

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA,
DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

MUHAMMAD FIKRI AZHAR

NPM : 19.1.02.02.0051

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2023**

Skripsi oleh:

MUHAMMAD FIKRI AZHAR
NPM : 19.1.02.02.0051

Judul :

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN
SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

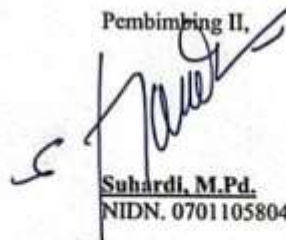
Tanggal : 10 Juli 2023

Pembimbing I,



Bambang Agus Sumantri., S.IP., M.M.
NIDN. 0730088001

Pembimbing II,



Suhardi, M.Pd.
NIDN. 0701105804

Skripsi oleh:

MUHAMMAD FIKRI AZHAR
NPM : 19.1.02.02.0051

Judul :

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN
SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KEDIRI**

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada tanggal 20 Juli 2023

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Bambang Agus Sumantri., S.IP., M.M.
2. Penguji I : Dyah Ayu Paramitha, M.Ak.
3. Penguji II : Suhardi, M.Pd.



Mengetahui,
Dekan
Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fikri Azhar
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tgl. Lahir : Kediri, 16 Mei 2000
NPM : 19.1.02.02.0051
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang telah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 10 Juli 2023

Yang Menyatakan,


FDEAKX254703137
Muhammad Fikri Azhar
NPM: 19.1.02.02.0051

MOTTO

**“Tidak Mengerjakan Sesuatu Itu Sulit, Kamu Tidak Pernah Tau Kapan
Akan Selesai”**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibu dan Almarhum Ayah, serta keluarga saya yang selalu menjadi penyemangat dan mereka semua alasan terbesar saya untuk sampai pada titik ini. Terima kasih atas segala sesuatu yang telah diberikan.
2. Almamater Universitas Nusantara PGRI Kediri.

ABSTRAK

Muhammad Fikri Azhar: Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.

Kata Kunci: Beban Kerja, Lingkungan Kerja, *Self Efficacy*, dan Kinerja Karyawan.

Penelitian ini dilatar belakangi adanya kinerja sumber daya manusia yang menjadi penyebab kepesertaan kurang optimal, tingkat kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan belum melebihi 33% dari total pekerja di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan *self efficacy* secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif kausalitas. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 responden dengan menggunakan teknik sampel total. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier berganda dan pengujian yang dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics* versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa parsial beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja dan *self efficacy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian secara simultan beban kerja, lingkungan kerja, dan *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir dari penelitian yang disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa sejak awal penulisan skripsi ini hingga terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah ikut menyumbangkan pikiran, waktu, hingga tenaganya untuk membantu penulisan skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Subagyo, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M., selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah rela meluangkan waktu dan ilmunya untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi.

5. Suhardi, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu dan ilmunya untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
7. Imam Haryono Safii selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri yang sudah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.
8. Orang tua saya, kakak, serta keluarga besar tercinta atas dukungan moral, maupun material , dan do`a yang tidak pernah teputus.
9. Teman-teman mahasiswa yang telah berjuang bersama selama di bangku perkuliahan mulai dari awal hingga bersama-sama berjuang menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Kediri, 10 Juli 2023

Muhammad Fikri Azhar

NPM : 19.1.02.02.0051

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat penelitian	10
1. Manfaat Praktis.....	10
2. Manfaat Teoritis	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Teori	13
1. Kinerja Karyawan.....	13
2. Beban Kerja	18
3. Lingkungan Kerja.....	22
4. <i>Self Efficacy</i>	25
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	33
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	33
2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	33

3. Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	33
4. Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	34
D. Kerangka Konseptual	34
E. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Variabel Penelitian.....	38
1. Identifikasi Variabel Penelitian	38
2. Definisi Operasional Variabel	39
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	43
1. Pendekatan Penelitian	43
2. Teknik Penelitian.....	44
C. Tempat dan Waktu Penelitian	44
1. Tempat Penelitian	44
2. Waktu Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel.....	45
1. Populasi	45
2. Sampel.....	45
E. Instrumen Penelitian	46
1. Pengembangan Instrumen.....	46
2. Validitas dan Reabilitas Instrumen	49
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	51
1. Sumber Data	51
2. Teknik Pengumpulan Data.....	52
G. Teknik Analisis Data	53
1. Deskripsi Data	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis	56
5. Uji Koefisien Determinasi (R²)	57

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A.	Gambaran Umum Subjek Penelitian	58
1.	Sejarah.....	58
2.	Visi dan Misi.....	61
3.	Struktur Organisasi.....	61
4.	Karakteristik Responden	65
B.	Deskripsi Data Variabel	69
1.	Deskripsi Data Variabel Beban Kerja	69
2.	Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja	70
3.	Deskripsi Data Variabel <i>Self Efficacy</i>	71
4.	Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan	72
C.	Analisis Data	74
1.	Uji Asumsi Klasik	74
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.	Uji Hipotesis	81
D.	Pembahasan.....	84
1.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri	84
2.	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri	86
3.	Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri	88
4.	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri	89
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	91
A.	Simpulan.....	91
B.	Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2. 1	: Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
3. 1	: Kisi-Kisi Pernyataan Angket	46
3. 2	: Skala Likert.....	49
3. 3	: Hasil Uji Coba Validitas Instrumen Penelitian.....	49
3. 4	: Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	51
4. 1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4. 2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4. 3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	68
4. 4	: Deskripsi Data Variabel Beban Kerja	69
4. 5	: Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja.....	70
4. 6	: Deskripsi Data Variabel Self Efficacy	72
4. 7	: Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan	73
4. 8	: Hasil Uji Multikolinieritas	76
4. 9	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4. 10	: Hasil Koefisien Determinasi	81
4. 11	: Hasil Uji-t (Uji Parsial)	82
4. 12	: Hasil Uji-F (Uji Simultan)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 : Kerangka Konseptual Penelitian	36
4. 1 : Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kediri	62
4. 2 : Hasil Uji Normalitas.....	75
4. 3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Kuesioner Penelitian.....	96
2 : Tabulasi Data Penelitian	102
3 : Hasil SPSS Versi 23	108
4 : Surat Pengantar Ijin Penelitian	116
5 : Surat Balasan Ijin Penelitian	117
6 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	118
7 : Kartu Bimbingan	119
8 : Pengajuan Judul	121
9 : Dokumentasi Penelitian	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dan perkembangan sebuah perusahaan asuransi bukan saja dilihat berdasarkan jumlah aset yang melimpah atau modernisasi teknologi pelayanan, namun juga dilihat berdasarkan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta asuransinya. Menurut data berkaitan dengan jumlah kasus kecelakaan kerja di Indonesia bahwa kecelakaan kerja terjadi sebanyak 234.270 kasus, jumlah tersebut naik sebesar 5,65% dari tahun sebelumnya yang sebesar 221.740 kasus (Mahdi, 2022). Selain itu, menurut Rahardjo (2022), Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatat jumlah tenaga pemasar asuransi dari sisi kanal distribusi keagenan berkurang dari sekitar 600.000 menjadi sekitar 580.000 agen berlisensi. Dari temuan fenomena tersebut suatu perusahaan asuransi perlu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dengan tujuan agar dapat memaksimalkan peluang dan menghasilkan kerja yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya perhatian khusus oleh perusahaan terhadap kinerja karyawan, tanpa adanya kinerja karyawan yang diatur serta dikelola dengan baik maka tujuan dan keberlangsungan hidup perusahaan juga akan sulit untuk dicapai.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja organisasi nirlaba selama periode waktu tertentu (Ulfa et al., 2022). Sedangkan menurut Mangkunegara (2017), menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja atau *output* baik

kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari pengertian tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan yang merupakan wujud penerapan persyaratan pekerjaan dan merupakan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja sebagaimana dijelaskan oleh Tarwaka (2014), menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan yang menjadi faktor dalam peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan menurut Sitepu (2013), menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Semakin baik kinerja dari karyawan dapat dengan mudah memberikan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan (Febrianto et al., 2021). Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Dari beberapa uraian pengertian beban kerja yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam volume dan waktu tertentu.

Selain beban kerja, kinerja seorang karyawan juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Afandi (2018), mendefinisikan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil yang maksimal. Sedangkan tokoh lain menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas - tugas yang dibebankan. Artinya bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya (Nitisemito, 2012). Dari uraian beberapa pendapat terkait definisi lingkungan kerja maka peneliti menarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi kontribusi yang diberikan karyawan kepada perusahaan.

Self efficacy menjadi faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Definisi *self efficacy* atau yang dalam bahasa Indonesia memiliki arti efikasi diri menurut Kreitner & Kinicki (2014), mendefinisikan *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai suatu tugas tertentu. Sedangkan menurut pendapat tokoh lainnya, mengungkapkan *self efficacy* adalah evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan (Baron & Branscombe, 2012). Dari definisi beberapa tokoh tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwa *self*

efficacy merupakan keyakinan atau persepsi seseorang mengenai kemampuannya untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamonangan et al. (2021), menyebutkan bahwa beban kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pekerja BNN kota Jakarta Timur. Lukito & Alriani (2018), dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Sinarmas Distribusi Semarang. Sedangkan dalam hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Esta Jaya Group (Polakitang et al., 2019).

Peneliti telah mengumpulkan sejumlah penelitian yang berkaitan dengan pengaruh secara parsial lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, pada penelitian yang dilakukan oleh Qoyyimah et al. (2019), hasil penelitian menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. Selain itu menurut Dendeng et al. (2020), pada penelitiannya mendapatkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT Unilever Tbk Manado. Sedangkan hasil penelitian yang lainnya menyebutkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan KSPPS TAM Kediri (Farozji et al., 2022).

Hasil penelitian terdahulu terkait *self efficacy* menyebutkan bahwa *self efficacy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Denpasar (Anggriawan et al., 2022). Menurut Rahmawati & Jauhari (2023), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa secara parsial *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KOPERTA Langgeng Mulyo Ngancar Kediri. Sedangkan pada penelitian lainnya menyebutkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Sari & Candra, 2020).

Gap research pengaruh secara simultan atau bersama-sama yang didapatkan peneliti dari penelitian terdahulu oleh Norawati et al. (2021), menunjukkan hasil bahwa secara simultan beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kampar. Dendeng et al. (2020), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Unilver Tbk di Manado. Sedangkan penelitian lain menunjukkan hasil bahwa secara simultan beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Madu Nusantara Medan (Manalu, 2020).

Perkembangan perusahaan asuransi mengalami kenaikan setelah wabah covid-19 melanda hampir seluruh bagian penjuru dunia tak terkecuali di Indonesia. Menurut ekonom senior Aviliani menegaskan bahwa perkembangan industri asuransi saat ini mengalami pertumbuhan yang luar biasa akibat dari dorongan banyaknya masyarakat yang sudah tereduksi di tengah hantaman pandemi covid-19 serta banyaknya milenial yang masuk ke dalam kelas

menengah (Hutauruk, 2022). Menurut Kusnandar (2022), berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) terdapat 149 perusahaan asuransi pada 2021. Jumlah tersebut bertambah satu unit atau 0,68% jika dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 148 unit. Dari banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia terdapat beberapa perusahaan yang mengalami penurunan kinerja, salah satunya adalah Jiwasraya. Menurut Friana (2022), menjelaskan bahwa Jiwasraya melakukan pengalihan polis atas gagal bayar terhadap nasabah kepada IFG *Life* seiring dengan diterbitkannya Surat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.S-387/NB.2/2021. Sedangkan perusahaan asuransi lainnya yaitu BPJS Ketenagakerjaan menurut Liputan6 pada 28 april 2022 justru mengalami peningkatan total aset dana jaminan sosial sebesar 26% dibandingkan tahun 2020 menjadi sebesar Rp. 551,78 triliun.

Peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang kediri dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga pemberi jaminan sosial plat merah terbesar yang ada di Indonesia, namun dikutip dari Bisnis.com pihak BPJS mengakui pelayanan dan kinerja SDM menjadi penyebab kepesertaan kurang optimal, tingkat kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan belum melebihi 33% dari total pekerja di Indonesia (Pratama, 2021). Selain itu setelah dilakukan observasi dan pengamatan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang kediri menunjukkan bahwa adanya pemberian beban kerja berlebih kepada karyawan dan juga harus mengejar waktu yang ditentukan perusahaan dalam memproses dokumen-dokumen

peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri. Permasalahan lingkungan akibat dari penerapan *work from home* juga menjadi salah satu faktor yang menjadi perhatian peneliti, lingkungan yang tidak sesuai dengan standar dan pemberian beban kerja berlebih dikhawatirkan akan membuat karyawan merasa tidak yakin untuk dapat menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan sehingga terjadi penurunan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.

Permasalahan dan kondisi yang telah diuraikan di atas, dirasa dapat mempengaruhi kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Kediri. Untuk itu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan beban kerja, lingkungan kerja, dan *self efficacy*. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Adanya program promosi dan mutasi dari satu kantor cabang ke kantor cabang lainnya membuat kinerja seorang karyawan menurun karena dibutuhkan proses adaptasi terhadap beberapa faktor seperti beban kerja, lingkungan, dan kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

2. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).
3. Lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat menghambat karyawan dalam melaksanakan tugasnya, selain itu kondisi lingkungan yang tidak sesuai standar akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.
4. *Self efficacy* yang rendah membuat karyawan akan merasa tidak percaya diri dalam melakukan sebuah pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini akan dibatasi agar hasil penelitian lebih tararah dan fokus. Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dibatasi pada pelaksanaan tugas oleh karyawan perusahaan asuransi.
2. Faktor yang mempengaruhi beban kerja dibatasi pada pemberian tugas sesuai standar, jenis tugas, batas waktu, dan kondisi tubuh.
3. Faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja dibatasi pada faktor fisik dan non fisik lingkungan kerja.
4. Faktor yang mempengaruhi *self efficacy* dibatasi pada pengalaman keberhasilan dan keadaan fisiologis.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan identifikasi masalah dan dengan batasan masalah, maka dapat disusun perumusan masalah :

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri ?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri ?
3. Apakah ada pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri ?
4. Apakah ada pengaruh secara simultan beban kerja, lingkungan kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan perumusan masalah diatas, peneliti dapat menentukan tujuan penelitian :

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.

4. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan beban kerja, lingkungan kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kediri.

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Kinerja Karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup perusahaan, kinerja karyawan dijadikan tolak ukur dari keberhasilan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa.
- b. Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan standar, apabila beban yang diberikan terlalu ringan maka akan membuat karyawan merasa bosan. Namun sebaliknya, apabila beban kerja yang diberikan terlalu berat maka akan membuat karyawan merasa kelelahan.
- c. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan yang memberikan keamanan dan kenyamanan bagi karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, gangguan dari lingkungan kerja dapat menyebabkan karyawan mengalami penurunan kinerja.
- d. *Self efficacy* memiliki manfaat untuk menumbuhkan rasa percaya diri dalam melaksanakan suatu pekerjaan, selain itu juga untuk melakukan evaluasi.

2. Manfaat Teoritis

- a. Berkaitan dengan manfaat teori dari kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2017), menjelaskan bahwa bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja atau output baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mendapatkan hasil baik kualitas atau kuantitas maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang membuat keberlangsungan hidup perusahaan dan salah satu faktor tersebut adalah kinerja karyawan.
- b. Berkaitan dengan manfaat teori dari beban kerja menurut Sitepu (2013), menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Apabila volume kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan standar beban kerja dan waktu pelaksanaan tugas juga sesuai dengan standar maka pekerjaan yang dihasilkan akan optimal.
- c. Berkaitan dengan manfaat teori dari lingkungan kerja menurut Afandi, (2018), mendefinisikan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil yang maksimal. Perusahaan dapat memberikan lingkungan kerja yang baik untuk bisa memperoleh kinerja karyawan yang baik pula.

- d. Berkaitan dengan manfaat teori dari *self efficacy* menurut Kreitner & Kinicki (2014), mendefinisikan *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai suatu tugas tertentu. Apabila seorang karyawan memiliki *self efficacy* yang baik maka karyawan tersebut akan menyikapi suatu pekerjaan dengan positif, berusaha untuk menyelesaikan tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh dan penuh dengan percaya diri

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *manajemen sumber daya manusia (teori, konsep, dan indikator)*. Zanafa Publishing.
- Anggriawan, D. B., Widiadnya, I. B. M., Rini, S., & Widyawati. (2022). Pengaruh Motivasi, Self Efficacy, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Denpasar. *VALUES*, 3(2).
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar.
- Bandura, A. (2012). *Self Efficacy : The Exercise of Control*. W. H. Freeman & Company.
- Dendeng, R. C. V., Adolfini, & Uhing, Y. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Unilever Tbk Di Manado. *EMBA*, 8(4), 11–20.
- Farozji, M., Sumantri, B. A., & Suhardi. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kspps Tam Kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis I*.
- Febrianto, R. D., Sumantri, B. A., & Silalahi, A. P. B. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Pt. Sapta Karya Megah Ditinjau Dari Aspek Kompetensi, Kompensasi Dan Motivasi. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi, Akuntansi*, 1262–1268.
- Friana, H. (2022). *Lebih dari 100 Karyawan Jiwaseraya Terancam Kena PHK Tahun Depan*. Fortune Indonesia.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamonangan, D., Marzuki, F., & Surbakti, L. P. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bnn Jakarta Timur Selama Pandemi Covid-19. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 2, 94–108.
- Hutauruk, D. mirayanti. (2022). *Ekonom Apresiasi Perkembangan Industri Asuransi di tengah Pandemi*. Kontain.Co.Id. <https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/ekonom-apresiasi-perkembangan-industri-asuransi-di-tengah-pandemi>
- Kasmir. (2016). *manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. PT. Raja grafindo Persada.
- Koesomowidjojo, suci R. M. (2017). *panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi* (9th ed.). Salemba Empat.
- Kusnandar, viva budi. (2022). *Ada 149 Perusahaan Asuransi pada 2021, Terbanyak Asuransi Kerugian*. Katadata Media Network. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/19/ada-149-perusahaan-asuransi-pada-2021-terbanyak-asuransi-kerugian#:~:text=Berdasarkan data Badan Pusat statistik,kerugian%2C yakni ada 77 perusahaan>
- Lukito, L. H., & Alriani, I. M. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinarmas Distribusi

- Nusantara Semarang. *Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 45, 24–35.
- Mahdi, M. Ivan. (2022). *KAsus Kecelakaan Kerja di Indonesia Alami Tren Meningkat*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/kasus-kecelakaan-kerja-di-indonesia-alami-tren-meningkat>
- Manalu, H. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Smart*, 4(2), 140–147.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mayasari, I., & Warganegara, T. L. P. (2022). Pengaruh Self-Efficacy Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Di Masa Pandemi Covid-19. *Sibatrik Journal*, 1(9).
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2).
- Norawati, S., Yusup, Yunita, A., & Husein. (2021). Analisis Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kampar. *MENARA Ilmu*, 15(01).
- Polakitang, A. F., Koleangan, R., & Ogi, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Esta Group Jaya. *EMBA*, 7(03), 4164–4173.
- Pratama, wibi pangestu. (2021). *BPJS Ketenagakerjaan akui isu pelayanan jadi penyebab kepesertaan kurang optimal*. Bisnis.Com.
- Qoyyimah, M., Abrianto, T. H., & Chamidah, S. (2019). No Title Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. *Ilmiah Bidang Manajemen Dan Bisnis*, 02(01), 11–20.
- Rahardjo, I. (2022). *Menilik Ancaman PHK Perasuransian 2023*. KOMPAS.Com. <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2022/11/16/160428526/menilik-ancaman-phk-perasuransian-2023>
- Rahmawati, M., & Jauhari, A. (2022). Pengaruh Efikasi Diri, Soft Skill Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperta Langgeng Mulyo Ngancar Kediri. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 3(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tarwaka. (2014). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja: Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja*. Harapan Press.
- Ulfa, Y. M., Sumantri, B. A., & Vihara, D. S. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Karya Utama Kecamatan Tarokan. *Simposium Manajemen Dan Bisnis I*, 424–436.