

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan peran utama bagi lembaga atau perusahaan. Tujuan sebuah lembaga atau perusahaan pasti akan mudah diraih atau tercapai ketika lembaga atau perusahaan tersebut memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, berkarakteristik, berkualitas bisa bekerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja, loyal terhadap perusahaan, dan mempunyai antusias atau harapan untuk memajukan perusahaan, namun tidak mudah, bagi perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia seperti yang disebutkan. Untuk itu perusahaan tentunya harus bisa mengelola dan memanajemen sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya.

BPJS Ketengakerjaan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan dengan menggunakan mekanisme pada bidang asuransi sosial, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang. Memiliki fungsi yang sama yaitu melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengatur dana jaminan sosial untuk kepentingan sosial dan kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, memberikan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan

memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan memiliki program jaminan kecelakaan kerja (JKK), program jaminan kematian (JKM), program jaminan pensiun (JP) dan terakhir program jaminan hari tua (JHT).

Pada saat peneliti melakukan observasi, diketahui bahwa keberhasilan kinerja perusahaan bergantung pada pencapaian kinerja kantor cabangnya, penilaian ini berguna untuk mengetahui kinerja dan efektivitas masing-masing kantor cabang. Namun, ada beberapa komponen yang mempengaruhi kinerja individu. Termasuk dalam memenuhi tujuan (seperti target partisipasi dan iuran), berkolaborasi dengan pihak berwenang (seperti pemerintah daerah), dan kenyamanan dalam bekerja. Hal ini akan berdampak pada penilaian kinerja kantor cabang itu sendiri dimana ketika, penilaian kinerja secara individu itu di perhitungkan. Berikut data kinerja yang dilihat dari data kinerja perorangan atau individu seluruh karyawan selama 5 tahun terakhir dari 2019 sampai 2023:

Tabel 1. 1
Data Kinerja Karyawan

TAHUN	KINERJA (RATA-RATA)	PRESENTASE KENAIKAN/PENURUNAN
2019	4.73	4.73
2020	4.75	Kenaikan sebesar 0.42%
2021	4.65	Penurunan sebesar 2.11%
2022	4,48	Turun sebesar 3.66%
2023	4,63	Kenaikan sebesar 3,35%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.

Data 1.1 diatas menunjukkan data kinerja 5 tahun terakhir karyawan mengalami Fluktuasi.

1. Pada angka tahun 2019 terlihat penilaian kinerja pribadi karyawan yang di sudah ditotalkan berada pada angka rata-rata yaitu 4,73
2. Pada tahun 2020 kinerja karyawan perorangan yang ditotalkan meningkat atau naik pada angka 4,75
3. Pada tahun 2021 perolehan total nilai kinerja karyaan mulai menurun di angka 4,65
4. Pada tahun 2022 penurunan pada hasil perolehan nilai kinerja karyawan yang di totalkan dari individu semakin terlihat penurunannya pada angka 4,48.
5. Pada tahun 2023 meningkat pada angka sebesar 4,63 namun masih jauh dari angka tahun 2019 dan 2021

Fluktuasi bisa terjadi pada kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor, antaranya ada beberapa karyawan yang sering terlambat atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga memicu menurunnya kuantitas kinerja, dan membuat penilaian kinerja karyawan menjadi tidak maksimal.

Hal tersebut terjadi karna pada kenyataanya, kinerja yang baik dan tinggi tidaklah selalu dimiliki oleh setiap karyawan, ada juga sebagian karyawan yang memiliki kinerja yang lemah, ketidak maksimalan atau penurunan kinerja pribadi karyawan bisa terjadi karna ada beberapa penyebabnya, misalnya masalah pada beban kerja dan waktu dimana karyawan harus mampu menyelesaikan target yang

harus di capai, tenggat waktu atau *deadline* tugas yang singkat dan hal ini akan menyebabkan karyawan merasa *Stress* dan bisa mengganggu konsentrasi dan komunikasi pada saat dikantor, karena hal tersebut seringkali kita mendengar keluhan keluhan setiap karyawan. Belum lagi pada masalah pribadi yang mungkin muncul dari keluarga, teman dan lain-lain sehingga membuat penurunan konsentrasi saat menyelesaikan pekerjaan,

Masalah tersebut bisa terjadi karena kurang seimbangnya antara kehidupan pribadi yang menyangkut keluarga dan teman-teman, dan tanggung jawab pekerjaan terkadang membuat karyawan harus membuat pilihan, tidak jarang banyak karyawan berniat untuk melakukan pengunduran diri dari perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja, *work life balance* karyawan yang kurang terjaga dan beban kerja yang tinggi serta pengaruhnya terhadap komitmen dan loyalitas karyawan, biasanya kondisi yang seperti ini akan mempengaruhi pada efektivitas kerja maupun kinerja perusahaan atau organisasi. Sipayung et al. (2023) menyatakan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja (*work life balance*) dapat mengurangi *stress* dan kelelahan dalam meningkatkan kesehatan mental, untuk mencapai keseimbangan yang baik bukanlah mudah, terutama dengan tuntutan pekerjaan di tambah seiring dengan peran keluarga yang semakin kompleks.

Setelah peneliti melaksanakan observasi selama dua bulan lamanya dimana peneliti melaksanakan praktek PKL atau magang industri, dan bertanya langsung kepada kepala SDM Umum kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang, bahwa terdapat beberapa isu atau fenomena yang peneliti temui pada saat magang di sana.

Terdapat bahwa hampir semua karyawan disana keluarganya tidak berdomisili di tempat karyawan bekerja yaitu Tanjungpinang, di karenakan mutasi karyawan yang dilakukan beberapa kali di setiap tahunnya membuat karyawan tidak menetap di suatu daerah atau tempat tinggal, sehingga membuat mereka harus berpindah-pindah dan beradaptasi terlebih dahulu dengan daerah baru mereka untuk menemukan kenyamanan. Tidak hanya individu yang harus beradaptasi dengan lingkungan yang baru, tetapi kelompok juga perlu beradaptasi dengan anggota kelompok yang baru. Bagi karyawan yang sudah menikah dan mempunyai keluarga hal ini akan menimbulkan masalah apabila karyawan tersebut jauh dari keluarga mereka, dan harus berpindah-pindah, seperti karyawan wanita yang sudah bekerluarga pastinya memiliki tanggung jawab yang besar, dan juga karyawan laki-laki, dengan adanya mutasi ini bisa membuat terganggunya keseimbangannya antara kehidupan pribadi dan kerja yang akan menimbulkan lebih banyak tantangan bagi mereka. Bahkan tunjangan seperti gaji, cuti dan benefit lainnya tidak menjamin kepuasan kerja, ditambah lagi di saat berliburpun mereka masih saja mengecek email yang masuk dan membalas pesan dari rekan kerja. Menurut Pangkey (2019), menyatakan bahwa keluarga yang ditinggalkan karyawan di kampung halaman sering menjadi alasan karyawan harus sering ijin pulang, di tambah dengan alasan anak, suami/istri, orang tua yang sakit atau halangan lainnya termasuk sesuatu urusan penting yang mengharuskan pekerja pulang kampung, di mana akhirnya karyawan lebih memilih kembali kekampung halaman atau berkumpul bersama keluarga dan meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja.

Beban kerja juga menjadi alasan kenapa *work life balance* ini tidak seimbang itu karena beban kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang cukup tinggi, sehingga karyawan banyak menghabiskan waktu mereka di kantor. Sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) jam kerja normal setiap karyawan ialah 8 jam dalam sehari, 40 jam dalam seminggu X 4 minggu dalam sebulan yaitu 160 jam perbulan dan karyawan bekerja sekitar 2.080 jam pertahun lamanya. Namun pada kenyataanya berbeda dengan yang peneliti temukan, bisa dilihat pada tabel dibawah ini :kMeskipun

Tabel 1. 2
Data Absen Jam Kerja Karyawan 2021-2023

DATA RATA-RATA JAM KERJA KARYAWAN 2021-2023			
Nama	2021	2022	2023
XX1	2,110 jam 23 menit	2,005 jam 50 menit	2,023 jam 49 menit
XX2	1,988 jam 40 menit	1,780 jam 30 menit	2,016 jam 12 menit
XX3	2,170 jam 10 menit	2,439 jam 43 menit	2,529 jam 05 menit
XX4	2,332 jam 40 menit	2,653 jam 12 menit	2,345 jam 50 menit
XX5	1,790 Jam 41 menit	1,980 jam 47 menit	2,108 jam 19 menit
XX6	2,080 jam 58 menit	2,098 jam 36 menit	1,762 jam 00 menit
XX7	2,203 jam 13 menit	1,950 jam 10 menit	2,556 jam 48 menit
XX8	2,643 jam 20 menit	2,085 jam 31 menit	1,700 jam 54 menit
XX9	2,579 jam 00 menit	2,550 jam 51 menit	1,988 jam 22 menit
XX10	2,478 jam 44 menit	2,766 jam 51 menit	2,557 jam 04 menit
XX11	1,978 jam 52 menit	2,543 jam 00 menit	2,590 jam 55 menit
XX12	2,674 jam 37 menit	2,333 jam 15 menit	2,656 jam 00 menit
XX13	1,788 jam 43 menit	1,980 jam 52 menit	2,080 jam 27 menit
XX14	2,001 jam 00 menit	1,743 jam 33 menit	2,432 jam 46 menit
XX15	1,934 jam 40 menit	2,110 jam 00 menit	1,890 jam 30 menit
XX16	2,090 jam 22 menit	2,478 jam 43 menit	2,656 jam 38 menit
XX17	1,668 jam 01 menit	2,309 jam 26 menit	2,322 jam 00 menit
XX18	2.000 jam 11 menit	2,063 jam 45 menit	1,989 jam 02 menit
XX19	1,900 jam 37 menit	2,120 jam 38 menit	1,670 jam 18 menit
XX20	2,340 jam 21 menit	2,040 jam 11 menit	2,489 jam 23 menit

XX21	1,480 jam 00 menit	2,606 jam 57 menit	2,202 jam 34 menit
XX22	1,820 jam 59 menit	2,569 jam 00 menit	2,400 jam 00 menit
XX23	2,278 jam 10 menit	1,652 jam 20 menit	2,540 jam 27 menit
XX24	2,078 jam 02 menit	2,080 jam 00 menit	1,509 jam 08 menit
XX25	1,987 jam 45 menit	2,770 jam 09 menit	2,502 jam 32 menit
XX26	2,100 jam 09 menit	1,920 jam 23 menit	2,590 jam 09 menit
XX27	2,312 jam 07 menit	1,780 jam 59 menit	1,809 jam 02 menit
XX28	2,130 jam 58 menit	2,456 jam 00 menit	2,345 jam 50 menit
XX29	1,090 jam 00 menit	2,070 jam 37 menit	1,785 jam 00 menit
XX30	2,303 jam 18 menit	1,909 jam 21 menit	2,234 jam 53 menit
XX31	1,589 jam 40 menit	2,132 jam 25 menit	2,165 jam 40 menit
XX32	2,344 jam 20 menit	2,650 jam 39 menit	2,356 jam 20 menit
XX33	1,908 jam 32 menit	1,780 jam 54 menit	1,921 jam 48 menit
XX34	2,300 jam 49 menit	2,000 jam 57 menit	2,698 jam 33 menit
XX35	1,949 jam 00 menit	2,110 jam 28 menit	2,410 jam 10 menit
XX36	2,093 jam 43 menit	1,998 jam 12 menit	2,321 jam 19 menit

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang 2024.

Tabel 1.2 terlihat jam kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan dari tahun 2020, 2021 dan pada tahun 2023 yang telah peneliti temui dari jam kerja pertahun mereka. Secara tidak langsung memang adanya beban kerja yang tinggi, bisa dilihat dari jam kerja yang melebihi 2080 jam pertahunnya dari ketentuan SOP jam kerja normal, dimana karyawan harus mengejar waktu yang telah ditentukan perusahaan dalam memproses dokumen-dokumen klaim peserta seperti JHT, JKK, JKM dan JP khususnya harus teliti dan berkoordinasi dengan pihak perusahaan untuk data-data atau kasus tertentu, dengan meningkatnya jumlah klaim yang masuk setiap harinya karyawan BPJS Ketenagakerjaan untuk tetap di menyelesaikan proses klaim dengan tuntas.

Tuntutan tersebut membuat karyawan seringkali melewati jam kerja normal, karyawan memiliki target dan tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab, tingginya beban kerja dan jam kerja yang diberikan perusahaan untuk menyelesaikan

pekerjaan mereka dan membuat para karyawan harus menambah jam kerja mereka sehingga lebih banyak menghabiskan waktu dikantor.

Pada saat melaksanakan magang dan bertanya langsung kepada kepala bidang SDM Umum ada pembebanan kerja pada bagian SDM yang dibebankan dengan target keuangan yang sama dengan pemasaran dan hal tersebut seringkali menambah tuntutan dalam bekerja. Dalam lingkungan kerja yang penuh dengan tanggung jawab, karyawan seringkali mendapat tantangan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas mereka tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Hal ini kadang-kadang membuat karyawan harus bekerja lembur hingga ke larut malam, baik dalam menyelesaikan tugas-tugas dari kantor, tugas tambahan maupun menghadiri rapat kerja. Selain itu, pergi dinas luar kota maupun kegiatan yang tidak terduga telah menjadi bagian dari pola kerja yang mungkin terjadi di kala waktu tertentu, sehingga memicu kelelahan yang akan di rasakan karyawan, faktor tersebut membuat menurunnya kinerja karyawan diperusahaan.

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan, untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada tempat mereka bekerja biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Dalam komitmen terkandung keyakinan, pengikat, yang akan menimbulkan energi untuk melakukan yang terbaik. terkait komitmen karyawan saat peneliti melakukan observasi juga ditemukan.

Adanya karyawan dengan jabatan yang sama yaitu Penata Madya Pelayanan memilih mengundurkan diri dari perusahaan, pada awal tahun dan di akhir tahun 2023. Salah satu faktor tersebut didapatkan dari pengalaman kerja yang di terima karyawan. Bahwa senang memiliki kesempatan untuk belajar, tetapi merasa kurang puas dengan proses klaim, yang dianggap sulit dan kadang-kadang di pengaruhi oleh kepentingan pribadi. Selain itu, sebaiknya perusahaan harus memperbaiki kebijakan yang lebih membantu orang menemukan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka, menciptakan lingkungan kerja lebih baik, memperbaiki budaya kerja perusahaan agar tidak hanya rutinitas formal saja.

Namun, tingkat pengunduran diri karyawan yang tinggi masih menjadi tantangan bagi banyak organisasi atau perusahaan, apalagi jika yang mengundurkan diri itu sudah memiliki pengalaman yang cukup baik selama bekerja dan memiliki posisi yang cukup baik pula pada suatu perusahaan tersebut maka kehilangan karyawan tersebut menjadi suatu hal yang perlu perusahaan perbaiki ini akan berdampak pada produktivitas perusahaan dan kinerja perusahaan. Pernyataan diatas menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan realita di lapangan, oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memahami alasan di balik pengunduran diri karyawan dan mencoba untuk memperbaiki kondisi apa yang menyebabkan karyawan tersebut melakukan pengunduran diri.

Untuk itu berbicara tentang kinerja karyawan dalam hasil yang memuaskan tidak terlepas dari beban kerja dan tanggung jawab serta tantangan yang besar pula

bagi setiap karyawan karena beban kerja memegang peran penting untuk mendapatkan hasil yang memuaskan tentunya karyawan merasakan tekanan tekanan, untuk itu perusahaan perlu memastikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan untuk memastikan kesejahteraan karyawan, karyawan merasa puas karena jika *work life balance* yang terjaga dengan baik dan beban kerja yang di kelola pun dengan baik maka kinerja karyawan pun akan meningkat, namun jika keseimbangan kehidupan kerjanya tidak terjaga dalam menjalankan beban kerja maka akan beresiko kepada komitmen karyawan yang mungkin akan berkurang dan akan menyebabkan karyawan merasa kurang puas mengakibatkan perusahaan kehilangan karyawan yang awalnya berkualitas menjadi menurun bahkan akan terjadi *retensi*, karyawan mempunyai niat untuk keluar dari perusahaan bahkan karyawan tersebut berniat untuk mencari pekerjaan yang lain atau pindah dari tempat kerja hal tersebut menjadi peran penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Dari uraian diatas latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh *Work Life Balance* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Karyawan Sebagai *Intervening* Variabel Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa identifikasi masalah dari penelitian ini berkaitan dengan:

1. Terjadi penurunan penilaian kinerja individu setiap karyawan yang

ditotalkan pertahunnya, sehingga mengalami fluktuasi dari 4 tahun terakhir.

2. Karyawan sulit membagi waktu antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi.
3. Beban kerja yang terlalu tinggi dengan tenggat waktu yang telah ditentukan membuat karyawan harus menghabiskan waktunya di kantor dengan durasi yang panjang.
4. Masih terdapat karyawan yang memilih untuk mengundurkan diri dari perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?
3. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?
4. Apakah Beban kerja Berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?
5. Apakah komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?
6. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?

7. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Agar memastikan penelitian ini dilakukan dengan konsistensi pada masalah yang diteliti, perlu adanya pembatasan terhadap masalah yang penulis teliti, oleh karena itu peneliti membatasi diri hanya berkaitan dengan variabel yang sesuai dengan judul yang peneliti angkat yaitu variabel *Work Life Balance* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Karyawan Sebagai *Intervening* Variabel. Dan objek penelitiannya Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban kerja terhadap komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.

6. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap kinerja karyawan melalui komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.
7. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti

Manfaatnya untuk peneliti ketika bisa menyelesaikan penelitian ini adalah dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, ketelitian dan kesabaran serta untuk bisa memperoleh gelar sarjana S1 Manajemen di Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

2. Universitas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta bisa menjadi bahan masukan bagi lembaga kampus dalam mengevaluasi kurikulum yang diberikan. Serta menjadi bahan bacaan atau referensi khususnya tentang manajemen sumber manusia, selanjutnya bisa menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa lain yang membutuhkan nya.

3. Perusahaan

Hasil dari penelitian ini akan dapat memberikan dampak yang baik untuk perusahaan kedepannya, dengan ini perusahaan dapat memperbaiki aspek-

aspek apa saja yang harus ditingkatkan dan diperhatikan lagi agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini harus berpacu pada sistematika yang telah ditentukan. Untuk itu ini adalah literatur dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah atau pemikiran dasar, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, meliputi landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka pemikirsn dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang Jenis penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, metode penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi umum di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjungpinang dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis yang di dapatkan oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini memaparkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian penulis.

Pada bab ini juga menyebutkan inti sari dari penelitian yang telah penulis lakukan beserta dan masukan kepada penulis.

