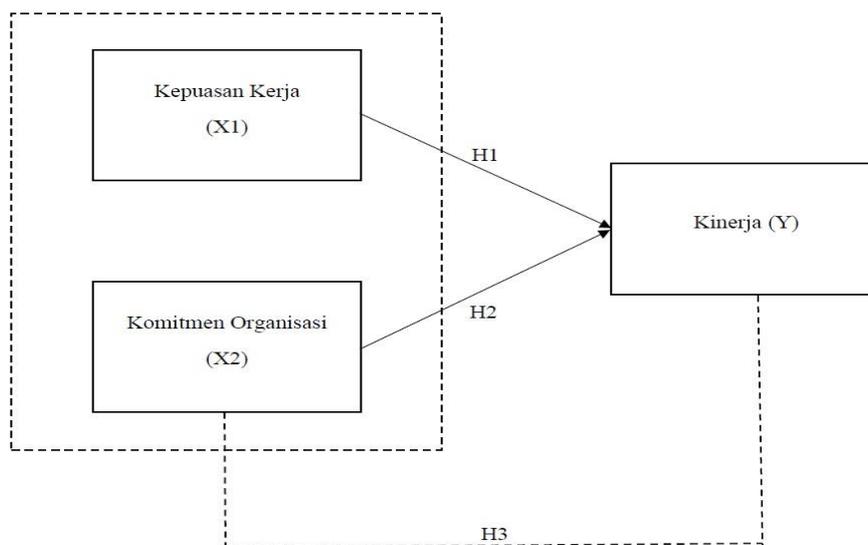
Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini:

1. Jazuli, dkk (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Bagian Jahit di PT Pei Hai Internasional Wiratama Indonesia). Penelitian dilakukan terhadap 80 responden dengan prosedur pengambilan *purposive random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Kermas dan Mendra (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cheese ork di Gianyar. Penelitian dilakukan terhadap 41 orang responden dengan prosedur sampel jenuh. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Piliang dan Raharja (2015) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Pada Kantor Perum Perumnas Regional 5 Semarang). Penelitian dilakukan terhadap 65 orang responden dengan

- prosedur pengambilan sampel jenuh. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.
4. Ni Komang Sri Wahyudi (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasional Pada Kinerja karyawan Natya Hotel, Kuta Bali. Penelitian dilakukan terhadap 45 orang responden dengan metode non probability sampling dan prosedur sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
  5. Novita, Sunuharjo dan Purnama (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Karyawan (Studi Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). Penelitian dilakukan terhadap 59 orang responden dengan prosedur pengambilan sampel *proportional random sampling*.

**Rerangka Konseptual**

Berdasarkan penelitian terdahulu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka rerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1 Rerangka Konseptual**

**Hipotesis**

Berdasarkan pada penelitian terdahulu dan rerangka konseptual, maka rumusan hipotesis dalam penelitian adalah:

H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

H2: Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.

H3: Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

**METODE PENELITIAN**

**Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan terhadap karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

**Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam yang berjumlah 25 orang. Mengingat jumlah pegawai yang hanya 25 orang maka prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh.

**Pengukuran Variabel**

Pengukuran setiap indikator dengan memberikan skor pada setiap butir pernyataan dengan skala Likert. Penelitian ini menggunakan lima tingkatan skala Likert dengan skala 1 sampai 5. Skala terendah dengan skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju(STS), skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju (TS), skor 3 untuk jawaban netral (N), skor 4 untuk jawaban setuju (S) dan skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS).

**Defenisi dan Operasional Variabel**

**Tabel 1: Defenisi dan Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kinerja (Y)	Perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. (Rivai, 2011:554)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab (Mangkunegara, 2011:67)	Likert

Kepuasan Kerja (X <sub>1</sub> )	Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya Dadang (2013:15)	1. Gaji 2. Promosi 3. Supervisi(hubungan dengan atasan 4. Tunjangan tambahan 5. Penghargaan 6. Prosedur dan peraturan kerja 7. Rekan kerja 8. Pekerjaan itu sendiri 9. Komunikasi (Priansa, 2016:292)	Likert
Komitmen Organisasi (X <sub>2</sub> )	Keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan menerima nilai-nilai organisasi. (Luthans, 2010)	1. Komitmen afektif 2. Komitmen normatif 3. Komitmen kontinyu (Allera & Meyer,2011:293)	Likert

Sumber: Hasil Telaah Peneliti dari Berbagai Sumber Terdahulu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan regresi berganda digunakan untuk menggambarkan model hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikatnya. Berdasarkan Tabel 2 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.617 + 0,291X_1 + 0,614X_2 + e$$

**Tabel 2: Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	5.617	5.327	
1			
Kepuasan Kerja	.291	.055	.627
Komitmen Organisasi	.614	.151	.484

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: *Olahan Data, 2019*

Arti angka-angka dalam persamaan regresi di atas adalah:

1. Nilai konstanta sebesar 5,617 satuan menunjukkan peningkatan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam jika variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dianggap konstan (*ceteris paribus*)
2. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) = 0,291 menunjukkan besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Artinya setiap kenaikan satu satuan variabel kepuasan kerja maka kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam akan naik sebesar 0,291 satuan dengan anggapan variabel yang lain konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasi ( $X_2$ ) = 0,614 menunjukkan besarnya pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Artinya setiap kenaikan satu satuan variabel komitmen organisasi maka kinerja pegawai akan naik sebesar 0,614 satuan dengan anggapan variabel yang lain konstan.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan dua langkah yaitu pengujian secara parsial masing masing variabel bebas dan pengujian secara simultan.

### Uji Secara Parsial (Uji T)

Hasil perhitungan besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dari setiap variabel independen terlihat pada table 3. Berdasarkan Tabel 3 dapat dibuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan:

1. Pengaruh variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam ditunjukkan dengan nilai t hitung (5,290) > t tabel (2.073) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

**Tabel 3: Uji T hitung**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.617	5.327		1.054	.303
1 Kepuasan Kerja	.291	.055	.627	5.290	.000
Komitmen Organisasi	.614	.151	.484	4.079	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Olahan Data, 2019

2. Pengaruh komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam ditunjukkan dengan nilai t hitung (4.079) > t tabel (2.073) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

**Uji Secara Simultan (Uji F)**

Hasil perhitungan besarnya nilai koefisien regresi secara simultan terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4: Uji F hitung**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	411.132	2	205.566	25.026	.000 <sup>b</sup>
Residual	180.708	22	8.214		
Total	591.840	24			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

Sumber: Olahan Data, 2019

Dari tabel diperoleh F hitung sebesar 25.026 dengan tingkat signifikan 0,000. F tabel diperoleh sebesar 3,39. Dapat disimpulkan bahwa F hitung 25.026 > F tabel 3,39 dengan signifikan 0,000 < 0,05. Maka secara simultan atau bersamaan kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel 5: Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.833 <sup>a</sup>	.695	.667	2.866	1.367

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Olahan Data, 2019

Nilai R menunjukkan korelasi ganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R sebesar 0.833 menunjukkan bahwa korelasi ganda antara variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) dengan variabel dependen (kinerja) memiliki hubungan yang kuat.

Nilai adjusted R Square sebesar 0,667 atau 66,7% menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam sebesar 66,7% sementara sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dan hasil analisa data sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Kepuasan kerja merupakan faktor internal pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja. Kepuasan terhadap pekerjaan cenderung lebih efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan dapat meningkatkan kinerja sehingga tujuan strategis perusahaan akan mudah tercapai.
3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor individu yang meliputi komitmen organisasi dan faktor psikologis yang meliputi kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik. Kepuasan kerja dan komitmen organisasional cenderung mempengaruhi satu sama lain. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka saran yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan kerja pegawai dapat ditingkatkan melalui memberikan semangat kerja kepada karyawan, melengkapi fasilitas pendukung dalam bekerja, memberikan pelatihan terhadap karyawan dan memberikan target/pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan.
2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya lebih mengembangkan variabel yang diteliti sehingga hasil penelitian lebih maksimal.

**Daftar Pustaka**

- Afandi, Pandi, (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori Konsep dan Indikator*, Zanaf Publishing, Pekanbaru.
- Allen & Meyer, (2011), *Organizational Commitment in Higher Education*, Jackson University:Mississippi.
- Indrayani, H., Mahyarni & Meflinda, A. (2013), *Manajemen Sumberdaya Manusia Terintegrasi*, Suska Press, Pekanbaru.
- Jazuli, H. Hamid, D & Mukzam, D.M, (2106), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Bagian Jahit Di PT Pei Hai Internasional Wiratama Indonesia), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 42, No. 1, Hal 125-131.
- Kasmir, (2106), *Manajemen Sumberdaya Manusia, (Teori dan Praktek)*, PT Rajagrafindo, Depok.
- Keramas, I.N & Mendra, W.I (2109), Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Cheese Work di Gianyar, *Juima*, Vol. 9, No. 2, Hal 60-68.
- Luthan, Fredo, (2010), *Prilaku Organisasi*, Edisi kesepuluh, Andi, Yogyakarta.
- Mangkunegara, (2017), *Manajemen Summersaya Manusia*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Novita, Bambang, S.S & Purnama, I. (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 34, No. 1, Hal 38-46
- Piliang, R.M.F & Raharja, E ((2015), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perum Perumnas Regional 5 Semarang), *Diponegoro Journal of Management*), Vol. 2, No.1, Hal 1-14.
- Priansa, Donni, J, (2016), *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal (2011,) *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan, Teori dan Praktek*, PT Rajagrafindo, Jakarta.
- Robbins, Stephen, (2012), *Prilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Sutrisno, Edi, (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada, Jakarta
- Wahyudi, Ni, K. & Sudibyoy, A. (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Dinatiya Hotel, Kuta Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 2, Hal 870-887.