

**TINJAUAN BEBAN KERJA
PADA PT. JASA RAHARJA PUTERA INSURANCE
CABANG AMBON PROVINSI MALUKU**

Yati Hitimala¹⁾, Abdulharis Tamalene*²⁾

^{1,2)}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon

¹Alamat email: buanoharis@gamil.com*

ABSTRAK

Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Terkhusus bagian Staff Claim service masalah beban kerja yang dialami oleh karyawan, kesediaan pekerjaan yang sangat banyak sehingga efek pada mental dan menjadi karyawan tidak nyaman hal itu diakibatkan karena karyawan mengerjakan banyak pekerjaan yang harus selesai dalam tepat waktu. tujuan yang ingin dicapai dari peniliti adalah, Untuk melihat sejauh mana beban kerja karyawan staff claim service.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu penulisan menggunakan teori-teori dan pendapat para ahli tentang beban kerja berdasarkan hasil tabulasi kuisioner. Hasil dari penulisan ini adalah memberikan masukan atau solusi mengenai beban kerja. Kesimpulan dari hasil penulisan ini adalah beban kerja karyawan staff claim service Hasil perhitungan tabulasi kuisioner dari jawaban responden dalam hal ini PT. Jasa Raharja Putera Insurance pada bagian *staff claim service*, maka responden berpendapat bahwa beban kerja yang dilakukan di kantor ini belum efektif. Indikator Tuntutan tugas, menguasai situasi pekerjaan yang menjadi tuntutan tugas di tempat kerja cukup baik. Indikator peran adanya tekanan yang diberikan oleh atasan dalam melakukan pekerjaan. Indikator pribadi Dalam bekerja adanya tekanan dari rekan kerja yang lain. Indikator organisasi Adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja. Indikator kepemimpinan Adanya tidak nyaman pada karyawan karena atasan selalu mengawasi pekerjaan karyawan

Kata Kunci : Beban Kerja

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman dan persaingan sumber daya manusia semakin ketat secara global, kita dituntut untuk lebih aktif dalam dunia kerja. sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari suatu organisasi baik institusi pemerintah atau perusahaan. sumber daya manusia juga merupakan kunci dalam menentukan perkembangan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan tulang punggung organisasi ataupun perusahaan, aset utama dalam proses kerja untuk mencapai hasil yang maksimal, sumber daya manusia yang berkompeten adalah sumber daya utama di setiap organisasi guna mencapai keunggulan untuk kemajuan organisasi itu sendiri. Menurut Hasibuan (2019), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Tingkat keberhasilan seorang karyawan secara khusus dan organisasi secara umum, dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri. selain itu bila beban kerja yang berlebihan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. hal itu dapat disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, tingkat kecepatan kerja yang terlalu cepat, volume pekerjaan yang terlalu banyak dan lain sebagainya.

Untuk mencapai kinerja yang maksimal pentingnya instansi memperhatikan kondisi sumber daya manusianya karena tubuh manusia di rancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari dengan ketentuan masa otak yang bobotnya hampir lebih dari separuh berat tubuhnya, memungkinkan manusia untuk dapat mengerjakan tubuh dan melakukan pekerjaan. Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM)

harus di kelolah dan di manfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuan. sumber daya yang di butuhkan itu, salah satunya adalah sumber daya manusia. Dengan perkembangan jaman yang semakin maju, karyawan harus bisa menyesuaikan diri dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, banyaknya kebutuhan yang ingin di penuhi tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk tetap dapat bertahan hidup.

Menurut Nabawi (2019) Beban kerja adalah sebuah proses yang di lakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang di laksanakan dalam keadaan normal sesuai dengan jangka waktu yang di tentukan. Menurut Sunarso (2010) Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau karyawan dalam jangka waktu tertentu.

PT. Jasa Raharja Putera Insurance adalah asuransi sosial milik negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelolah asuransi kecelakaan lalu lintas bagi penumpang baik angkutan umum, kendaraan pribadi maupun pejalan kaki. Kehadiran PT. Jasa Raharja Putera Insurance (persero) memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui dua program asuransi sosial yaitu asuransi kecelakaan alat angkutan umum yang di laksanakan berdasarkan UU No. 33 Tahun 1994 tentang dana pertanggungan jawab kecelakaan lalu lintas penumpang dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ke tiga yang di laksanakan.

Berdasarkan pengamatan penulis terdapat masalah yang terjadi pada PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku. Terkhusus bagian Staff Claim service masalah beban kerja yang di alami oleh karyawan, kesediaan pekerjaan yang sangat banyak sehingga efek pada mental dan menjadi karyawan tidak nyaman hal itu di akibatkan karena karyawan mengerjakan banyak pekerjaan yang harus di selesaikan dalam tepat waktu, serta kekurangan tenaga kerja sehingga karyawan kerja cenderung tidak sesuai lagi dengan waktu yang dikerjakan misalnya sedang menjalankan proses pelayanan administrasi claim asuransi, survey claim, mengatur nilai claim, rekap resi penerimaan samsat tugas ini bisa saja di selesaikan dalam waktu satu hari tetapi karena kekurangan tenaga kerja sehingga prosesnya sangat panjang 7 hari -14 hari, sehingga karyawan merasa terbeban karena pekerjaan tersebut. sangat banyak dan sangat menguras tenaga karyawan salah satunya yaitu pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan bertantangan serta tugas yang di kerjakan sehingga dapat menimbulkan beban kerja.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja seseorang sudah di tentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan atau instansi menurut jenis pekerjaan. kebutuhan SDM dapat di hitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak pengeluaran perusahaan atau instansi pada devisi tertentu yang ingin di capai. Beban kerja juga merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu, beban kerja tidak hanya menyangkut pekerjaan yang di pandang berat tetapi juga pekerjaan ringan. tempat kerja bukan hanya yang menyangkut kelebihan pekerjaan tetapi termasuk pula yang setara atau sama sebaiknya kekurangan atau rendah atau kecil pekerjaannya.

Menurut Menpan (2020), Beban kerja ialah sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu organisasi atau pemegang suatu kedudukan dalam waktu tertentu. kemudian pengukuran kerja di dalamnya berarti suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja pemegang jabatan yang di lakukan secara sistematis.

Menurut peraturan Menteri dalam Negeri (Permandagri) No 12 tahun 2008, Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus di capai oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dengan

normal waktu. (Gibson,2018) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Menurut (Sunarsono,2010) Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. beban berarti tanggung jawab yang harus di selesaikan oleh karyawan yang di berikan tanggung jawab oleh perusahaan.

Menurut Koesomowidjojo (2017) beban kerja merupakan sesorang pekerja yang sudah di tentukan didalam bentuk standar kinerja menurut pekerjaannya di dalam perusahaan. Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu.

Menurut UU Kesehatan No.36 tahun 2009, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyerasian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal. Menurut Sutarto (2017 : 122), beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau karyawan yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau karyawan yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak mengganggu.

2. Dampak beban kerja

Terdapat beban kerja yang memberi dampak positif kepada karyawan seperti motivasi dan munculnya semangat dan gairah hidup, memiliki rangsangan untuk bekerja keras, dan memiliki keinginan untuk terus mengasah potensi diri. namun terdapat beban kerja yang berdampak negatif, di antaranya adalah kurangnya kemampuan diri dalam membuat keputusan, meningkatkannya rasa cemas dan berkurangnya rasa percaya diri sehingga karyawan tidak yakin dapat bekerja secara maksimal.

Menurut Tawar, et al., (2017:145), ada dua dampak dari beban kerja yaitu dampak positif dan dampak negatif.

1. Dampak positif beban kerja adalah:
 - a. Memiliki motivasi kerja yang tinggi.
 - b. Memiliki rancangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
 - c. Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (challenge), bukan sebagai tekanan (pressure).
 - d. Memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan baik-baiknya.
2. Dampak Negatif beban kerja adalah:
 - a. Menurunnya tingkat produktivitas karyawan yang bisa dampak pada kurangnya keefektifitas organisasi.
 - b. Penurunan tingkat keputusan kerja dan tingkat kinerja.
 - c. Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi kurang perhatian, serta hambatan mental.
 - d. Meningkatkan ketidak hadirannya dan perputaran karyawan.

3. Indikator Beban Kerja

Dunia pekerjaan dan kehidupan yang penuh dengan tuntutan dan tekanan dapat menyebabkan seseorang mengalami beban kerja. beberapa indikator beban kerja yang mungkin dapat di alami oleh karyawan adalah tuntutan pekerjaan yang sering memaksa karyawan bekerja di luar kemampuannya, adanya pencapaian-pencapaian yang belum di raih oleh karyawan, persaingan yang ketat, beban pekerjaan yang terlalu berat, indikator beban kerja menurut Robbins Jafar (2018:14-15) adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang di kaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan tata kerja, letak fisik.
2. Tuntutan peran. berhubungan dengan tekanan yang di berikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang di mainkan dalam suatu organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang di ciptakan oleh karyawan lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang di warnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepimpinan memberikan gaya manajemen pada organisasi beberapa pihak di dalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan

4. Aspek-Aspek yang mempengaruhi beban kerja

Menurut Munandar tahun 2013 aspek beban kerja sebagai berikut :

- a. Beban Berlebih *Kuantitatif* Beban berlebih secara fisik ataupun mental akibat terlalu banyak melakukan kegiatan merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ialah desakan waktu, yaitu setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat.
- b. Beban Terlalu Sedikit *Kuantitatif* Beban kerja terlalu sedikit kuantitatif juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari, sebagai hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan, dapat menghasilkan berkurangnya perhatian. Hal ini, secara potensial membahayakan jika tenaga kerja gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat.
- c. Beban Berlebih *Kualitatif* Kemajuan teknologi mengakibatkan sebagian besar pekerjaan yang selama ini dikerjakan secara manual oleh manusia/tenaga kerja diambil alih oleh mesin-mesin atau robot, sehingga pekerjaan manusia beralih titik beratnya pada pekerjaan otak. Pekerjaan makin menjadi majemuk sehingga mengakibatkan adanya beban berlebih kualitatif. Kemajemukan pekerjaan yang harus dilakukan seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebih kualitatif jika kemajemukannya memerlukan kemampuan teknis dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki.
- d. Beban Terlalu Sedikit *Kualitatif* Beban terlalu sedikit kualitatif merupakan keadaan di mana tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan ketrampilan yang diperolehnya, atau untuk mengembangkan kecakapan potensialnya secara penuh. Beban terlalu sedikit disebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah ke semangat dan motivasi yang rendah untuk kerja. Tenaga kerja akan merasa bahwa ia “tidak maju-maju”, dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan ketrampilannya.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi/Objek Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada pada PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku. (Staff Claim Service) Jl. Jend. Sudirman No.8, Pandan Kasturi, Batu Merah Atas, Kec. Sirimau Kota Ambon.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah beban kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku.

A. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif.

- a. Data Kualitatif Adalah data yang bukan berupa angka tetapi berupa data-data dan informasi dari karyawan staff claim service.
- b. Data Kuantitatif Adalah data berupa bilangan atau angka-angka misalnya jumlah karyawan pada staff claim service PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku.

B. Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian ini.

2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penulisan ini seperti: Internet (bahan bacaan penelitian terdahulu), dokumen-dokumen dan buku-buku teks.

D. Teknik Pengambilan Sampel**1. Populasi**

merupakan keseluruhan objek yang memenuhi

Syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Populasi yang akan diamati dalam penelitian ini pada PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku pada bagian *staff claim service* yang berjumlah 4 karyawan.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2017:81) sampel adalah sebagian dari jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 4 karyawan pada bagian *staff claim service*.

E. Teknik Pengambilan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, metode wawancara, dan metode kuesioner.

a. Metode Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap masalah berkaitan dengan penelitian.

b. Metode Wawancara

Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui interview secara informal teknik ini akan digunakan pedoman wawancara agar wawancara yang dilakukan tetap berada pada fokus penelitian, meskipun tidak menutup kemungkinan akan adanya pertanyaan-pertanyaan yang berlangsung berhubungan dengan masalah penelitian.

c. Metode Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dengan penelitian ini menggunakan angket langsung dan tertutup dengan berisi daftar pertanyaan.

d. Kepustakaan

Kepustakaan merupakan sesuatu pengumpulan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam buku-buku yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah dalam penelitian ini.

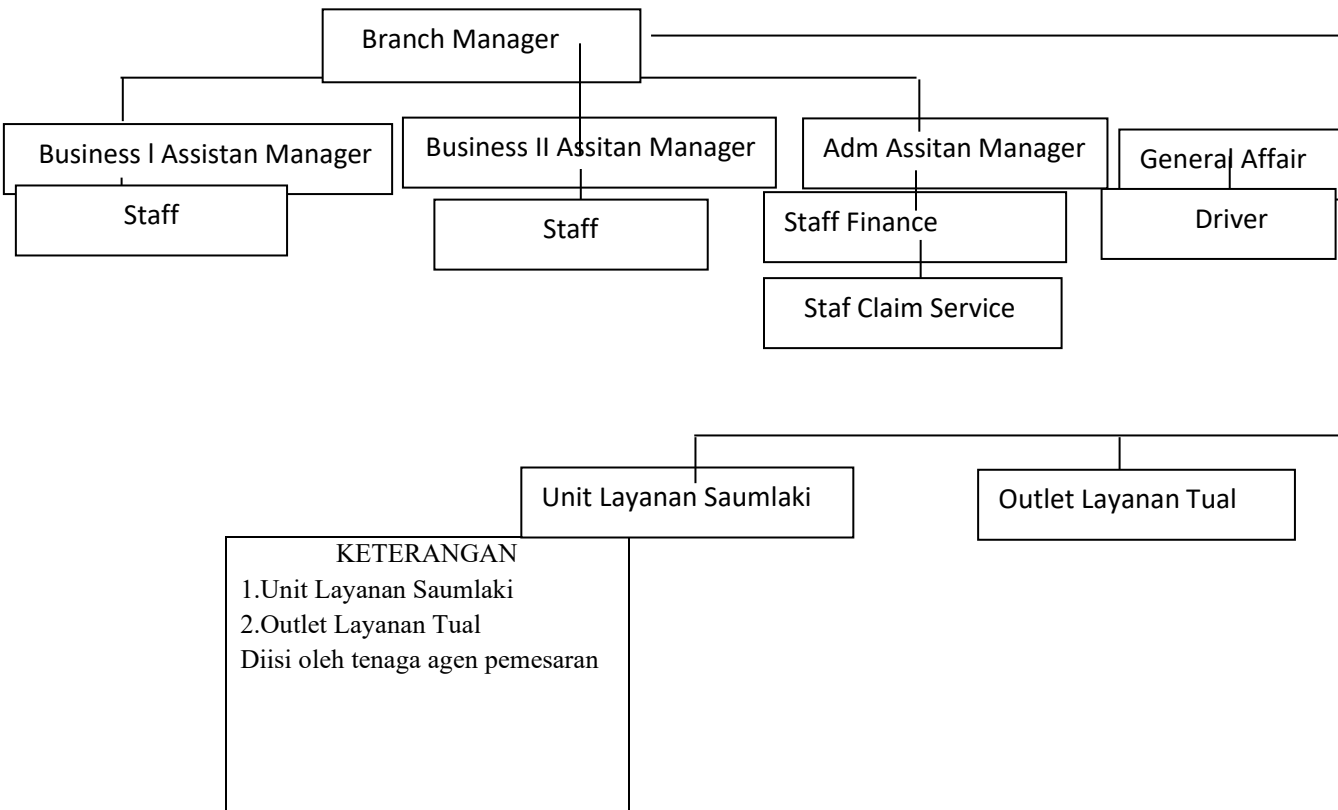
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**A. Gambaran Umum PT. Jasa Raharja Putera Insurance****1. Sejarah Singkat**

PT. Asuransi Jasa Raharja (persero) sebagai penyelenggara program Asuransi Sosial harus melepaskan bidang usaha yang bersifat komersial, seperti Surety Bond, Asuransi aneka dan Extra Cover atas pelaksanaan UU No.33 tahun 1964 dikaitkan dengan UU No.2 1992 dan peraturan pelaksanaan lainnya. Sejalan dengan hal

tersebut, maka untuk menjaga keseimbangan pemberian pelayanan atau jaminan asuransi kepada pengguna jasa Surety Bond dan Asuransi Aneka serta untuk tetap memberikan nilai tambah kepada peserta program Asuransi Sosial, manajemen PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) mengalihkan bidang usaha yang bersifat komersial tersebut kepada PT. Asuransi Aneka Raharja berkualitas di JP. Insurance di mulai dengan memilih calon karyawan secara sangat selektif sejak awal perekrutan untuk meningkatkan kemampuan insan JP. Insurance sehingga dapat menjalankan system organisasi maupun teknologi yang juga selalu ditingkatkan, perusahaan tak segan menanam investasi besar dalam bentuk pendidikan dan pelatihan berkelanjutan dan terarah, baik didalam maupun di luar negeri. Kami percaya, investasi pada keahlian sumber daya manusia merupakan investasi jangka panjang untuk pembangunan dan berkembang perusahaan.

2 Struktur Organisasi

*PT. Jasa Raharja Putera insurance
Cabang Ambon, 2024*



Sumber : PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon, 2024

3. Keadaan Personalia

Tenaga karyawan pada PT. Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon berjumlah, 17 karyawan.

Tabel 4.1 Keadaan Personalia PT.Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku.

NO	Status	Jumlah
1	PNS	7
2	Karyawan Kontrak	2
3	Honor	8
Total		17

Sumber : PT.Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku.

4. Tabulasi Perhitungan Kuisioner

Berikut ini dapat di lihat dalam tabel 4.2 tabulasi hitungan kuisioner yang telah di sebarakan kepada responden berjumlah 4 karyawan.

Tabel 4.2. Tabulasi Kuisioner Beban Kerja Pada PT.Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA	%	TIDAK	%
1	Tuntutan Tugas Saya merasa dapat menguasai situasi pekerjaan yang menjadi tuntutan tugas di tempat saya bekerja	2	50	2	50
2	Tuntutan Peran Saya merasa terbebani karena banyaknya pekerjaan yang harus di kerjakan	3	75	1	25
3	Tuntutan antar Pribadi Saya selalu siap dan bertanggungjawab jika beri tugas tambahan	3	75	1	25
4	Tuntutan Organisasi Saya merasa kejelasan tentang peran dan tanggungjawab saya di tempat kerja	3	75	1	25
5	Indikator Kepimpinan Saya merasa tidak nyaman karena atasan selalu mengawasi pekerjaan saya	2	50	2	50

Sumber : hasil olah data,2024

Hasil Tabulasi di atas menunjukan bahwa beban kerja pada PT.Jasa Raharja Putera Insurance pada Bagian Staff Claim Service adalah sebagai berikut :

1. Indikator Tuntutan Tugas

Saya merasa dapat menguasai situasi pekerjaan yang menjadi tuntutan tugas di tempat saya bekerja,

jawaban responden dari 4 orang karyawan yang menjawab YA sebanyak 2 orang (50%) dan menjawab TIDAK sebanyak 2 orang (50%) jadi dapat di simpulkan bahwa menguasai situasi pekerjaan yang menjadi tuntutan tugas di tempat cukup baik,

2. Indikator Peran

Saya merasa terbebani karena banyaknya pekerjaan yang harus di kerjakan.jawaban dari responden dari 4 orang karyawan yang menjawab YA sebanyak 3 orang (75%) dan menjawab TIDAK sebanyak 1 orang (25%) jadi dapat disimpulkan bahwa adanya tekanan yang di berikan oleh atasan dalam melakukan pekerjaan.

3. Tuntutan Antar Pribadi

Saya merasa mampu bekerja secara optimal karena adanya tekanan dari rekan kerja yang lain, jawaban responden dari 4 orang karyawan yang menjawab YA sebanyak 3 orang (75%) dan TIDAK sebanyak 1 orang (25%)jadi dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja adanya tekanan dari rekan kerja yang lain.

4. Tuntutan Organisasi

Saya merasa kejelasan tentang peran dan tanggungjawab saya di tempat kerja.Jawaban responden dari 4 orang karyawan yang menjawab YA 3 orang (75%) dan menjawab TIDAK sebanyak 1 orang (25%) jadi dapat di simpulkan bahwa adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.

5. Indikator Kepimpinan

Saya merasa tegang karena atasan selalu mengawasi pekerjaan saya Jawaban responden dari 4 orang karyawan yang menjawab YA 2 orang (50%) dan menjawab TIDAK sebanyak 2 orang (50%) jadi dapat di simpulkan bahwa dalam bekerja karyawan merasa tidak nyaman karena atasan selalu mengawasi pekerjaan saya.

V. PENUTUP

1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang di peroleh,maka dapat disimpulkan bahwa,berdasarkan hasil tabulasi kuisioner yang merupakan tanggapan karyawan PT.Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku pada Bagian Staf Claim Service dapat disimpulkan bahwa:

1. PT.Jasa Raharja Putera Insurance Cabang Ambon Provinsi Maluku merupakan kantor yang melaksanakan Asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum dan memberikan layanan asuransi yang luas kepada masyarakat
2. Hasil perhitungan tabulasi kuisioner dari jawaban responden dalam hal in PT.Jasa Raharja Putera Insurance pada bagian *staff claim service*,maka responden berpendapat bahwa beban kerja yang di lakukan di kantor ini belum efektif.

2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas,maka penulis menyarankan kepada pimpinan yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada *staff claim service*,di masa akan datang adapun saran-sarannya yaitu :

1. Mengingat beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *staff claim service*, maka perusahaan harus menjaga beban kerja serta tugas yang di kerjakan dengan baik.
2. Pimpinan kantor serta karyawan-karyawan yang ada pada Staf claim service. harus bisa memahami lima indikator yang telah disampaikan yakni Tuntutan Tugas,Tuntutan Peran, Tuntutan Antar Pribadi, dan Tuntutan Organisasi, dan Indikator Kepimpinan.dengan demikian beban kerja dapat di jadikan bahan pertimbangan agar karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dengan maksimal.
3. Karyawan harus bisa berkomunikasi dengan atasan untuk membicarakan rencana karyawan,agar kedepannya karyawan bisa bekerja lebih baik dan efektif.
4. Karyawan harus bisa mengelolah dua tekanan yang di alami jika dua tekanan di kelolah dengan baik maka pekerjaan karyawan bisa mengatasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori, konsep dan indikator)*. Riau: Zanafa Publising
- Gibson, Et al. 2018 *Menajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Koesomowidjojo, Suci 2017. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Menpan, R. 2020. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja*.
- Nabawi, Rizal 2019. *Beban kerja terhadap kinerja pegawai*. *Jurnal ilmiah magister manejemen*, Vol 2, no. 2, September 2019, hal. 170-183
- Robins, J. Stephen & Judge Timothy, A. 2017. *Organizational Behaviour edisi 13*. Jakarta : Salemba Empat
- S. P Hasibuan, Melayu 2013. *Manejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Bumi Aksara
- Sri, murni 2019. Pengaru beban kerja, stress kerja dan kepuasan kerja. terhadap kinerja kariawan. *Jurnal EMBA*, Vol.7 No.4
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabet
- Sunarso, K. 2010. Pengaru Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motifasi Terhadap Pegawai. *Jurnal Manejemen Fakultas Ekonomi Unuversitas Slamet Riyadi Surakarta Vol. 4 N0.1*.
- Undang-Undang Kesehatan No 36.tahun 2009. Sekretariat Negara RI. 2009.beban kerja
- Zainal 2018. *menyatakan terdapat fungsi-fungsi manajemen R&D*. Alfabeta,. Bandung.
- Menurut Munandar tahun 2013, aspek beban kerja, Yogyakarta
- Edison, Emron, dkk. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prasadj, Ricardianto., 2018., *Human Capital Management*. In Media, Bogor.
- Sutarto, 2017. *Beban Kerja Jurnal Manajemen*. Alfabeta : Bandung.
- Moekijad 2017, *Beban Kerja, Terhadap Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara*. Semarang.
- Tewar, et al., 2017., *Dampak beban kerja*, Jakarta Ghalia Indonesi,
- Aziza et al., 2029. *Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja* Bandung, CV Patra Media Grafindo
- Teti Ramadani Januarizki, 2021, aspek yang mengurangi beban kerja, Jakarta Bumi Aksara.
- Sofia, 2018., *Mengatasi timbulnya masalah beban kerja*, Semarang Universitas Perss.