

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset vital suatu organisasi karena perannya dalam implementasi strategi sangat penting yaitu sebagai subjek pelaksana dari strategi organisasi. Mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan harapan organisasi bagi organisasi yang memiliki hal tersebut akan dapat mencapai kinerja yang optimal sesuai yang diinginkan organisasi, baik oleh individu maupun kelompok.

Faktor penentu meningkatnya kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja. Suatu perusahaan atau instansi harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawannya, apabila kepuasan kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan menurun.

Kepuasan kerja adalah salah satu aspek bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki rasa puas pada pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang lebih positif, sehingga dapat bekerja dengan baik. Dalam penelitian ini beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai antara lain beban kerja, dan disiplin kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang didapatkan langsung dari karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor mengenai kepuasan kerja, ditemukan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan masih bervariasi. Beberapa

karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja yang kondusif dan adanya dukungan dari rekan kerja serta atasan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dirasa kurang, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya apresiasi terhadap kinerja karyawan, serta keterbatasan kesempatan untuk berkembang dalam karir. Selain itu, sebagian karyawan merasa bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi belum optimal, yang menyebabkan tingkat stres yang cukup tinggi. Faktor-faktor ini berkontribusi terhadap tingkat kepuasan kerja yang belum sepenuhnya maksimal di dalam perusahaan. Berikut hasil pra survei yang dilakukan peneliti 30 karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor:

Tabel 1
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan
PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor

No	Pernyataan Kepuasan Kerja Karyawan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%Tidak
1.	Saya memiliki kebebasan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai cara saya	7	23,33%	23	76,67%
2.	Gaji saya sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan	23	76,67%	7	23,33%
3.	Saya merasa kesempatan promosi diberikan secara adil	6	20,00%	24	80,00%
4.	Saya merasa nyaman bekerja dalam tim dengan rekan-rekan saya	10	33,33%	20	66,67%
5.	Saya merasa didukung oleh atasan dalam menyelesaikan pekerjaan saya	29	96,67%	1	3,33%

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan di PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor masih belum optimal, hasil pra survei

menunjukkan bahwa 76,67% karyawan tidak memiliki kebebasan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai caranya sendiri, 23,33% karyawan belum memiliki gaji sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan, 80% karyawan merasa kesempatan promosi diberikan secara tidak adil, 66,67% Saya merasa tidak nyaman bekerja dalam tim dengan rekan-rekan saya, dan 3,33% karyawan merasa tidak didukung oleh atasan dalam menyelesaikan pekerjaan saya. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada kepuasan kerja karyawan, oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan diperlukan penyesuaian beban kerja agar lebih seimbang dan penegakkan disiplin kerja.

Beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan pada sumber daya manusia dan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Beban kerja yang berupa fisik biasanya dapat dilihat secara langsung, misalnya kelelahan, menurunnya tingkat produktivitas pekerja, kesalahan-kesalahan yang terjadi, dan lain-lain. Penanganannya dapat diambil tindakan secara langsung seperti istirahat sejenak dari pekerjaan, pemberian waktu makan dan minum, dan lain-lain. Hasil dari penanganannya pun dapat dirasakan secara langsung dan membutuhkan waktu yang relatif singkat. Beban kerja yang bersifat mental tidak dapat dilihat secara kasat mata. Penanganan beban kerja mental tidaklah semudah penanganan beban kerja fisik. Oleh karena beban kerja mental berkaitan dengan psikis seseorang, maka diperlukan pendekatan tersendiri sehingga diketahui apa penyebab beban kerja mental tersebut sehingga dapat diatasi. Penilaian beban kerja mental juga

tidaklah semudah menilai beban kerja fisik. Pekerjaan yang bersifat mental sulit diukur melalui perubahan fungsi tubuh.

Beban kerja juga merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, jika beban kerja terlalu tinggi, karyawan bisa mengalami stres, kelelahan, dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya mengurangi kepuasan kerja. Sebaliknya, jika beban kerja seimbang dengan kapasitas dan sumber daya yang tersedia, karyawan cenderung lebih produktif, merasa dihargai, dan puas dengan pekerjaannya. Beban kerja dapat terjadi apabila karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan pegawai dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memperkirakan jumlah karyawan berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan, dapat diketahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran kapasitas kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masing-masing kepala divisi dan *Human Capital* PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor, peneliti mendapatkan data yang dimana menunjukkan beban kerja kuantitatif tiap divisi (*Ndf Motorcycle, Ndf Car, Asset Management Motorcycle, Asset Management Car*) selama semester 1 di tahun 2025, diukur melalui target dan persentase

pencapaian yang mencerminkan volume tugas yang diberikan serta tekanan kerja yang dihadapi. Berikut data pencapaian masing-masing divisi selama semester 1 di tahun 2025:

Tabel 2
Tren Beban Kerja dan Pencapaian Divisi Semester 1 Tahun 2025
PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor

Divisi	Bulan	Target	Pencapaian	Persentase
Ndf Motorcycle	Januari	307	301	98,05%
	Februari	315	292	92,70%
	Maret	321	305	95,02%
	April	329	288	87,54%
	Mei	355	388	109,30%
	Juni	373	396	106,17%
Divisi	Bulan	Target	Pencapaian	Persentase
Ndf Car	Januari	20.509.000.000	21.634.925.500	105,49%
	Februari	20.627.000.000	22.512.406.000	109,14%
	Maret	21.948.000.000	23.219.336.000	105,79%
	April	18.917.000.000	12.476.549.000	65,95%
	Mei	20.235.000.000	15.740.244.500	77,79%
	Juni	22.169.000.000	17.534.946.000	79,10%
Divisi	Bulan	Target	Pencapaian	Persentase
Asset Management Motorcycle	Januari	4,75%	4,26%	110,24%
	Februari	5,50%	4,10%	125,41%
	Maret	5,63%	4,21%	125,26%
	April	6,04%	4,87%	119,38%
	Mei	6,17%	4,93%	120,05%
	Juni	6,30%	4,86%	122,86%
Divisi	Bulan	Target	Pencapaian	Persentase
Asset Management Car	Januari	2,80%	2,67%	104,64%
	Februari	3,00%	2,97%	101,00%
	Maret	3,00%	2,91%	103,00%
	April	3,00%	4,23%	59,00%
	Mei	3,00%	4,33%	55,67%
	Juni	3,00%	3,85%	71,67%

Sumber: Regional HCBP Supervisor

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui dalam kurun waktu Januari hingga Juni 2025, divisi *Ndf Motorcycle* awalnya mencatat pencapaian di bawah target (87–98 %), namun menunjukkan peningkatan signifikan pada Mei dan Juni

(106–109 %), yang mengindikasikan adanya penyesuaian beban kerja yang efektif. Sementara itu, *Ndf Car* mengalami kinerja yang kuat pada awal tahun (105–109 %), namun menurun drastis pada April hingga Juni (66–79 %), menunjukkan adanya peningkatan beban kerja yang tidak sebanding dengan kapasitas operasional. Divisi *Asset Management Motorcycle* mempertahankan kinerja yang konsisten di atas target (110–125 %) sepanjang periode, menandakan manajemen beban kerja yang optimal. Sebaliknya, *Asset Management Car* mulai mengalami penurunan performa sejak April (59 %), yang mengindikasikan potensi beban kerja yang berlebihan atau kendala kapasitas tim pada paruh pertama tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Capital* PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor, ditemukan bahwa masih terdapat permasalahan terkait beban kerja karyawan. Beberapa karyawan merasa bahwa beban kerja yang diberikan masih kurang merata, di mana ada yang mendapatkan tugas terlalu banyak sementara yang lain mendapatkan tugas lebih ringan. Selain itu, karyawan juga mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu akibat target yang tinggi dan tuntutan kerja yang terus meningkat. Beban kerja yang berlebih ini juga menyebabkan tingkat stres yang tinggi pada sebagian karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja dan kepuasan kerja. Selain itu, masih ditemukan karyawan yang merasa kewalahan dengan tugas yang diberikan, terutama ketika harus menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang singkat tanpa dukungan sumber daya yang

memadai. Berikut hasil pra survei yang dilakukan peneliti kepada 30 karyawan terhadap beban kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor:

Tabel 3
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Beban Kerja Karyawan
PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor

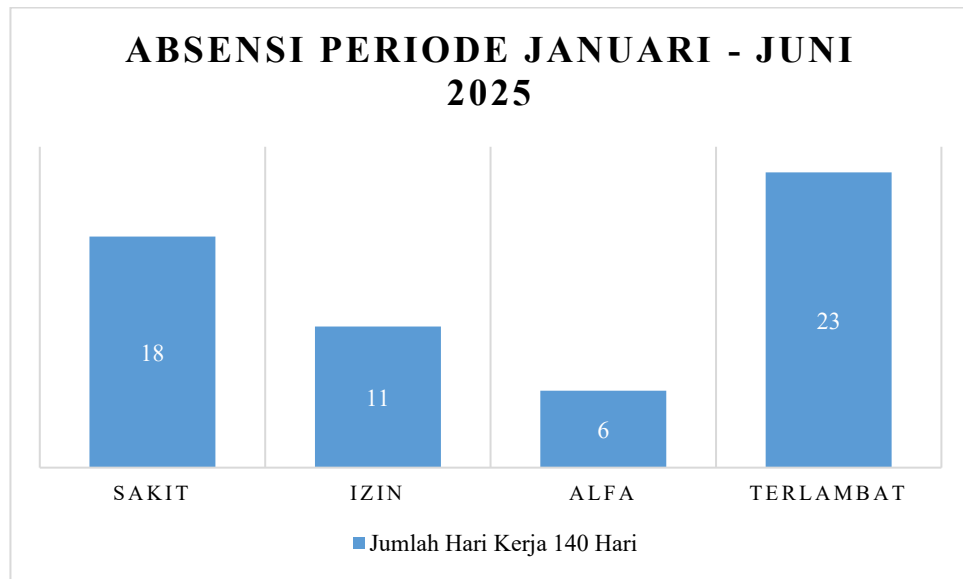
No	Pernyataan Beban Kerja Karyawan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%Tidak
1.	Jumlah tugas yang diberikan sesuai dengan kapasitas saya	4	13,33%	26	86,67%
2.	Saya merasa mampu memenuhi ekspektasi kualitas pekerjaan yang ditetapkan	8	26,67%	22	73,33%
3.	Beban waktu pekerjaan saya tidak mengganggu keseimbangan kehidupan pribadi	5	16,67%	25	83,33%
4.	Beban mental pekerjaan saya tidak memengaruhi keseimbangan emosional saya	3	10,00%	27	90,00%

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa beban kerja karyawan di PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor masih belum optimal, hasil pra survei menunjukkan bahwa 86,67% karyawan tidak menerima jumlah tugas yang sesuai dengan kapasitasnya, 73,33% karyawan belum mampu memenuhi ekspektasi kualitas pekerjaan yang ditetapkan, 83,33% karyawan merasa pekerjaan mengganggu keseimbangan kehidupan pribadi, dan 90% karyawan merasa beban mental memengaruhi keseimbangan emosional. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada beban kerja karyawan, oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan diperlukan penyesuaian beban kerja agar lebih seimbang.

Berkenaan dengan masalah pekerjaan, yang dimaksud disiplin adalah kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa didukung oleh disiplin karyawan yang baik, makanya sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pemberian bimbingan dan penyuluhan serta hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dalam mendidik karyawan supaya mentaati semua peraturan.

Disiplin kerja sangat penting dalam suatu organisasi, karena dengan disiplin kerja karyawan suatu organisasi dapat mencapai tujuan dari program kerja yang dikerjakannya. Disiplin kerja merupakan bagian atau variabel yang sangat penting dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia, karena itu disiplin diperlukan dalam suatu organisasi agar tidak terjadi keteledoran, penyimpangan atau kelalaian dan akhirnya pemborosan dalam melakukan pekerjaan. Selain itu, disiplin mendorong karyawan untuk mematuhi aturan dan prosedur secara konsisten, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan profesional. Sistem disiplin yang efektif juga terbukti meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan dengan memperbaiki moral, menekan ketidakhadiran, dan memperkuat kewajiban karyawan terhadap tujuan perusahaan. Berikut absensi karyawan yang bekerja lebih dari 1 tahun dalam periode Januari sampai Juni 2025:



Sumber: Regional HCBP Supervisor (2025)

Gambar 1
Grafik Absensi Karyawan Masa Kerja Lebih Dari 1 Tahun Periode Januari - Juni Tahun 2025 PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor

Berdasarkan grafik di atas mengilustrasikan komponen absensi karyawan dari Januari hingga Juni 2025, terdiri dari Sakit (18 hari), Izin (11 hari), Alfa (6 hari), dan Terlambat (23 kali) dari total 140 hari kerja. Data tersebut menunjukkan bahwa frekuensi keterlambatan merupakan kategori tertinggi, yang menandakan perlunya peningkatan pengawasan bagi pemenuhan ketepatan waktu. Sebaliknya, ketidakhadiran akibat sakit dan izin masih dapat dikategorikan wajar dan relatif terkendali, sementara tingkat absensi tanpa pemberitahuan (alfa) termasuk rendah. Temuan ini memberikan dasar yang kuat bagi perusahaan untuk menyusun kebijakan strategis dalam meningkatkan disiplin kerja dan manajemen absensi karyawan.

Peneliti juga melakukan pra survei kepada 30 karyawan terhadap disiplin kerja karyawan PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor:

Tabel 4
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Disiplin Kerja Karyawan
PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor

No	Pernyataan Disiplin Kerja Karyawan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%Tidak
1.	Saya selalu mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan	8	26,67%	22	73,33%
2.	Saya selalu memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan	9	30,00%	21	70,00%
3.	Saya bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan dalam pekerjaan	9	30,00%	21	70,00%
4.	Saya selalu hadir tepat waktu sesuai jadwal kerja	7	23,33%	23	76,67%
5.	Saya menjaga hubungan yang positif dan saling menghormati dengan rekan kerja	28	93,33%	2	6,67%

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa disiplin kerja karyawan di PT BFI Finance Indonesia Cabang Bogor masih belum optimal, hasil pra survei menunjukkan bahwa 73,33% karyawan tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan, 70,00% karyawan belum memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan, 70,00% karyawan belum bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan dalam pekerjaan, 76,67% karyawan tidak hadir tepat waktu sesuai jadwal kerja dan, 6,67% karyawan belum dapat menjaga hubungan yang positif dan saling menghormati dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada disiplin kerja karyawan, oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan diperlukan adanya penegakkan disiplin kerja.

PT BFI *Finance* Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan dituntut untuk memiliki tenaga kerja yang produktif dan profesional dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Namun, dalam praktiknya, perusahaan menghadapi tantangan dalam mengelola beban kerja dan menegakkan disiplin kerja karyawan agar tetap seimbang dan tidak berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Beban kerja yang tinggi karena target pencapaian serta tekanan dalam bekerja dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, tingkat disiplin kerja yang kurang optimal juga dapat menghambat operasional perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjabaran latar belakang masalah di atas dan hasil pra survei yang dilakukan peneliti maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Beberapa karyawan merasa bahwa beban kerja yang diberikan masih kurang merata, di mana ada yang mendapatkan tugas terlalu banyak sementara yang lain mendapatkan tugas lebih ringan.
2. Karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu akibat target yang tinggi dan tuntutan kerja yang terus meningkat.

3. Beban kerja yang tinggi juga menyebabkan tingkat stres yang tinggi pada sebagian karyawan.
4. Karyawan merasa kurangnya apresiasi terhadap kinerja karyawan, serta keterbatasan kesempatan untuk berkembang dalam karir.
5. Sebagian karyawan merasa bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi belum optimal, yang menyebabkan tingkat stres yang cukup tinggi.
6. Disiplin kerja karyawan masih belum optimal, masih banyak karyawan tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan.
7. Sebagian karyawan belum memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan.
8. Beberapa karyawan belum bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan dalam pekerjaan, dan ada sebagian karyawan tidak hadir tepat waktu sesuai jadwal kerja.

C. Batasan Masalah

Berhubung adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga dan pengetahuan, maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti. Untuk itu peneliti membatasi penelitian hanya pada masalah Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor?
2. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor?
3. Apakah ada pengaruh beban kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor?
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor?
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor?

F. Kegunaan Penelitian

Beberapa kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah untuk:

1. Syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

Tujuan utama dalam pembuatan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

2. Masukan bagi perusahaan atau organisasi.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor dan juga menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan strategik.

3. Memperkaya khasanah keilmuan.

Penelitian ini juga dimaksudkan untuk menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen, sehingga dapat memperkaya keilmuan tersebut.

4. Referensi dan pandangan bagi peneliti lain.

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan untuk peneliti lain yang memiliki objek yang hampir sama dengan penelitian ini.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran mengenai isi dari proposal ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, profil responden, hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, distribusi jawaban responden, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linier berganda, uji hipotesis, hasil koefisien determinasi dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab terakhir dari penyusunan skripsi ini dan peneliti menyimpulkan mengenai apa yang ditemukan selama penelitian yang tercermin pada bab sebelumnya, berdasarkan

kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan PT BFI *Finance* Indonesia Cabang Bogor.