

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang di danai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Jaminan sosial menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Selanjutnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 terbentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau disingkat BPJS yang melahirkan 2 (dua) Badan Penyelenggara yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan terhitung mulai 1 Januari 2014.

BPJS Kesehatan yang sebelumnya adalah PT. Askes diamanahkan oleh Pemerintah untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS Ketenagakerjaan pada awalnya PT. Jamsostek diamanahkan Pemerintah untuk mengelola 5 (lima) Program antara lain program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan yang terakhir adalah program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) sesuai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Kebahagiaan telah diperdebatkan sebagai tujuan yang sangat dihargai dalam komunitas manusia, dan orang ingin bahagia (Diener et al., 2000). Kebahagiaan adalah emosi dasar manusia, dan kebanyakan sebagian besar orang puas sampai tingkat tertentu (Karl et al., 2020). Kebahagiaan telah menarik minat para filsuf sejak awal sejarah tertulis, tetapi telah baru-baru ini menjadi subjek penelitian psikologis (McMahon, 2021). Meskipun perhatian baru-baru ini meningkat, topik kesejahteraan karyawan sebagian besar diabaikan dalam literatur manajemen (Erdogan et al., 2021).

Studi empiris kebahagiaan di tempat kerja masih langka karena beberapa penelitian umumnya hanya terkait dengan kepuasan kerja, dan sebagian besar penelitian tidak secara jelas menunjukkan bagaimana kebahagiaan di tempat kerja memengaruhi karyawan, tingkat keterlibatan, dan sebagian besar studi berasal dari literatur barat. Meskipun fakta bahwa orang menghabiskan banyak waktu mereka di tempat kerja (Johnson dan Onwuegbuzie, 2021), lalu penelitian mengungkapkan bahwa nilai kebahagiaan tempat kerja dalam organisasi modern telah diabaikan, dengan sebagian besar praktik berfokus pada produktivitas.

Saat ini, sebagian besar penelitian memandang pekerja ideal yaitu pekerja yang dengan pekerjaannya memiliki keterlibatan, memiliki emosi positif dan siapa yang akan berusaha *extra* untuk ikut serta meningkatkan organisasi. Menurut Wang et al., (2021), organisasi membutuhkan karyawan keterlibatan dengan pekerjaan mereka. Mengelola semangat kerja yang tinggi di antara karyawan dapat memberikan manfaat yang luar biasa bagi organisasi, pekerja yang terlibat secara aktif lebih produktif dan tetap setia kepada perusahaan (Hassan, 2022).

Organisasi dengan tingkat keterlibatan pekerja yang lebih tinggi produktifitas akan lebih banyak memberikan keuntungan daripada organisasi dengan tingkat keterlibatan pekerja yang rendah. *Work engagement* merupakan elemen penting dalam keberhasilan organisasi, selanjutnya para penelitian telah menemukan bahwa karyawan mencari lebih banyak makna dalam pekerjaan daripada yang pekerja lakukan dalam kehidupan pribadi mereka (Aldabbas et al., 2021). Konsep keterikatan karyawan adalah ukuran seberapa bahagia karyawan dengan pekerjaan masing-masing, lingkungan kerja dan seberapa efisien tingkat kinerja pekerja (Bouckennooghe et al., 2021).

*Work engagement* adalah keadaan positif karyawan atas keterlibatan dalam organisasi karena adanya sifat dedikasi tinggi, inovasi, kreatif, tekun, setia terhadap organisasi dan ikut terlibat atas peningkatan dan pengembangan organisasinya. (Wang & Chen, 2020). *Work engagement* menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan mereka, terikat secara fisik, psikologis dan emosional dalam pekerjaan, bertanggung jawab atas kewajiban yang telah diberikan, adanya perasaan senang karena dihargai dan setia berkomitmen terhadap organisasi. (Zhao et al., 2022).

Penelitian terkait sistem *reward*, *work engagement*, dan *work happiness* sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh Gulyani dan Sharma (2018), akan tetapi penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Perbedaannya yaitu pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukannya terdapat pada perusahaan yang baru berkembang (*new ventures*). Kemunculan dan pertumbuhan *new ventures* di India memiliki peranan yang semakin penting untuk memahami kebutuhan dan harapan karyawan serta menjamin kebahagiaan mereka. Temuan

penelitian berkontribusi pada teori *social exchange*, Vroom *expectancy* dan teori *self-determination*. Penelitian ini juga merupakan perspektif karyawan dalam konteks sumber daya manusia. Akan tetapi dalam penelitian ini mengambil objek dari salah satu Lembaga Negara Non Kementerian yang cukup memiliki peranan penting untuk dunia para pekerja dengan jaminan ketenagakerjaan yang dimiliki, yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut.

*Reward* dimunculkan untuk memotivasi seseorang supaya giat dalam menjalankan tanggung jawab karena terdapat anggapan bahwa dengan pemberian hadiah atas hasil pekerjaannya, karyawan akan lebih bekerja maksimal yang berarti akan meningkatkan kinerjanya (David et al., 2021). Pada dasarnya, *reward* dibutuhkan untuk merangsang karyawan agar meningkatkan kualitas kerjanya. Sistem *reward* digunakan sebagai bentuk reaksi pimpinan terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh karyawannya (Gneezy et al., 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Burtch et al., (2022), *reward* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Fahrulia et al., (2022), *reward* adalah sebuah pujian yang diberikan kepada karyawan agar dapat memotivasi karyawan. *Reward* merupakan hadiah yang diterima karyawan atas hasil kerja yang dilakukan. Dalam praktek manajemen, *reward* dipakai sebagai alat untuk meningkatkan motivasi karyawan. Dengan adanya penghargaan maka diharapkan membuat seseorang terus mengulangi dan bahkan meningkatkan kerja.” Dalam penelitian yang dilakukan oleh Erbas & Arat (2021) *reward* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khan et al., (2023) bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Sarwar & Abugre, 2023), faktor *reward* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Adapun fenomena yang terjadi pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut berhubungan dengan sistem *reward*, yaitu pemberian *reward* moneter berdasarkan penilaian kepala unit kerja dan penilaian *Key performance* individu (KPI) dan *key behavior* individu (KBI) yang penggabungannya keduanya menjadi Nilai Akhir Individu tahunan hanya menjadi pertimbangan yang menyebabkan penilaian tidak objektif. Banyak karyawan yang pada akhirnya hanya mendapat *reward* kecil meskipun dengan tingkat sumbangsih yang cukup besar. Akan tetapi terdapat para karyawan yang dengan pencapaian target rendah namun mendapatkan penilaian tinggi dari atasan maka secara otomatis tingkat *reward* yang didapatkan juga akan lebih tinggi.

Akumulasi dari kesenjangan tersebut menghadirkan belum terealisasinya kebahagiaan kerja yang optimal. Ketidakadilan dalam penilaian pada akhirnya akan menyebabkan turunan ketidakbahagiaan yang terjadi di kalangan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut. *Work engagement* menjadi bagian dari ketidakbahagiaan yang belum dapat terwujud. Terdapatnya beberapa karyawan BPJS Ketenagakerjaan mengundurkan diri menjadi puncak kegagalan Instansi dalam mewujudkan rasa keterikatan yang dimiliki karyawan.

Berdasarkan hal tersebut, alasan peneliti memilih BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut dikarenakan belum muncul pertumbuhan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan belum meratanya Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Wilayah Sumbagut. Selain itu, keterbatasan kemampuan (finansial maupun non finansial) peneliti dan jarak tempuh terhadap objek penelitian yang relative dekat

sehingga peneliti dapat lebih fokus dan mudah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.

Untuk menjawab berbagai fenomena yang terjadi di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Sistem *Reward* Terhadap *Work happiness* dan *Work engagement* sebagai Variabel *Intervening* Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut”**.

## **1.2 Perumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem *reward* moneter berpengaruh terhadap *work engagement* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?
2. Apakah sistem *reward* non-moneter berpengaruh terhadap *work engagement* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?
3. Apakah sistem *reward* moneter berpengaruh terhadap *work happiness* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?
4. Apakah sistem *reward* non-moneter berpengaruh terhadap *work happiness* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?
5. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *work happiness* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?
6. Apakah sistem *reward* moneter berpengaruh terhadap *work happiness* melalui *work engagement* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?

7. Apakah sistem *reward* non-moneter berpengaruh terhadap *work happiness* melalui *work engagement* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh sistem *reward* moneter terhadap *work engagement* pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut.
2. Untuk menguji pengaruh sistem *reward* non-moneter terhadap *work engagement* pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut.
3. Untuk menguji pengaruh sistem *reward* moneter terhadap *work happiness* pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut.
4. Untuk menguji pengaruh sistem *reward* non-moneter terhadap *work happiness* pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut.
5. Untuk menguji pengaruh *work engagement* terhadap *work happiness* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut.
6. Untuk menguji pengaruh sistem *reward* moneter terhadap *work happiness* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut melalui *work engagement*.

7. Untuk menguji pengaruh sistem *reward* non-moneter terhadap *work happiness* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut melalui *work engagement*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia, lebih khusus lagi terkait dengan sistem *reward*, *work happiness*, dan *work engagement* sebagai upaya menyempurnakan teori yang akan berkontribusi dalam peningkatan kualitas ilmu pengetahuan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai berikut:
  - a. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah dalam hal sistem *reward*, *work happiness*, dan *work engagement* dalam melaksanakan tujuan organisasi.
  - b. Memberikan bahan pertimbangan bagi peneliti, praktisi sumber daya manusia dan pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sumbagut dalam melakukan strategi yang tepat guna untuk peningkatan *work engagement*.