

Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo

The Affect of Work Environment, Organizational Culture, and Workload on Job Satisfaction and Employee Performance in BPJS Kesehatan Muara Bungo Branch

Kurniawan¹, Teddy Chandra², dan Iqbal Miftakhul Mujtahid³

¹²³Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Pekanbaru
Jalan Arifin Ahmad No. 111, Pekanbaru
Telp. dan Fax. (0761) 589259

(Diterima 07/08/21; disetujui 04/07/22)

Abstract

There are few serious problems faced by BPJS Kesehatan such as inaccuracy in member's data management, complicated system, mistreatment toward BPJS patients, and patients' rejection in several hospitals for various reasons. These problems could be analyzed by scrutinizing the employee work satisfaction and performance which are affected by work environment, organization culture, and employee workload. This study aimed to determine the effect of the work environment, organizational culture and workload on job satisfaction and employee performance of BPJS Kesehatan Muara Bungo branch in 2020. This study was conducted using a quantitative statistical approach and collecting research data using questionnaire. The population in this study were all employees of BPJS Kesehatan Muara Bungo Branch Office, totaling 105 people and all of them were assigned as research respondents. The dependent variable was employee performance and job satisfaction, while the use of the independent variable consisted of the work environment, organizational culture, and workload. Structural Equation Model (SEM) was applied to analyze data for answering the research hypothesis. The findings in this study proved that the work environment, workload, and organizational culture affected on job satisfaction. Workload and organizational culture variables affected employee performance while the work environment variable did not affect performance. The test results of job satisfaction variables were known to have an influence on employee performance variables.

Keywords: Job Satisfaction, Employee Performance, Work Environment, Workload, Organizational Culture.

Abstrak

Beberapa permasalahan besar yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan, yakni pengelolaan data peserta yang tidak tepat sasaran berdasarkan kategori keanggotaan, sistem yang cukup rumit, penanganan pasien BPJS yang kurang baik, dan penolakan pasien di

¹ Email: kurniawan.inf@gmail.com

rumah sakit dengan berbagai alasan. Berbagai permasalahan tersebut dikaji melalui sudut pandang analisis, terhadap aspek tingkat kepuasan kerja dan kinerja karyawan, yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo pada tahun 2020. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan statistik kuantitatif dan pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo yang berjumlah 105 orang dan semua dijadikan responden penelitian. Variabel dependen berupa kinerja karyawan dan kepuasan kerja, sedangkan penggunaan variabel independen terdiri dari lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja. Pengujian data menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) untuk menjawab hipotesis penelitian. Temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa lingkungan kerja, beban kerja, dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel beban kerja dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja. Hasil uji variabel kepuasan kerja diketahui dapat berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Kinerja, Lingkungan Kerja, Budaya, Organisasi, Beban Kerja.

1. PENDAHULUAN

Perusahaan atau organisasi, dalam operasionalnya akan memerlukan sumber daya, seperti sumber daya manusia, guna mencapai tujuan usaha. Seorang ahli mendefinisikan sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi. Hal ini karena sumber daya tersebut memiliki peranan penting dalam upaya mencapai keberhasilan tujuan organisasi (Samsuni, 2017). Perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia (SDM) dengan baik, agar tujuan usaha dapat dimaksimalkan. Tujuan manajemen SDM, salah satunya untuk mencapai tujuan perusahaan, serta mencapai tujuan pribadi karyawan. Manajemen SDM harus bersinergi dengan tujuan-tujuan perusahaan. Mengingat pentingnya SDM, membuat manajemen SDM tidak bisa lepas dari peran tenaga kerja yang baik dan berkualitas. Hal ini memiliki konsekuensi, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, maka diperlukan upaya manajemen, dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan.

Dari segi bahasa, kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan seseorang, dalam menjalankan tugas yang menggambarkan hasil kerja tergolong dalam kategori baik, secara kualitas maupun kuantitas, serta sesuai dengan aturan atau kriteria dari perusahaan (Rivai Zainal & Ahmad, 2008). Keberhasilan yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dapat tercermin dari penilaian kinerja yang dicapai oleh karyawan tersebut. Menurut Taurisa & Ratnawati (2012) adanya perbandingan lurus antara karyawan dan produktivitas organisasi. Produktivitas organisasi meningkat secara keseluruhan, jika kinerja karyawan semakin tinggi.

Tuntutan terhadap kinerja karyawan yang baik, tidak hanya dibutuhkan oleh perusahaan yang bergerak di bidang barang saja, tetapi juga sangat diperlukan di bidang jasa, salah satunya yang menangani jaminan kesehatan seperti BPJS Kesehatan. Pelaksanaan sistem kesehatan di Indonesia masih memiliki berbagai tantangan dan kendala. Banyak pemerataan kualitas pelayanan dan perencanaan program kesehatan yang belum tepat sasaran, waktu pelaksanaan yang kurang, serta kesinambungan dan integrasi antar program kesehatan yang belum maksimal. Tingginya jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 200 juta jiwa, membuat permasalahan kesehatan menjadi penting untuk diperhatikan oleh

pemerintah. Misal, kurangnya pemerataan dalam penanganan kesehatan antara si miskin dan si kaya, menjadi masalah yang cukup penting untuk diselesaikan (Rahayu, 2019). Pemerintah harus bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat karena setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan haknya masing-masing.

Dalam operasional BPJS, masih ditemui berbagai permasalahan, terutama dalam pengelolaan data peserta yang tidak tepat sasaran, berdasarkan kategorisasi keanggotaan. Permasalahan yang dihadapi BPJS berikutnya, berupa sistem yang cukup rumit, belum optimalnya penanganan pasien oleh pihak BPJS, hingga adanya penolakan klaim pasien oleh pihak Rumah Sakit dengan berbagai alasan (Rahmi et al., 2019). Hal tersebut juga terjadi pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui pada bulan Januari-April, November, dan Desember 2019, masih ditemukan beberapa aduan masuk yang belum ditanggapi sampai akhir tahun (BPJS Cabang Muara Bungo, 2020).

Masalah pengelolaan layanan kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo masih mengalami peningkatan fluktuasi laporan pengaduan dari para peserta, sampai beberapa bulan. Beberapa hal yang menyebabkan pelayanan kantor cabang Muara Bungo tidak optimal, misalnya kapasitas kerja yang belum sepenuhnya tercapai, lingkungan kerja yang dilihat dari prasarana penunjang pekerjaan masih belum optimal, dan budaya organisasi yang kurang ditanamkan dalam diri para karyawan, sehingga berdampak pada kinerja para karyawan. Pada observasi awal, beberapa hal yang menjadi perhatian peneliti seperti, kemampuan karyawan yang belum maksimal dalam pengoperasian alat-alat kerja, ruangan yang cukup padat dengan dokumen-dokumen peserta BPJS, dan kondisi ruangan yang cukup panas ketika banyak peserta BPJS yang datang ke kantor (Rahmi et al., 2019).

Survei awal peneliti terhadap 20 peserta BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo, terkait tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan karyawan, didominasi oleh jawaban yang masih belum memuaskan sebanyak 62% peserta dan 30% menyatakan pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja. Sedangkan sisanya 8% menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Kondisi tersebut mengindikasikan masih belum optimalnya kinerja karyawan dalam melayani kebutuhan peserta keanggotaan fasilitas kesehatan BPJS yang datang ke Kantor Cabang Muara Bungo.

Kondisi yang demikian juga dijumpai pada kantor-kantor cabang BPJS lainnya. Misalnya pada hasil penelitian Abidin (2016) dan Wati et al. (2019), menemukan fenomena rendahnya kepuasan peserta dalam hal pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS. Hal ini disebabkan oleh prosedur yang cukup kompleks dan birokrasi yang kaku, ketidaknyamanan pasien terhadap perilaku petugas yang terkadang kurang bersahabat, serta performa petugas ketika memberikan pelayanan yang kurang tepat waktu, kuantitas dan kualitas layanan dirasakan masih belum optimal. Keluhan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang dirasakan ketika berobat ke RSUD, dapat berupa diskriminasi pelayanan, sering ditemui antrean yang lama di loket administrasi, pemeriksaan dilakukan terhadap pasien dilakukan dengan cepat dan tergesa-gesa, sehingga dirasakan tidak cukup waktu untuk mengonsultasikan penyakit yang diderita pasien kepada dokter, dan sistem rujukan yang bertahap-tahap, membuat proses administrasi menghabiskan waktu yang cukup lama.

Melihat masalah tersebut, pemerintah sebagai regulator, sudah seharusnya membuat aturan dalam pelayanan kesehatan, agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik dan praktis. Selain itu, pihak BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), khususnya di wilayah operasional kantor Cabang Muara Bungo, semestinya meningkatkan kinerja karyawan, serta mengawasi pihak terkait yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, seperti RS umum, RS swasta, fasilitas kesehatan seperti klinik, dan sebagainya.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

Komponen dasar yang ingin diperoleh dalam suatu pekerjaan adalah tercapainya kepuasan kerja karyawan. Konsep kepuasan kerja merupakan suatu kondisi yang dirasakan setelah kinerja (atau hasil) yang dilakukan dapat memenuhi berbagai harapan atau tujuan. Kepuasan kerja juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan (Ali & Farooqi, 2014). Beberapa faktor yang dianggap mampu memengaruhi kepuasan kerja di antaranya lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu di sekitar karyawan yang mampu memengaruhi performa karyawan ketika menjalankan tugas-tugas dalam pekerjaan. Perusahaan yang baik, mampu menciptakan kondisi kerja yang akan mendukung performa karyawannya.

Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan agar mampu meningkatkan kinerja karyawan, seperti optimalisasi lingkungan kerja, budaya organisasi yang baik, dan beban kerja efisien yang dihadapi oleh para karyawan (Mustapha & Yu Ghee, 2013). Lingkungan kerja yang dibahas dalam penelitian ini berupa segala sesuatu di sekitar para pekerja, yang dapat memengaruhi karyawan dalam mengemban tugas-tugas pekerjaannya. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif, akan berdampak positif terhadap performa karyawan, yaitu dapat lebih fokus dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Secara umum, lingkungan kerja dapat digolongkan menjadi dua bagian, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Pernyataan ini didukung oleh temuan dalam penelitian yang dilakukan Rahmawanti (2014) bahwasanya, secara parsial lingkungan kerja nonfisik memengaruhi kinerja karyawan. Hal senada juga disampaikan oleh Ardana et al. (2012) bahwa lingkungan kerja yang dirasakan aman dan sehat akan berdampak terhadap produktivitas kerja karyawan. Terciptanya suasana kerja dengan nuansa kekeluargaan dan komunikasi yang baik, menjadi sebuah tantangan bagi manajemen perusahaan (Nitisemito & Alex, 2001).

Penelitian yang dilakukan oleh Sugiyarti (2012) juga menemukan bahwa adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Fakultas Ekonomi UNTAG Semarang. Lingkungan kerja yang baik, akan memberikan efek nyaman dan dapat membangkitkan semangat kerja karyawan, sehingga tugas-tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, karyawan akan lebih senang dan merasa nyaman ketika bekerja, jika kondisi tempat kerja dalam keadaan bersih, tidak bising, pertukaran udara yang cukup baik, dan peralatan yang memadai sesuai dengan kebutuhan, serta relatif modern. Lingkungan kerja yang baik tersebut akan berdampak terhadap tercapainya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian lain yang juga menemukan hasil serupa, dilakukan oleh Jain & Kaur (2014) bahwa lingkungan kerja yang baik mampu meningkatkan kepuasan karyawan.

Faktor selanjutnya yang mampu memengaruhi kepuasan kerja yaitu budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan pola dari pemikiran dasar yang diperkenalkan kepada setiap anggota baru dengan berbagai cara, agar mampu berpikir, merasakan, dan bertindak, sesuai dengan perilaku yang diterima oleh karyawan lain (Luthans, 2006). Robbins & Timothy (2015) mengemukakan beberapa faktor yang dianggap mampu menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan, yaitu pekerjaan yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menggunakan keterampilan; umpan balik tentang bagaimana mereka bekerja; kondisi kerja karyawan baik dari segi kenyamanan pribadi, maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaan terkait tata aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Aturan dan ketentuan tersebut merupakan cerminan dari budaya organisasi di dalam perusahaan itu sendiri.

Anggota organisasi di suatu perusahaan akan berkaitan dengan kelangsungan hidup karyawan, selama bekerja di perusahaan tersebut. Menurut Robbins & Timothy A (2015),

budaya organisasi mengindikasikan prinsip, nilai, tradisi, dan sikap yang memengaruhi cara bertindak anggota organisasi. Adanya indikasi yang mengaitkan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan ini didukung temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Henry Syaeta et al. (2012), bahwa budaya organisasi diketahui memiliki peran dalam perubahan kualitas kerja karyawan. Penelitian lain dengan hasil serupa, dilakukan oleh Hakim (2015) yang menemukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap perubahan kinerja karyawan.

Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Sugiyarti (2012), bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian lain yang serupa oleh Habib et al. (2014), menyebutkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi di suatu perusahaan akan mencerminkan perilaku karyawan dalam bekerja dan dapat pula mencerminkan budaya kerja di perusahaan. Kesesuaian antara individu dengan budaya, baik dengan budaya dalam organisasi, maupun budaya setempat itu sangat penting. Lebih lanjut, kesesuaian antara individu dengan budaya organisasi, akan memiliki indikasi adanya kepuasan kerja, komitmen kerja, dan adanya dorongan bagi individu untuk tetap bertahan di suatu pekerjaan serta pengembangan karier dalam jangka panjang.

Faktor selanjutnya yang dianggap mampu memberikan dampak terhadap kepuasan kerja yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, meliputi berupa jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh karyawan untuk menyelesaikan tugasnya, serta bagaimana subjektivitas individu mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya (Romadhoni et al., 2015). Menurut Mangkuprawira & Hubeis (2007) menyatakan beban kerja karyawan sudah ditentukan oleh perusahaan menggunakan standar kerja menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja dapat diartikan sebagai tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepada karyawan, yang harus diselesaikan sesuai ketentuan waktu pengerjaan, agar tercapai tujuan perusahaan. Jika beban kerja yang diberikan tidak proporsional, maka akan berdampak terhadap kualitas kinerja karyawan yang tidak optimal (Astianto, 2014).

Penelitian Mustapha & Yu Ghee (2013) menemukan bahwa kepuasan kerja akan dipengaruhi oleh beban kerja dalam aktivitas sehari-hari karena adanya indikasi karyawan merasa lebih puas ketika diberikan beban kerja yang rendah. Kepuasan kerja yang rendah ditemukan pada beban kerja yang lebih tinggi sesuai dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan Baker & Yusof, (2017). Tunggareni, Heni Susanti; Rochmah (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa tenaga keperawatan dengan beban kerja kategori sedang, cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih besar dibandingkan dengan beban kerja dengan kategori tinggi. Namun, pada kondisi lain, ketika beban kerja memiliki arah pengaruh linier dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan seperti dalam penelitian Ali & Farooqi (2014) yang menemukan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap tercapainya kepuasan kerja karyawan, artinya adanya peningkatan beban kerja juga memiliki dampak pada indikasi peningkatan kepuasan kerja.

Selain kepuasan kerja, peningkatan kinerja karyawan juga menjadi fokus utama dari sebuah perusahaan. Pada dasarnya seorang karyawan akan mampu melakukan tugas yang diemban dan juga diharapkan mampu menunjukkan *performance* terbaik. Namun di lain sisi, *performance* yang ditunjukkan oleh karyawan tentu dapat dipengaruhi oleh faktor penting lainnya. Hal tersebut menandakan adanya sebuah peningkatan hasil kerja, untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi (Bastian, 2010). Faktor-faktor yang dianggap mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja yaitu lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja.

Kondisi lingkungan kerja juga dianggap mampu memengaruhi kinerja karyawan seperti yang dikemukakan Robbins & Timothy A (2015), bahwa adanya perhatian yang

cukup besar dari karyawan terhadap lingkungan kerja mereka, seperti kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaan, agar dapat diselesaikan dengan baik. Keterkaitan antara lingkungan kerja nonfisik dengan kualitas kerja karyawan, dikemukakan oleh Rahmawanti (2014) dengan hasil penelitiannya yang menemukan bahwa secara parsial, lingkungan kerja nonfisik mampu memengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan. Hal senada juga dijelaskan oleh Ardana et al. (2012) yang menemukan bahwa kondisi lingkungan kerja yang aman dan sehat akan memberikan dampak terhadap peningkatan produktivitas kerja pada karyawan.

Faktor selanjutnya yaitu budaya organisasi yang dijelaskan dalam penelitian Awadh & Saad (2018) yang menemukan bahwa budaya kerja dan kinerja karyawan memiliki keterkaitan satu sama lain. Hasil penelitian lainnya oleh Arianto (2013) juga memperoleh hasil serupa, bahwa budaya organisasi mampu memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian lain yang juga menemukan hasil serupa, dilakukan oleh Habib et al. (2014) bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Robbins & Timothy A (2015) menjelaskan temuan ini, bahwa pemahaman mengenai budaya organisasi dan bagaimana budaya tersebut diciptakan, dipertahankan, dan dipelajari akan meningkatkan kemampuan karyawan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku organisasi, sehingga akan membantu manajemen dalam peningkatan kualitas kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor terakhir yang dianggap berpengaruh terhadap kinerja adalah beban kerja. Dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan, setiap karyawan memiliki peran dan tanggung jawab dalam pekerjaannya masing-masing. Tugas dan tanggung jawab tersebut disesuaikan dengan jabatan yang dimiliki karyawan. Beban kerja akan merefleksikan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan, baik secara individu atau kelompok, dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Munandar (2014) menjelaskan lebih lanjut, bahwa beban kerja merupakan kondisi pekerjaan serta uraian yang akan diselesaikan dalam ketentuan waktu yang ditetapkan. Seorang karyawan akan merasa tertekan jika memikul beban pekerjaan terlalu berat, yang nantinya akan berdampak terhadap penurunan kualitas pekerjaan. Beban kerja yang terlalu berat dapat disebabkan oleh ketatnya persaingan kerja, yang mampu membuat karyawan mengalami stres dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya. Porsi pembagian beban kerja sudah seharusnya disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Bawono & Nugraheni, 2015). Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Arifuddin & Napirah (2015) yang mengemukakan bahwa beban kerja berhubungan dengan kualitas kerja karyawan.

Kepuasan kerja juga menjadi faktor pendukung meningkatnya kinerja karyawan. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan yang hadir dalam diri seorang karyawan terkait pencapaian yang telah dihasilkan dari sebuah pekerjaan oleh diri sendiri (internal), serta mendapatkan dukungan dari pihak luar (eksternal) mengenai keadaan kerja, hasil kerja, dan pekerjaan itu sendiri (Sinambela, 2016). Karyawan yang semakin puas terhadap pekerjaannya di perusahaan, akan menghasilkan performa kerja dan hasil kerja yang semakin baik, begitu juga sebaliknya. Wibowo (2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu alat dalam prediktor kinerja karena kepuasan kerja mempunyai korelasi moderat dengan kinerja. Jadi, tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan akan memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Indrawati (2013) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dalam penelitiannya di beberapa rumah sakit swasta di Kota Denpasar.

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yakni untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja terhadap

kepuasan kerja dan kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo, dengan perumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H2: Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H3: Beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H4: Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- H5: Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- H6: Beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- H7: Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik inferensial karena metode analisis data populasi yang diteliti berdasarkan data sampel penelitian. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen dan disusun dalam kuesioner penelitian. Populasi yang menjadi subjek penelitian ini merupakan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo, dari jabatan struktural seperti para pengawas dan para staf di bawahnya. Teknik sampling menggunakan *nonprobability sampling* dengan sampling jenuh (*sensus*), sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 105 responden. Pengukuran yang dilakukan untuk setiap variabel dengan merujuk kepada indikator masing-masing variabel, dengan perincian: kepuasan kerja (Y1) dengan indikator pengukuran, yakni pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja di perusahaan. Kinerja (Y2) diukur menggunakan indikator, berupa kesesuaian hasil kerja dengan tujuan yang diharapkan, kuantitas hasil kerja yang mampu dihasilkan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, keahlian dalam mengoperasikan alat-alat/fasilitas kerja secara efisien, kemampuan bekerja secara mandiri, dan tanggungjawab pekerjaan. Lingkungan kerja fisik (X1) diukur dengan indikator, yaitu kelengkapan peralatan di tempat kerja, *layout* ruangan, pengawasan, kebersihan ruang kerja, suasana kerja, hubungan antara rekan kerja, hubungan pimpinan dan bawahan. Budaya Organisasi (X2) diukur dengan indikator, berupa filosofi, aturan-aturan perilaku, norma, nilai dominan, dan iklim organisasi. Beban Kerja (X3) diukur dengan indikator, di antaranya kondisi pekerjaan, standar pekerjaan, target yang harus dicapai. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan pengujian instrumen penelitian, uji kualitas data, uji kesesuaian model struktural (GOF), dan uji hipotesis dengan bantuan alat analisis statistik SEM-AMOS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 105 orang karyawan BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo. Data dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan profil dari subjek penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Subjek Penelitian

Profil Responden	Kategori	N	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	45,7
	Perempuan	57	54,3
Usia	< 25 tahun	18	17,1
	26-30 tahun	36	34,3
	31-35 tahun	28	26,7
	>35 tahun	23	21,9
Lama Bekerja	< 1 tahun	19	18,1
	1-3 tahun	48	45,7
	> 3 tahun	38	36,2

Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2022.

Penilaian responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Penelitian

No.	Variabel	Rata-Rata Jawaban	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja	3,93	Penting
2.	Kinerja Karyawan	3,23	Cukup Penting
3.	Lingkungan Kerja	3,68	Penting
4.	Budaya Organisasi	4,13	Penting
5.	Beban Kerja	3,20	Cukup Penting

Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2022.

Berdasarkan pemaparan jawaban responden untuk setiap variabel yang digunakan, diketahui variabel kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan budaya organisasi merupakan aspek penting dalam perusahaan. Sedangkan variabel kinerja karyawan dan beban kerja dengan penilaian yang cukup penting.

Pengujian tahap awal dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji instrumen yang digunakan, layak untuk dijadikan sebagai pengukuran hipotesis dalam penelitian. Hasil uji instrumen dalam penelitian ini diperoleh nilai CR > 1,96 untuk semua variabel dependen dan independen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian yang digunakan, seperti lingkungan perusahaan, budaya organisasi, beban kerja, kepuasan kerja, dan kinerja, dengan asumsi CFA sudah terpenuhi. Pengujian asumsi margin normal data diketahui pada semua variabel yang diteliti memiliki nilai C.R. dalam rentang -2.58 sampai dengan +2.58, sehingga data penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan margin normal data, maka diputuskan data penelitian telah terdistribusi normal. Pengujian selanjutnya dengan asumsi *outlier* data diketahui bahwa seluruh data memiliki nilai *mahalanobis distance* lebih kecil dari χ^2 (*chi-square*) tabel sebesar 58,619, sehingga dapat disimpulkan data penelitian terbebas dari permasalahan *outlier*. Pemaparan lebih jelasnya pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan Instrumen

Parameter	Nilai	Ketentuan	Keterangan
CFA			
Dependen	2.486 s/d 4.820	CR > 1,96	Valid
Independen	2.213 s/d 6.121	CR > 1,96	Valid
Uji Normalitas	1.585	-2.58 s/d +2.58	Normal
Uji <i>Outliers</i> Data	54.246	< χ^2 (<i>chi-square</i>) tabel (58,619)	Tidak Ada <i>Outlier</i>

Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2022.

Setelah diketahui hasil uji kelayakan instrumen, uji normalitas dan uji *outlier* tes bebas dari permasalahan dalam pengukurannya, maka dilanjutkan dengan pengujian kelayakan model penelitian seperti yang dijabarkan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Kelayakan Model

Parameter	Nilai	Nilai Minimal	Keterangan
Chi-Square (χ^2)	663,873	Semakin kecil lebih baik/ < χ^2 tabel = 700,583	Baik
Probability	0,089	$\geq 0,05$	Baik
GFI	0,770	$\geq 0,90$	Marginal
AGFI	0,738	$\geq 0,90$	Marginal
CFI	0,968	$\geq 0,90$	Baik
TLI	0,965	$\geq 0,90$	Baik
RMSEA	0,028	$\leq 0,08$	Baik
RMR	0,036	$\leq 0,05$	Baik

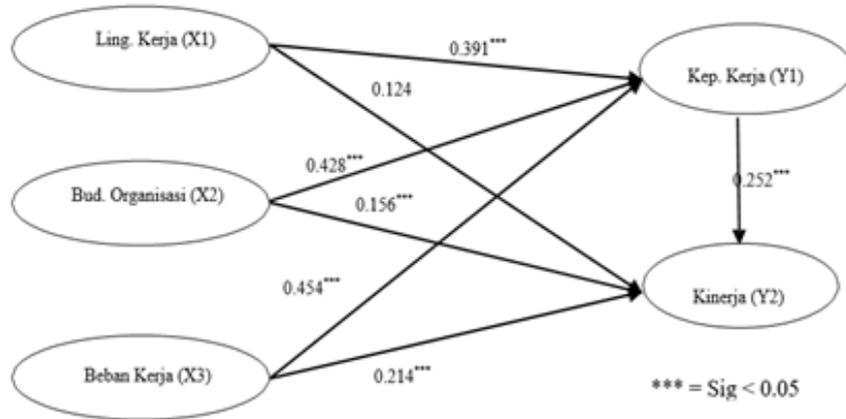
Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2022.

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa semua pengujian dalam uji kelayakan telah memenuhi nilai kriteria yang telah ditetapkan, dengan perolehan nilai GFI dan AGFI dalam kategori cukup baik/marginal, TLI dan CFI lebih besar dari 0,90 seperti yang disajikan dalam tabel. Sedangkan untuk nilai RMSEA di bawah 0,08 dan nilai RMR di bawah 0,05. Sehingga dapat diputuskan bahwa model uji sudah layak digunakan dan termasuk kategori *fit*. Pengujian tahap akhir dilakukan dengan uji hipotesis menggunakan pengukuran *sig. t-test* pada masing-masing jalur pengaruh variabel penelitian, secara parsial yang disajikan pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Kep	<---	LING	.391	.101	3.888	***	Signifikan
Kep	<---	BUDAYA	.428	.084	5.086	***	Signifikan
Kep	<---	BEBAN	.454	.054	8.383	***	Signifikan
Kinerja	<---	LING	.124	.066	1.883	.060	Tidak Signifikan
Kinerja	<---	BUDAYA	.156	.060	2.587	.010	Signifikan
Kinerja	<---	BEBAN	.214	.058	3.714	***	Signifikan
Kinerja	<---	Kep	.252	.075	3.348	***	Signifikan

Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2022.



Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis
 Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2022.

Berikut penjabaran hasil pengujian hipotesis berdasarkan hasil uji data penelitian. Hasil pengujian pada hipotesis ke-1 diketahui terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Perolehan hasil tersebut artinya lingkungan kerja yang semakin kondusif, akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Hasil ini didukung dengan jawaban responden di kuesioner penelitian pada pernyataan “Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk peningkatan karier atau untuk dipromosikan” serta pernyataan “Hubungan sesama rekan kerja sangat harmonis” memiliki rata-rata jawaban tertinggi. Kedua pernyataan tersebut memberikan efek positif bagi karyawan dalam hal pengembangan karier karena sebagian besar responden (34%) masih dalam kategori usia muda (26-30 tahun) dan juga 46% karyawan memiliki masa kerja yang tergolong baru (1-3 tahun), sehingga kepuasan dalam bekerja bagi karyawan dapat dirasakan. Kondisi ini dapat diamati dalam aktivitas pekerjaan di lapangan, seperti kenyamanan karyawan, terutama karyawan baru yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap lingkungan kerja.

Hasil yang serupa juga ditemui oleh Sugiyarti (2012) dalam penelitian yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Fakultas Ekonomi UNTAG Semarang. Lingkungan kerja yang baik mampu memberikan kenyamanan kepada individu karyawan dan mampu membangkitkan semangat kerja, sehingga tugas-tugas dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian lain yang juga menemukan hasil serupa, dilakukan oleh Jain & Kaur (2014) bahwa lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

Raziq & Maulabakhsh (2015) dalam penelitiannya juga menemukan kondisi serupa, yakni diketahui adanya hubungan positif antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Adanya peningkatan persaingan serta lingkungan bisnis yang dinamis dan menantang, maka berbagai organisasi berlomba-lomba untuk beroperasi secara maksimal dengan mengupayakan lingkungan kerja yang kondusif dan ramah bagi karyawan. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki peran bagi indikasi peningkatan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik menjadi faktor penting bagi karyawan untuk bekerja secara maksimal, yang pada akhirnya mampu memberikan kepuasan dalam bekerja.

Hasil pengujian hipotesis ke-2 diketahui terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Perolehan tersebut menunjukkan apabila kondisi budaya organisasi baik, maka akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Jika kondisi budaya organisasi kurang baik, maka akan berdampak terhadap penurunan tingkat kepuasan kerja karyawan. Budaya organisasi merupakan suatu pola dari pemikiran dasar yang diperkenalkan kepada setiap anggota baru dengan berbagai cara, agar

mampu berpikir, merasakan, dan bertindak sesuai dengan perilaku yang diterima oleh karyawan lain (Luthans, 2006). Sebagaimana diketahui dari data deskripsi responden terkait lama bekerja, didominasi oleh karyawan yang telah bekerja selama 1-3 tahun. Pada masa kerja tersebut, penerapan aturan-aturan perusahaan masih dalam masa-masa efektif, sehingga mampu memberikan kesan positif terhadap karyawan baru di perusahaan. Kondisi ini tercermin dari perilaku pada hampir seluruh karyawan yang mampu menjaga pola kerja, sesuai dengan aturan yang ditetapkan perusahaan, seperti rendahnya tingkat kesalahan kerja yang ditemui dan kedisiplinan kerja yang sudah baik.

Robbins & Timothy A (2015) mengemukakan beberapa faktor yang dianggap mampu menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan, di antaranya pekerjaan yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menggunakan keterampilan; umpan balik tentang bagaimana mereka bekerja; kondisi kerja karyawan, dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan erat dengan tata aturan dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Aturan dan ketentuan tersebut merupakan cerminan dari budaya organisasi di dalam perusahaan itu sendiri.

Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Sugiyarti (2012) menemukan pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain yang menemukan hasil serupa, dilakukan oleh Habib et al. (2014) bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dalam bekerja. Budaya organisasi ini merupakan cerminan bagaimana melakukan pekerjaan dalam organisasi dan budaya kerja di perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara individu dengan budaya organisasi maupun budaya setempat, menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi tercapainya kepuasan kerja. Lebih lanjut, kesesuaian antara individu dengan budaya organisasi di perusahaan, memiliki dampak terhadap kepuasan kerja dan komitmen kerja yang akan mendorong karyawan untuk mampu bertahan pada pekerjaan dan karier dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ke-3 diketahui terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Perolehan hasil ini dapat diartikan bahwa peningkatan beban kerja juga akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hasil tersebut diperkuat dengan rata-rata jawaban responden yang memberi penilaian cukup baik mengenai kondisi beban kerja yang diterima, masih dalam batas kemampuan karyawan. Hasil tersebut juga ditemui dalam penelitian yang dilakukan oleh Ali & Farooqi (2014) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya, peningkatan beban kerja juga berdampak pada peningkatan kepuasan kerja. Namun, pada penelitian Mustapha & Yu Ghee, (2013), menemukan kepuasan kerja akan dipengaruhi oleh beban kerja, karyawan akan merasa lebih puas ketika diberi beban kerja yang lebih rendah. Kepuasan kerja rendah pada beban kerja yang lebih tinggi, juga ditemui dalam penelitian yang dilakukan oleh Baker & Yusof (2017). Tunggarani & Rochmah (2014) dalam penelitiannya juga mengindikasikan bahwa karyawan yang memiliki beban kerja dengan kategori sedang, cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih besar jika dibandingkan dengan karyawan yang memiliki beban kerja tinggi.

Data deskriptif responden mengenai usia, didominasi oleh responden dalam rentang usia 26-30 tahun dan masa kerja 1-3 tahun. Karyawan dengan rentang usia tersebut tergolong dalam masa-masa awal produktif dalam bekerja. Paradigma yang sering ditemui dalam masa-masa ini, ketika terjadi peningkatan beban kerja dijadikan sebagai tantangan dalam pekerjaan, sehingga apabila tantangan tersebut mampu diselesaikan akan memberikan kepuasan bagi karyawan. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang dirasakan karyawan diterima sebagai bentuk tantangan kerja dalam peningkatan pengalaman kerja dan pengembangan karier karena beban kerja yang dirasakan masih dalam batas kemampuan karyawan perusahaan. Hal tersebut juga disebabkan oleh sebagian besar karyawan dalam usia yang tergolong masih muda, sehingga semakin tinggi tingkat pekerjaan

yang dapat diselesaikan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Kondisi ini dapat diamati di perusahaan dengan beban kerja yang cukup tinggi, jumlah aduan yang mampu diselesaikan oleh karyawan terkait pelayanan BPJS hampir sepenuhnya dapat diselesaikan (data Rekapitulasi Pengelolaan Aduan Peserta Tahun 2019 BPJS Cabang Muara Bungo).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ke-4 diketahui tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja. Perolehan tersebut artinya peningkatan atau perubahan kinerja karyawan belum mampu dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Perolehan hasil uji tersebut diperkuat oleh Ahmad (2019) dalam penelitiannya yang menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap perubahan kualitas kerja karyawan. Praci (2017) dalam penelitiannya juga menemukan, rendahnya kontribusi hasil uji data lingkungan kerja terhadap perubahan kualitas kerja karyawan, yakni sebesar 27%.

Setiap orang mempunyai tujuan, kebutuhan, pandangan, dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini di dalam dunia kerja dapat menyebabkan kepuasan antarindividu akan berbeda, meski mereka bekerja di tempat yang sama. Perbedaan individu, baik dari sisi nilai, sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), dan minat (*interest*) yang membuat orang senang akan objek, situasi atau ide-ide tertentu yang nantinya akan memengaruhi kepuasan individu tersebut dalam bekerja. Keragaman tersebut baik dari sisi kemampuan, nilai yang didapat dari pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi, dapat mendorong rasa puas dari setiap individu terhadap pekerjaannya (Subyantoro, 2009). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang dirasakan belum mampu memengaruhi perubahan kinerja karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Potu (2013) bahwa lingkungan kerja yang baik akan mampu memberikan kenyamanan bagi karyawan ketika bekerja, sehingga performa kinerja karyawan akan lebih maksimal. Namun, jika lingkungan kerja belum dirasakan baik atau tidak kondusif, maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang kurang maksimal.

Hasil pengujian hipotesis ke-5 diketahui ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja. Perolehan hasil tersebut artinya budaya organisasi yang baik, akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Keterangan tersebut diperkuat dengan rata-rata jawaban responden yang cukup baik, terkait prosedur pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS. Dalam memberikan pelayanan, karyawan selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan lebih memprioritaskan pelayanan umum daripada kepentingan pribadi. Kondisi ini sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan pada saat jam kerja, para karyawan fokus dengan pekerjaan masing-masing, para karyawan tidak ada yang terlihat santai-santai seperti bermain *handphone* dan sebagainya.

Hal serupa ditemui dalam penelitian yang dilakukan oleh (Awadh & Saad, 2018) bahwa budaya dan kinerja merupakan komponen yang saling terkait satu sama lain. Selain itu, dalam penelitian ini disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang artinya, jika tingkat budaya organisasi tinggi, maka kinerja karyawan juga tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arianto (2013) menemukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Penelitian lain yang menemukan hasil serupa, dilakukan oleh Habib et al. (2014) bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa budaya organisasi perusahaan mampu memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Budaya organisasi yang baik akan memberikan kenyamanan dalam bekerja bagi karyawan, yang nantinya akan mempermudah manajemen dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Hasil pengujian hipotesis ke-6 diketahui terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Perolehan tersebut artinya peningkatan beban kerja juga akan meningkatkan kinerja karyawan. Pernyataan ini diperkuat dengan rata-rata jawaban responden yang cukup baik

terkait beban kerja yang dihadapi, seperti target pekerjaan yang harus dicapai karyawan, masih dalam batas rasional dan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan kesulitan dalam pekerjaan. Pernyataan ini juga dapat diamati dengan tingkat penyelesaian aduan yang diterima petugas BPJS pada tahun 2019 hampir sepenuhnya dapat terselesaikan (data Rekapitulasi Pengelolaan Aduan Peserta Tahun 2019 BPJS Cabang Muara Bungo).

Hasil penelitian serupa juga ditemui oleh Arifuddin & Napirah (2015), yang mengemukakan adanya hubungan beban kerja terhadap kinerja. Chandra (2017) juga menemukan hasil serupa, bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan, setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaannya masing-masing. Besaran tugas dan tanggung jawab tersebut tergantung kepada jabatan yang dimiliki karyawan. Munandar (2014) mendefinisikan beban kerja sebagai kondisi dari pekerjaan beserta uraian yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Pada umumnya, beban kerja bagi karyawan sudah ditentukan oleh perusahaan menggunakan standar kerja menurut jenis pekerjaannya. Apabila seseorang memiliki beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan, maka akan memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pekerjaan. Beban kerja yang terlalu berat disebabkan semakin ketatnya persaingan, akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stres dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya. Oleh karena itu, porsi pembagian beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Bawono & Nugraheni, 2015).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, beban kerja yang dirasakan masih dalam batas kemampuan karyawan. Pemberian beban kerja yang efektif akan membantu perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri.

Hasil pengujian hipotesis ke-7 diketahui terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja. Perolehan hasil tersebut artinya, semakin baik kepuasan kerja karyawan, akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil tersebut diperkuat oleh jawaban responden mengenai kesesuaian penempatan divisi dengan keahlian karyawan, serta adanya peluang yang diberikan perusahaan dalam pengembangan karier dengan rata-rata nilai yang cukup baik. Pernyataan tersebut diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Ali & Farooqi (2014) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita & Yuniati (2016) serta Febriyana (2015) yang juga menunjukkan hasil yaitu kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting dalam organisasi. Kepuasan kerja juga menjadi faktor pendukung meningkatnya kinerja kerja karyawan. Kepuasan kerja dapat berupa gaji pokok, kompensasi, peluang kenaikan gaji, peluang promosi jabatan, penghargaan, perjalanan ke luar negeri, hubungan kerja, dll. Wibowo (2016) menambahkan bahwa kepuasan kerja dapat dijadikan sebagai salah satu prediksi penilaian kinerja. Hal ini karena kepuasan kerja memiliki korelasi moderat dengan kinerja, sehingga tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan, akan berpengaruh terhadap kinerja. Ketika kepuasan kerja dapat tercapai, maka kinerja karyawan akan semakin baik, begitu pula sebaliknya.

5. PENUTUP

Berdasarkan penjabaran hasil uji data penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini terkait lingkungan kerja diketahui memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Perihal budaya organisasi diketahui memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja juga diketahui memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Variabel lingkungan kerja diketahui belum memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, serta beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Terakhir, kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan perolehan hasil uji tersebut, diharapkan bagi BPJS Kesehatan Cabang Muara Bungo di waktu mendatang dapat lebih memperhatikan dan menjaga kondisi yang mampu mendukung lingkungan kerja, misalnya dengan pelatihan yang lebih intensif dalam hal pengoperasian fasilitas kerja, seperti fasilitas elektronik (mesin fotokopi, mesin cetak, dll) yang digunakan dalam bekerja dan pengaturan ruangan kerja yang lebih kondusif. Sedangkan terkait kondisi lingkungan nonfisik, dengan membangun suasana kerja yang lebih baik, seperti menghias ruangan agar lebih rileks dalam bekerja, menjaga hubungan baik antara rekan kerja, serta hubungan dengan pimpinan atau bawahan. Hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan dalam bekerja karena komponen-komponen tersebut memiliki nilai terendah, berdasarkan jawaban responden penelitian.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu budaya organisasi, lingkungan kerja, dan beban kerja, serta dampaknya terhadap kinerja serta kepuasan kerja, untuk melihat konsistensi hasil pada perusahaan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2).
- Ahmad, M. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cassia Coop Sungai Penuh. *Jurnal Benefita*, 4(2). <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3944>
- Ali, S., & Farooqi, Y. A. (2014). *Effect of Work Overload on Job Satisfaction , Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement (A Case of Public Sector University of Gujranwala Division)*. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 5(8).
- Ardana, I.K., Mujiati, N.W., & Utama, I. W. M. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu.
- Arianto, D. A. N. (2013). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, 9(2).
- Arief Subyantoro. (2009). Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1).
- Arifuddin, A., & Napirah, M. R. (2015). Hubungan Disiplin dan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu. *Healthy Tadulako*, 1(1).
- Astianto, A. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, 3(7).
- Awadh, A. M., & Saad, A. M. (2018). *Impact of organizational culture on employee performance*. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 11(6).
- Baker, M. B., & Yusof, Z. M. (2017). *A framework for knowledge sharing in ERP system usage in small and medium enterprises: A preliminary review*. *International Journal of Business Information Systems*, 24(3). <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2017.082041>
- Bastian, I. (2010). Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar. In *Jakarta: Erlangga*.
- Bawono, D. C., & Nugraheni, R. (2015). Analisis Pengaruh Pemberian Insentif, Kepemimpinan

- Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi pada Perawat Ruang RSUD Kota Semarang). In *Diponegoro Journal of Management* (Vol. 4, Issue 3).
- Febriyana, W. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kabepo Chakra 2015. *E-Proceeding of Management*, 2(3).
- Habib, S., Aslam, S., Hussain, A., Yasmeen, S., & Ibrahim, M. (2014). *The Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction, Employess Commitment and Turn over Intention. Advances in Economics and Business*, 2(6). <https://doi.org/10.13189/aeb.2014.020601>
- Hakim, A. (2015). *Effect of Organizational Culture , Organizational Commitment to Performance : Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi. The International Journal Of Engineering And Science*, 4(5).
- Henry Syauta, J., Afnan Troena, E., & Setiawan, M. (2012). *The Influence of Organizational Culture, Organizational Commitment to Job Satisfaction and Employee Performance (Study at Municipal Waterworks of Jayapura, Papua Indonesia). International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online)*, 1(1).
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No.
- Jain, R., & Kaur, S. (2014). *Impact of Work Environment on Job. International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1).
- Luthans, F. (2006). Perilaku Organisasi, Edisi Sepuluh. In *PT. Andi: Yogyakarta*.
- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. In Ghalia Indonesia. Penerbit Ghalia Indonesia*.
- Munandar. (2014). *Psikologi Kepribadian. PT. Raja Grafindo Persada*.
- Mustapha, N., & Yu Ghee, W. (2013). *Examining Faculty Workload as a Single Antecedent of Job Satisfaction among Higher Public Education Staff in Kelantan, Malaysia. Business and Management Horizons*, 1(1). <https://doi.org/10.5296/bmh.v1i1.3205>
- Nitisemito, & Alex, S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia. In Manajemen Personalialia*.
- Potu, A. (2013). Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2894>
- Praci, R. M. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Daima Padang. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 53(4).
- Rahayu, I. R. S. (2019). Kinerja BPJS Kesehatan Tak Kunjung Membaik, DPR Usulkan Bentuk Pansus. *INews*. <https://www.inews.id/finance/makro/kinerja-bpjs-kesehatan-tak-kunjung-membaik-dpr-usulkan-bentuk-pansus>
- Rahmawanti, N. P. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktifitas Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2).
- Rahmi, H., Rahmiati, S., & Dolly, F. I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di. *JASIORA Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 3(3).
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction. Procedia Economics and Finance*, 23. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00524-9)
- Riny Chandra. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Parameter*, 4(2).
- Rivai Zainal, V., & Ahmad, F. M. (2008). *Performance Appraisal : Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. In Raja Grafindo Perkasa*.
- Robbins, S. P., & Timothy A, J. (2015). *Organizational Behavior. Edisi 16*.
- Romadhoni, L. C., Asmony, T., & Suryatni, M. (2015). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan di Kota Mataram. *Khizanah*

- Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 3(2).
<https://doi.org/10.24252/kah.v3i2a3>
- Rosita, T., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(ISSN : 2461-0593).
- Samsuni : 113. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17 no 31(31).
- Sinambela, P. D. L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. In *bumi aksara* (Vol. 4, Issue 3).
- Sugiyarti, G. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai (studi pada Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Semarang). *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 1(2).
- Taurisa, C. M., & Ratnawati, I. (2012). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 19(2).
- Tunggareni, Heni Susanti; Rochmah, T. N. (2014). *Job Satisfaction And Performance Of Nurse Based On Workload In Bhayangkara Hospital Lumajang*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(4).
- Wati, W., Machmud, R., & Yurniwati, Y. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2). <https://doi.org/10.25077/jka.v8i2.1014>
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. *Buku edisi 5*. PT Rajagrafindo Persada.