

Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Magelang

Novita Widiastuti

Mahasiswa Program Magister Manajemen, Universitas Teknologi Yogyakarta

Nur Wening

Universitas Teknologi Yogyakarta

Address : Jl. Ring Road Utara, Sendangadi, Kec. Mlati, Sleman, Yogyakarta 55285

Corresponding author : novitawidiastuti0505@gmail.com

Abstract: *In order to achieve effective and efficient organizational goals, it is necessary to improve employee performance at BPJS Health Magelang Branch. Suitability of workload for each employee is an important factor in creating good conditions for each employee. Apart from that, the condition of employees with low stress and high satisfaction with the organization is a key variable in realizing increased employee performance. This research aims to determine the influence of these three variables on employee performance. The method and analysis used in the research is a quantitative method with multiple regression analysis. The data collection technique used was a questionnaire to all permanent employees at BPJS Health Magelang Branch with a total of 48 respondents. The results of this research show that first, there is a significant and negative influence of workload on employee performance as evidenced by the calculated t value of -3.096 and a significance of 0.003. Second, work stress has a significant and negative influence on employee performance as evidenced by the calculated t value of -2.642 and a significance of 0.011. Third, job satisfaction also has a significant and positive influence on employee performance as evidenced by the calculated t value of 2.641 and a significance of 0.018. Fourth, from the results of calculating the coefficient of determination it can be concluded that workload, work stress and job satisfaction together have an influence on employee performance was 56.5%.*

Keywords: *workload, job stress, job satisfaction, performance of employees*

Abstrak. Dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien, maka dibutuhkan peningkatan kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Magelang. Kesesuaian beban kerja pada masing-masing karyawan menjadi faktor penting dalam menciptakan kondisi yang baik dalam diri setiap karyawan. Selain itu kondisi pegawai dengan stres rendah dan memiliki kepuasan tinggi terhadap organisasi menjadi variabel kunci dalam mewujudkan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja karyawan. Metode dan analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner kepada seluruh karyawan tetap di BPJS Kesehatan Cabang Magelang dengan jumlah 48 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif dari beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai t hitung -3,096 dan signifikansi 0,003. Kedua, stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai t hitung -2,642 dan signifikansi 0,011. Ketiga, kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai t hitung 2,641 dan signifikansi 0,018. Keempat, dari hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 56,5%.

Kata Kunci: beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan

LATAR BELAKANG

Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang sangat penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). SDM senantiasa melekat pada setiap sumber daya organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sebagai upaya pencapaian tujuannya secara efektif dan efisien, maka organisasi membutuhkan sumber daya manusia atau pegawai dengan tingkat loyalitas dan kinerja yang tinggi.

BPJS Kesehatan sebagai salah satu instansi pemerintah juga dituntut untuk mengoptimalkan kinerjanya. Ketua Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Agus Suprpto sebagaimana dilansir Antara (2023) menilai kinerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan secara umum sudah baik. Jumlah pegawai tetap BPJS Kesehatan tahun 2022 sebanyak 6.762 orang, dengan produktivitas SDM BPJS Kesehatan baik, yang menunjukkan bahwa penerapan *Governance, Risk, and Compliance* telah berjalan baik. BPJS Kesehatan juga telah menindaklanjuti saran, nasihat, dan pertimbangan yang telah diberikan oleh Dewan Pengawas, juga temuan serta rekomendasi dari Auditor Internal dan Pengawas Eksternal. Selain itu, aset Dana Jaminan Sosial (DJS) Kesehatan pada tahun 2022 memiliki kondisi keuangan yang sehat. Total aset bersih DJS Kesehatan tahun 2022 mencapai Rp56,5 triliun, yang diprediksikan dapat mencukupi estimasi klaim sampai 5,98 bulan ke depan. Cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sampai dengan bulan Desember 2022 mencapai 90,34 persen dari total populasi Indonesia, dengan persentase peserta aktif 82,15 persen dari cakupan peserta. Sampai dengan 31 Desember 2022, jumlah fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan juga mengalami kenaikan. Kerja sama dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) mencapai 23.592 fasilitas, sedangkan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan) mencapai 3.004 fasilitas per Agustus 2022 (Antara, 2023).

Secara umum kinerja BPJS Kesehatan sudah baik, tetapi sejumlah kekurangan masih didapati, seperti yang terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Magelang masih adanya kekosongan jabatan yang belum terisi sehingga menyebabkan beban kerja menjadi meningkat dikarenakan adanya rangkap job bagi bagian yang masih memiliki kekosongan pegawai. Berdasarkan kondisi tersebut, maka BPJS diharapkan dapat terus mengoptimalkan kinerja karyawan guna mengatasi kekurangan tersebut.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja Karyawan

a. Definisi Kinerja

Mathis dan Jackson (2016), kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan juga menunjukkan seberapa besar kontribusi terhadap organisasi, seperti kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran kerja, dan sikap kooperatif. Mangkunegara (2019), kinerja berkaitan dengan hasil yang dicapai seorang karyawan dalam melakukan kegiatan sesuai dengan kewajibannya yang disampaikan kepadanya baik mutu maupun kuantitas. Kinerja menurut Rachmawati (2018), merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang dengan mengetahui seberapa baik dia dapat mencapai kinerja yang diukur atau dievaluasi.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kinerja menurut mereka mengarah kepada prestasi kerja. Jadi kinerja ialah hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu selama kurun waktu tertentu.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Maier dalam As'ad (2015: 63) untuk mengukur kinerja yang umum dianggap kriteria antara lain: kualitas, kuantitas, waktu yang dipakai, jabatan yang dipegang, absensi dan keselamatan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan.

Dessler (2017: 108) menyebutkan beberapa faktor dalam penilaian kinerja yaitu:

1) Kualitas pekerjaan

Kualitas kerja adalah keadaan dimana para karyawan dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi. Kualitas kerja karyawan dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, dan bisa diterima atas pekerjaan yang dilakukan.

2) Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan merupakan kuantitas kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu yang meliputi volume keluaran dan kontribusi.

3) Ketahanan dalam bekerja

Ketahanan dalam bekerja adalah kekuatan/ ketahanan individu untuk terus melanjutkan yang harus dilakukan.

4) Keandalan dalam bekerja

Keandalan dalam bekerja adalah sejauh mana seorang karyawan bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas.

5) Kemampuan kerjasama

Kemampuan bekerjasama seorang karyawan merupakan kemampuan untuk bekerja secara tim dengan orang-orang lain.

6) Kemandirian

Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan.

Prawirosentono (2018: 242) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1) Penilaian Umum

Penilaian umum merupakan penilaian terhadap kinerja karyawan yang meliputi jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan atas tugas, kerjasama, tanggung jawab, sikap dan inisiatif. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan berkaitan dengan produktivitas karyawan. Hal ini berkaitan dengan kuantitas (jumlah) hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, tentunya kinerja karyawan bersangkutan harus dinilai baik, selama mutu setiap pekerjaannya juga baik.

2) Kualitas Pekerjaan

Seorang karyawan harus mengetahui standar mutu pekerjaan yang disyaratkan. Misalnya seorang pengetik yang berkinerja baik, dia akan dan harus mengecek ulang hasil pekerjaannya secara teliti sebelum diserahkan kepada atasannya. Pengecekan oleh dirinya sendiri atas hasil pekerjaan adalah bagian dari ketelitian yang dimiliki oleh karyawan bersangkutan. Hal ini mempengaruhi kinerja pengetik bersangkutan.

a) Pengetahuan Atas Tugas

Pengetahuan seorang karyawan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Misalnya tugas seorang sekretaris antara lain, selain pengetikan surat yang tidak boleh salah ketik juga melaksanakan sistem dokumentasi (*filling system*) yang baik. Sistem dokumentasi yang andal untuk surat-surat keluar dan surat-surat yang masuk, untuk memudahkan pencarian kembali dokumen tersebut, biar

sewaktu-waktu diperlukan. Hal ini perlu dinilai karena akan mempengaruhi efisiensi pekerjaan administratif para manajer.

b) Kerjasama

Kemampuan bekerjasama seorang karyawan dengan orang-orang lain sangat berperan dalam menentukan kinerjanya. Seorang karyawan yang tidak dapat bekerjasama dengan karyawan lain cenderung mempunyai kinerja tidak baik. Mengapa? Karena bekerjasama mencerminkan saling percaya antar teman. Seorang karyawan yang tidak dapat bekerjasama secara kolektif dengan koleganya, umumnya berkinerja tidak baik.

c) Tanggungjawab

Tanggung jawab ialah sifat dari komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang peserta organisasi kepada anggota organisasi lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja. Kemampuan mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Misalnya, seorang petugas di laboratorium kimia, umumnya mereka mempunyai pekerjaan yang secara simultan harus selesai dalam waktu bersamaan. Bagi karyawan laboratorium yang andal dia mampu mengatur jadwal kerjanya, sehingga hasil pekerjaannya optimal.

d) Sikap

Kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi dalam perusahaan, kemampuan menjaga hubungan dengan teman sekerja dan kemampuan dalam bekerja sama.

e) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan. Bila atasan selalu menjegal inisiatif karyawan maka organisasi akan kehilangan daya dorong untuk maju.

3) Penilaian Atas Keterampilan

Penilaian ketrampilan terdiri dari keterampilan teknis, kemampuan mengambil keputusan, kepemimpinan, administrasi dan kreatifitas. Hal ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

a) Keterampilan Teknis

Keterampilan teknis atas pekerjaan yang menjadi tugas seorang karyawan harus dinilai, karena hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

b) Kemampuan mengambil keputusan atau penyelesaian masalah

Judgment atau kebijakan yang bersifat naluriah yang dimiliki seorang karyawan dapat mempengaruhi kinerjanya, karena dia mempunyai kemampuan menyesuaikan dan menilai tugasnya dalam menunjang tujuan organisasi.

c) Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi faktor yang harus dinilai dalam menilai kinerja terutama bagi karyawan yang berbakat "memimpin" sekaligus memobilisasi dan memotivasi teman-temannya untuk bekerja lebih baik.

d) Kreativitas

Kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan menyampaikan gagasan-gagasan kepada orang lain mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang karyawan.

Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan konsekuensi dari kegiatan yang diberikan kepada pekerja yang dalam beberapa dekade terakhir semakin meningkat. Pada pekerja kreatif, beban kerja merupakan kontributor penting terhadap timbulnya stres kerja akibat permintaan lingkungan yang dialami individu. Bila ini berlebihan maka dapat menyebabkan pekerja melakukan kesalahan hingga berdampak pada kesehatan. Permasalahan yang harus diselesaikan pertama kali adalah apakah beban kerja merupakan karakteristik objektif dari lingkungan kerja atau subjektif persepsi pekerja itu sendiri (Johnson, 2006).

Kasmarani (2012) memaparkan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas yang diberikan, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Sehingga untuk mencapai beban kerja normal dalam arti volume pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan kerja cukup sulit, yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan meskipun penyimpangannya kecil.

b. Indikator Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2011) ukuran yang digunakan untuk menganalisis beban kerja mempunyai tiga ukuran yaitu:

- 1) Beban waktu (*time load*) yaitu keseimbangan waktu kerja, waktu luang lebih sempit, pemanfaatan waktu efektif, dan bekerja sesuai rencana.
- 2) Beban usaha mental (*mental effort load*) adalah konsentrasi dalam bekerja, siap menerima tantangan beban kerja, dan menikmati tugas pekerjaan.
- 3) Beban tekanan Psikologis (*Psychological stress Load*) yaitu selalu kebingungan dalam menjalankan tugas kerja, frustrasi terhadap pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan, siap menerima resiko, selalu gelisah jika pekerjaan tidak selesai tepat waktu, dan sering kebingungan dalam melaksanakan pekerjaan.

Stres Kerja

a. Definisi Stres Kerja

Rutinitas hidup, dan segala persoalan hidup, membuat manusia selalu mengalami pasang surut stres. Secara alami, stres muncul sebagai akibat interaksi manusia dengan lingkungan. Gibson *et al.*, (2012) menjelaskan bahwa stres merupakan respon adaptif yang dipengaruhi oleh perbedaan individu yaitu sebuah konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang membuat tuntutan khusus pada seseorang. Sedangkan menurut Cartwright & Cooper, (2009) mengemukakan bahwa stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

b. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Cohen (1983) adalah:

- 1) Merasa gelisah tidak dapat melakukan semua pekerjaan yang harus dilakukan.
- 2) Merasa marah karena hal-hal yang terjadi di luar kontrolnya.
- 3) Merasa kesulitan yang semakin membesar dan tidak dapat mengatasinya.

Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan.

Menurut Suwarno dan Priansa (2011: 263), “kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai

aspek yang terkandung dalam pekerjaan”. Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2019: 501) yaitu “kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja”.

Menyadari betapa pentingnya arti kepuasan kerja bagi seseorang, maka hendaknya sedapat mungkin pihak sekolah memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada guru untuk memperoleh kepuasan kerja. Dalam hal kepuasan kerja ini As’ad (2015: 63) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Rivai (2015: 860) meliputi:

1) Isi pekerjaan

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

2) Supervisi oleh pimpinan

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan Turn Over.

3) Kesempatan untuk maju

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

4) Rekan kerja

Hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah dan memperbaiki perilaku inidividu yang lain atau sebaliknya.

5) Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sejumlah 48 karyawan tetap di BPJS Kesehatan Cabang Magelang. Pengujian intrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisi data menggunakan uji t dan uji linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang negatif dan signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Magelang. Apabila beban kerja semakin tinggi maka kinerja karyawan akan menurun, begitu pula sebaliknya jika beban kerja semakin rendah maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Widiyanti, P. dan Herlina, H. (2023) yang menyatakan bahwa beban kerja dan stress karyawan harus dipertimbangkan dan dikomunikasikan kembali kepada mereka agar komunikasi dan lingkungan kerja tetap harmonis dan kondusif.

Beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas. Salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut maka semakin berkurangnya performa dalam bekerja. Karyawan seringkali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Masalah yang bisa muncul di antaranya daya tahan karyawan melemah dan perasaan tertekan.

2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Magelang. Apabila stres kerja semakin tinggi maka kinerja karyawan akan menurun, begitu pula sebaliknya jika stres kerja semakin rendah maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rindorindo, R.P.; Murni, S.; dan Trang, I. (2019) yang menyatakan bahwa secara stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Bagi banyak orang kuantitas stres yang rendah sampai sedang, memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan bereaksi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhirnya akan menyebabkan kinerja yang merosot

3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Magelang. Apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika kepuasan kerja semakin rendah maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan Fatma, B.; Suryaningtyas, D.; dan Graha, A.N. (2021) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PG. Kebon Agung Malang. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja di PG. Kebon Agung Malang maka semakin baik pula kinerja karyawan yang ada di perusahaan.

Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan merupakan suatu sikap positif dari individu terhadap pekerjaannya yang menyangkut segi sosial ekonomi, sosial psikologis, maupun kondisi lingkungan serta pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya sehingga kinerjanya meningkat. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik pegawai tersebut bekerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, artinya tingkat kepuasan kerja dari masing-masing individu berbeda satu dengan yang lainnya sesuai dengan sistem yang berlaku pada dirinya. Karyawan yang terpenuhi kebutuhannya tersebut diharapkan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari perusahaan dan bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Beban kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan kantor BPJS Kesehatan Cabang Magelang.
2. Stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan kantor BPJS Kesehatan Cabang Magelang.
3. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan kantor BPJS Kesehatan Cabang Magelang.

SARAN

Saran pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Instansi perlu melakukan pengukuran beban kerja terhadap masing-masing pegawai, dan perlu disesuaikan dengan angka kebutuhan pegawai. Sehingga diharapkan masing-masing pegawai memiliki beban kerja yang sama.
2. Instansi perlu memberikan perhatian terkait stres kerja kepada pegawai, diharapkan adanya upaya konseling terhadap pegawai yang mengalami gejala stres kerja, serta kepada lingkungan kerja diharapkan lebih peduli kepada teman kerja masing-masing agar jika ditemukan kondisi rekan kerja yang mengalami gejala stres kerja dapat diberikan support untuk dapat melaluinya.
3. Instansi perlu meningkatkan kepuasan pegawai dalam berbagai hal diantaranya dengan memberikan fasilitas yang memadai bagi kelancaran proses kerja, serta memberikan penghargaan bagi pegawai yang memiliki performa baik tanpa membedakan. Dengan berbagai upaya tersebut diharapkan kepuasan pegawai akan meningkat selaras dengan peningkatan kinerja dari pegawai. Dengan kinerja pegawai yang meningkat diharapkan target yang diberikan oleh instansi dapat dicapai oleh masing – masing pegawai.

DAFTAR REEERENSI

- Ahmad, A.M.; Handaru, A.W.; dan Usman, O. (2022). The Effect of Workload, Work Stress and Worklife Balance on Employee Performance (Case Study on Startup Employees in Jakarta). *Journal of Research and Community Service*, 3(14), 2749–2757.
- Antara. (2023). *DJSN nilai kinerja BPJS Kesehatan secara umum sudah baik*. <https://www.antaraneews.com/berita/3745083/djsn-nilai-kinerja-bpjs-kesehatan-secara-umum-sudah-baik>
- As'ad, M. (2015). *Psikologi Industri* (Keempat). Liberty.
- Bawono, A. (2016). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. STAIN Salatiga press.
- Cartwright, S., & Cooper, C. (2009). *Managing Workplace Stress*. Sage Foundation.
- Cohen, S. (1983). Journal of Health and Social Behaviour. *Medical Sociology Journal*.
- Dessler, G. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (B. Molan (ed.)). PT. Prenhallindo.
- Fatma, B.; Suryaningtyas, D.; dan Graha, A. N. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PG. Kebon Agung Malang. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*, 7(1), 1–4. <https://doi.org/https://doi.org/10.21067/jrmm.v7i1.5392>
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi , Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234.
- Ghozali, I. (2016). *Structural Equation Modelling* (Edisi II). Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Donnelly, J. J. H., Ivancevich, J. M., & Konopaske, R. (2012). *Organizationa*

Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition (International Edition). McGraw-Hill.

- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE UGM.
- Haryanti., Aini. F & Purwaningsih, P. (2013). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1), 48–56.
- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). PT. Bumi Aksara.
- Indrawan, M.I. (2009), *Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja SDM*, *Jurnal Ilmiah Abadi Ilmu*, 2(1).
- Jahari, J. (2019). Effect of Workload, Work Environment, Work Stress on Employee Performance of Private Universities in the City of Bandung, Indonesia. *International Journal of Science and Society*, 1(2), 1–8.
- Johnson, M. D. (2006). *The Effect Of Workload on Individual and Team Learning, Affect, and Performance* [Michigan State University]. <https://doi.org/https://doi.org/doi:10.25335/09rx-qr04>
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 767–776.
- Luthans, F. (2011). *International Management Culture Strategy and Behavior (Terj. V.A Yuwono dkk)*. Mc Graw Hill Book.
- Manalu, W.A.P.; Lubis, Y. S. . & Syarifuddin. (2022). Effect of Workload and Work Stress on Employees Performance Through Job Satisfaction as Intervening Variable in Rubber Plantation, Serdang II District, PT. Perkebunan Nusantara III. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), Enrichment: Journal of Management, 12 (2) 1960-197.
- Mangkunegara, A. A. A. . (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Mathis, R. L. & Jackson, H. J. (2016). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia* (T. D. Angelia (ed.)). Salemba Empat.
- Mathur, G., Vigg, S., Shandar, S., & Holani, U. (2007). Stress A Corelate of Job Performance : A Study of Manufacturing Organizations. *Journal of Advance in Managemant Research*, 4(2), 78–85.
- Mondy, R. W. and Martocchio, J. J. (2016) *Human Resource Management*. 14th edn. Edited by Stephanie Wall. England: Pearson Education Limited.
- Mondy, R. W. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Kese). Penerbit Erlangga.
- Prawirosentono, S. (2018). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE.
- Rachmawati, I. K. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.
- Rindorindo, R.P.; Murni, S.; dan Trang, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA*, 7(4), 5953–5962. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26576>

- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rohman, M.K. & Ichsan, R. M. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 1–22.
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(4), 19–27.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (5th ed.). John Wiley and Sons.
- Siyoto, S. dan Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sudrajat, N. A., & Afrianty, T. W. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Supervisor terhadap Stress Kerja (Studi pada karyawan PT. SMI/Seluler Media Infotama, Kota Bontang, Kalimantan Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 67(1), 8–14.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). CV Alfabeta.
- Sujianto, A. E. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. PT. Prestasi Pustaka.
- Suryabrata, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Suwarno & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Tama, P.; Ishardita & Hardiningtyas, D. (2017). *Psikologi Industri*. UB Press.
- Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Harapan Offset.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada. Rajawali Pers.
- Widianti, P. dan Herlina, H. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Indonesian Journal of Economic and Business (IJEBS)*, 1(2), 81–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.58818/ijeb.v1i2.30>.
- Wijaya, I. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas. *Agora*, 6(2), 1–5.