



Pengaruh Beban Kerja dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PT Taspen (Persero)

Ika Marliana Putri

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika,
Jakarta, Indonesia¹

*Email Korespondensi: ikamarliana2203@gmail.com

Diterima: 15-07-2026 | Disetujui: 20-07-2026 | Diterbitkan: 22-07-2026

ABSTRACT

Employee performance is an important aspect in maintaining service quality, especially in a service unit that directly interacts with participants. This study aims to examine the effect of workload and employee engagement on employee performance at PT Taspen (Persero). The research used a quantitative associative approach. The population consisted of 40 employees in the service division of PT Taspen (Persero) in the Jabodetabek area. A saturated sampling technique was applied, so all members of the population were used as respondents. Data were collected through questionnaires, observation, interviews, and literature study. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination using IBM SPSS Statistics version 25. The results show that workload has a positive and significant effect on employee performance, with a significance value of 0.000. Employee engagement also has a positive and significant effect on employee performance, with a significance value of 0.038. Simultaneously, workload and employee engagement have a significant effect on employee performance, with a significance value of 0.000. The R Square value of 0.494 indicates that workload and employee engagement explain 49.4% of employee performance variation.

Keywords: Workload; Employee Engagement; Employee Performance.

ABSTRAK

Kinerja karyawan menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama pada unit layanan yang berinteraksi langsung dengan peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja dan employee engagement terhadap kinerja karyawan PT Taspen (Persero). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah 40 karyawan bagian layanan PT Taspen (Persero) area Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi 0,000. Employee engagement juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi 0,038. Secara simultan, beban kerja dan employee engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,494 menunjukkan bahwa beban kerja dan employee engagement

mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 49,4%.

Katakunci: Beban Kerja; Employee Engagement; Kinerja Karyawan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Putri, I. M. (2026). Pengaruh Beban Kerja dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan PT Taspen (Persero). Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 3663-3673.
<https://doi.org/10.63822/xvgmny57>

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan organisasi. Bagi perusahaan yang bergerak dalam layanan publik, kinerja tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target pekerjaan, tetapi juga mencerminkan kemampuan karyawan dalam menjaga ketepatan, kecepatan, tanggung jawab, dan kualitas pelayanan. Karyawan yang mampu bekerja secara konsisten akan membantu organisasi mempertahankan kepercayaan pengguna layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat membentuk kinerja karyawan, baik yang berasal dari kondisi pekerjaan maupun dari keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya.

PT Taspen (Persero) memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan program tabungan hari tua, pensiun, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan kematian bagi aparatur sipil negara. Pada bagian layanan, karyawan berhadapan langsung dengan peserta melalui aktivitas pemeriksaan dokumen, validasi data, penginputan klaim, pemberian informasi, serta penanganan keluhan. Karakteristik pekerjaan tersebut menuntut ketelitian dan respons yang cepat karena kesalahan administrasi atau keterlambatan pelayanan dapat memengaruhi kepuasan peserta. Dengan demikian, kinerja karyawan bagian layanan menjadi faktor yang menentukan mutu pelayanan perusahaan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, karyawan tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan rutin, tetapi juga harus menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan peserta. Pada periode tertentu, terutama awal bulan, intensitas layanan cenderung meningkat karena banyak peserta melakukan autentikasi, mengajukan klaim, atau membutuhkan informasi terkait hak pensiun. Situasi tersebut membuat pekerjaan bagian layanan menjadi lebih kompleks. Karyawan perlu mengatur waktu, menjaga ketelitian, dan tetap memberikan respons yang baik meskipun berada dalam tekanan pekerjaan yang cukup tinggi.

Beban kerja menjadi salah satu faktor yang relevan untuk diperhatikan dalam konteks pelayanan. Beban kerja tidak hanya dilihat dari banyaknya tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga dari tekanan waktu, target pekerjaan, kompleksitas administrasi, serta kebutuhan untuk tetap memberikan pelayanan yang tepat kepada peserta. Beban kerja yang masih dapat dikelola dengan baik dapat mendorong karyawan bekerja lebih fokus, disiplin, dan bertanggung jawab. Sebaliknya, beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan tekanan, kelelahan, dan penurunan kualitas kerja. Oleh sebab itu, pengelolaan beban kerja menjadi hal penting dalam menjaga kinerja karyawan.

Selain beban kerja, *employee engagement* juga menjadi faktor penting dalam mendorong kinerja karyawan. *Employee engagement* menggambarkan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi yang tercermin melalui semangat, dedikasi, dan keterlibatan penuh dalam menyelesaikan tugas. Pada pekerjaan layanan yang membutuhkan ketelitian dan respons cepat, karyawan yang memiliki *engagement* tinggi cenderung lebih mampu menjaga konsentrasi, menunjukkan tanggung jawab, dan mempertahankan kualitas kerja meskipun menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi. Dengan kata lain, *engagement* dapat membantu karyawan tetap produktif dalam kondisi kerja yang dinamis.

Fenomena pada PT Taspen menunjukkan adanya peningkatan cakupan pelayanan. Data internal perusahaan menunjukkan bahwa jumlah peserta aktif pada tahun 2025 mencapai 5.597.588 orang dan peserta pensiun mencapai 3.246.739 orang. Selain itu, jumlah permintaan informasi dan penyampaian keluhan meningkat hingga 296.418 pada tahun 2025. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa unit layanan memiliki tuntutan kerja yang besar dan memerlukan dukungan kinerja karyawan yang optimal. Peningkatan jumlah peserta dan kebutuhan informasi menuntut perusahaan untuk memastikan bahwa karyawan mampu bekerja dengan baik, tepat, dan responsif.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor sumber daya manusia. Penelitian-penelitian tersebut sama-sama menempatkan kinerja karyawan sebagai variabel penting yang dipengaruhi oleh faktor-faktor manajerial, seperti motivasi, disiplin, lingkungan kerja, pelatihan, budaya organisasi, dan kompensasi (Aslamia & Siska, 2025; Lestari et al., 2024; Pribadi et al., 2024; Safitri & Siska, 2025; Shalihah et al., 2024; Sulistyawati & Siska, 2024; Zega & Siska, 2025). Rangkaian penelitian tersebut relevan sebagai dasar bahwa kinerja karyawan perlu dipahami melalui faktor-faktor yang melekat pada pekerjaan dan pengelolaan sumber daya manusia.

Penelitian yang lebih dekat dengan variabel penelitian ini juga memperlihatkan temuan yang beragam. (Putra et al., 2024) menemukan bahwa beban kerja dan employee engagement secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Kurniawan & Kusumawardani, 2024) menunjukkan bahwa employee engagement dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. (Andriani et al., 2023) juga menegaskan bahwa beban kerja, keterlibatan karyawan, dan kepuasan kerja berkaitan dengan kinerja karyawan. Namun, (Teting et al., 2025) menemukan bahwa employee engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa hubungan beban kerja, employee engagement, dan kinerja tidak selalu sama pada setiap organisasi.

Perbedaan temuan penelitian terdahulu dapat terjadi karena objek, karakteristik pekerjaan, jumlah responden, dan metode analisis yang digunakan tidak sama. Penelitian pada instansi pelayanan publik memiliki konteks yang berbeda dibandingkan penelitian pada perusahaan swasta, industri manufaktur, atau lembaga pendidikan. Pada bagian layanan PT Taspen, pekerjaan karyawan berkaitan dengan pelayanan peserta, pemeriksaan dokumen, validasi data, penginputan klaim, serta penanganan keluhan. Karakteristik ini membuat beban kerja dan engagement menjadi dua aspek yang perlu dikaji secara khusus karena keduanya berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan karena dilakukan pada karyawan bagian layanan PT Taspen (Persero) area Jabodetabek. Penelitian ini tidak hanya melihat kinerja sebagai hasil kerja karyawan, tetapi juga mengaitkannya dengan tuntutan pekerjaan dan keterikatan karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan employee engagement secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan PT Taspen (Persero). Hipotesis yang diajukan adalah bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, employee engagement berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta beban kerja dan employee engagement secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berbentuk angka yang diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis dengan teknik statistik. Penelitian asosiatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu beban kerja dan employee engagement, terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Dengan desain tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian layanan PT Taspen (Persero) area Jabodetabek yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability

sampling dengan metode sampel jenuh. Metode tersebut digunakan karena jumlah populasi relatif kecil, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 40 karyawan. Pemilihan bagian layanan sebagai objek penelitian didasarkan pada relevansi pekerjaan responden dengan variabel yang diteliti, yaitu beban kerja, employee engagement, dan kinerja karyawan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel dengan menggunakan skala Likert. Observasi dilakukan untuk memahami kondisi kerja pada bagian layanan, sedangkan wawancara digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran mengenai aktivitas pelayanan. Studi pustaka digunakan untuk memperkuat dasar teori dan membandingkan hasil penelitian dengan temuan penelitian terdahulu.

Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data dilakukan agar informasi penelitian tidak hanya bergantung pada jawaban kuesioner. Observasi dan wawancara digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pekerjaan bagian layanan, sedangkan studi pustaka digunakan untuk memperkuat dasar teori dan penelitian terdahulu. Kuesioner menjadi sumber data utama karena penelitian ini bertujuan mengukur persepsi responden terhadap beban kerja, employee engagement, dan kinerja karyawan. Setiap jawaban responden kemudian diberi skor dan diolah secara statistik sehingga hasil penelitian dapat dijelaskan secara objektif.

Variabel beban kerja diukur melalui dimensi kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai, dan lingkungan kerja. Employee engagement diukur melalui dimensi vigor, dedication, dan absorption. Sementara itu, kinerja karyawan diukur melalui dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, dan sikap kooperatif. Setiap indikator dikembangkan menjadi pernyataan kuesioner agar responden dapat memberikan penilaian sesuai dengan pengalaman kerja yang dirasakan.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, instrumen diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa pernyataan kuesioner layak digunakan. Kedua, data diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Ketiga, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Seluruh proses pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu dipastikan memenuhi kelayakan instrumen dan asumsi dasar regresi. Tahap ini penting karena hasil analisis regresi akan lebih dapat dipertanggungjawabkan apabila item pernyataan valid, reliabel, dan hubungan antarvariabel memenuhi syarat statistik. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan employee engagement secara bersama-sama. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya kontribusi kedua variabel independen dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini merupakan 40 karyawan bagian layanan PT Taspen (Persero) area Jabodetabek. Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil karyawan yang menjadi sumber data penelitian, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, lama bekerja, jabatan, dan

penghasilan. Secara umum, data responden menunjukkan bahwa karyawan bagian layanan memiliki latar belakang yang beragam dan relevan dengan kebutuhan penelitian. Keberagaman tersebut memperlihatkan bahwa jawaban responden tidak berasal dari satu kelompok karakteristik saja, tetapi mewakili kondisi karyawan bagian layanan yang menjadi objek penelitian.

Deskripsi jawaban responden menunjukkan bahwa variabel beban kerja, employee engagement, dan kinerja karyawan berada pada kecenderungan jawaban setuju dan sangat setuju. Pada variabel beban kerja, responden memberikan penilaian tinggi terhadap tuntutan penyelesaian pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target, dan tanggung jawab pekerjaan. Pada variabel employee engagement, responden menunjukkan adanya semangat, dedikasi, dan keterlibatan dalam pekerjaan. Sementara itu, variabel kinerja karyawan memperlihatkan kecenderungan positif pada aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, dan sikap kooperatif.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel beban kerja dinyatakan valid. Pada variabel employee engagement terdapat satu item tidak valid, yaitu X2.5. Pada variabel kinerja karyawan terdapat dua item tidak valid pada pengujian awal, yaitu Y8 dan Y9. Setelah item yang tidak valid dikeluarkan, seluruh item yang tersisa dinyatakan layak dan digunakan dalam analisis selanjutnya. Keputusan tersebut dilakukan agar data yang dianalisis benar-benar berasal dari item yang memenuhi kriteria pengukuran.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha variabel beban kerja sebesar 0,632, employee engagement sebesar 0,718, dan kinerja karyawan sebesar 0,723. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang memadai dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item Awal	Item Tidak Valid	Jumlah Item Valid	Cronbach's Alpha
Beban Kerja	9	-	9	0,632
Employee Engagement	9	X2.5	8	0,718
Kinerja Karyawan	12	Y8, Y9	10	0,723

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi kelayakan analisis. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi 0,065 lebih besar dari 0,05, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Hasil ini juga diperkuat dengan histogram yang membentuk pola mendekati lonceng dan Normal P-P Plot yang menunjukkan titik-titik mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, data penelitian memenuhi syarat normalitas untuk dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,793 dan VIF sebesar 1,261 pada masing-masing variabel independen. Nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Artinya, variabel beban kerja dan employee engagement tidak memiliki hubungan yang terlalu kuat satu sama lain sehingga keduanya masih layak digunakan dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji linearitas menunjukkan nilai deviation from linearity sebesar 0,373 pada hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan dan 0,131 pada hubungan employee engagement dengan kinerja karyawan. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan antarvariabel dinyatakan linear.

Tabel 2. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Sig. 0,065 > 0,05	Normal
Multikolinearitas	Tolerance 0,793; VIF 1,261	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Titik menyebar acak	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Linearitas X1-Y	Deviation from Linearity 0,373 > 0,05	Linear
Linearitas X2-Y	Deviation from Linearity 0,131 > 0,05	Linear

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan employee engagement terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengolahan data, persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 9,608 + 0,593X_1 + 0,293X_2 + e$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja dan employee engagement memiliki arah hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Koefisien beban kerja sebesar 0,593 berarti bahwa peningkatan beban kerja dalam kondisi yang dapat dikelola akan diikuti peningkatan kinerja karyawan. Koefisien employee engagement sebesar 0,293 menunjukkan bahwa peningkatan keterikatan karyawan juga akan diikuti peningkatan kinerja.

Hasil uji t menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung 4,020 dan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Employee engagement juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung 2,151 dan signifikansi 0,038. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 18,063 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja dan employee engagement secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai R Square sebesar 0,494 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 49,4% variasi kinerja karyawan, sedangkan 50,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji t

Variabel	Koefisien B	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	9,608	-	-	-
Beban Kerja	0,593	4,020	0,000	Berpengaruh Signifikan
Employee Engagement	0,293	2,151	0,038	Berpengaruh signifikan

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Tabel 4. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Pengujian	Nilai	Kriteria	Kesimpulan
Uji F	F hitung 18,063; Sig. 0,000	F tabel 3,25; Sig. < 0,05	Berpengaruh simultan
Koefisien Determinasi	R Square 0,494	-	Kontribusi 49,4%

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja pada bagian layanan PT Taspen masih berada pada kondisi yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih fokus dan bertanggung jawab. Dalam konteks pelayanan, beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas, tetapi juga dengan tuntutan ketepatan administrasi, kecepatan merespons peserta, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target. Apabila tuntutan pekerjaan memiliki arah yang jelas dan didukung oleh sistem kerja yang memadai, karyawan dapat menjadikan beban kerja sebagai dorongan untuk meningkatkan produktivitas.

Hasil tersebut sejalan dengan (Putra et al., 2024) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Temuan ini juga didukung oleh (Andriani et al., 2023) serta (Utomo et al., 2024) yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini, pengaruh positif beban kerja dapat dipahami karena karyawan bagian layanan terbiasa bekerja dengan target dan prosedur yang jelas. Beban kerja yang muncul tidak serta-merta menurunkan kinerja, tetapi dapat mendorong karyawan untuk lebih disiplin, teliti, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Namun, temuan ini berbeda dengan (Teting et al., 2025) yang menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan tersebut dapat terjadi karena karakteristik pekerjaan, jenis organisasi, dan tingkat dukungan kerja yang berbeda. Pada beberapa organisasi, beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja apabila tidak didukung oleh sistem kerja, pembagian tugas, fasilitas, dan koordinasi yang baik. Pada bagian layanan PT Taspen, beban kerja perlu dipahami sebagai tuntutan pekerjaan yang harus dikelola secara proporsional agar tetap menjadi faktor pendorong kinerja, bukan sumber tekanan yang menghambat produktivitas.

Employee engagement juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa keterikatan karyawan terhadap pekerjaan berperan dalam mendorong kinerja. Karyawan yang memiliki vigor, dedication, dan absorption cenderung lebih bersemangat, merasa bangga terhadap pekerjaannya, serta mampu menjaga fokus ketika menyelesaikan tugas layanan. Dalam pekerjaan pelayanan, engagement menjadi penting karena karyawan tidak hanya dituntut menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga harus menjaga sikap, komunikasi, dan ketelitian ketika berhadapan

dengan peserta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa employee engagement dapat meningkatkan kinerja karyawan (Abadi, 2024; Kurniawan & Kusumawardani, 2024; Putra et al., 2024; Salliyuana et al., 2024; Subarto & Solihin, 2025). Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang baik cenderung menunjukkan komitmen, motivasi, dan kesediaan untuk memberikan kontribusi lebih dalam pekerjaannya. Dalam konteks PT Taspen, engagement menjadi penting karena pekerjaan layanan tidak hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga ketahanan, empati, dan konsistensi dalam melayani peserta.

Keterikatan karyawan juga dapat membantu organisasi menjaga kualitas pelayanan pada saat intensitas pekerjaan meningkat. Karyawan yang merasa memiliki pekerjaan dan memahami makna dari tugasnya cenderung tidak mudah kehilangan fokus ketika menghadapi tekanan. Mereka lebih mampu mengatur energi, menyelesaikan tugas secara bertahap, dan menjaga tanggung jawab dalam pekerjaan. Oleh karena itu, employee engagement perlu diperkuat melalui dukungan pimpinan, komunikasi kerja yang terbuka, apresiasi terhadap kinerja, serta kesempatan pengembangan bagi karyawan.

Secara simultan, beban kerja dan employee engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kinerja karyawan tidak cukup dijelaskan oleh tuntutan pekerjaan saja, tetapi juga oleh sikap dan keterikatan karyawan dalam menjalankan pekerjaan tersebut. Beban kerja yang jelas dan masih dapat dikelola dapat menjadi dorongan produktivitas. Pada saat yang sama, employee engagement membantu karyawan menjaga semangat dan tanggung jawab dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Kombinasi antara pengelolaan beban kerja dan keterikatan karyawan menjadi penting untuk mempertahankan kinerja pada unit layanan.

Nilai R Square sebesar 0,494 menunjukkan bahwa beban kerja dan employee engagement mampu menjelaskan sebesar 49,4% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Variabel tersebut dapat mencakup motivasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, kompensasi, budaya organisasi, dan dukungan teknologi. Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa faktor-faktor manajerial dan organisasi memiliki peran penting dalam membentuk kinerja karyawan (Aslamia & Siska, 2025; Lestari et al., 2024; Pribadi et al., 2024; Safitri & Siska, 2025; Shalihah et al., 2024; Sulistyawati & Siska, 2024; Zega & Siska, 2025).

Dalam konteks bagian layanan PT Taspen, hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara teknis, tetapi juga oleh kesiapan karyawan dalam menghadapi tekanan pelayanan. Pekerjaan layanan menuntut ketelitian dalam memeriksa dokumen, kecepatan dalam merespons kebutuhan peserta, serta kemampuan menjaga sikap profesional ketika menghadapi keluhan. Oleh karena itu, beban kerja yang dikelola secara tepat dapat menjadi dorongan bagi karyawan untuk bekerja lebih terarah. Di sisi lain, employee engagement membantu karyawan mempertahankan semangat, dedikasi, dan fokus dalam menyelesaikan pekerjaan. Kombinasi antara pengelolaan beban kerja dan keterikatan karyawan menjadi penting karena keduanya saling mendukung dalam menjaga kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa PT Taspen perlu memperhatikan pengelolaan beban kerja pada bagian layanan, terutama pada periode dengan intensitas layanan tinggi. Pengaturan alur kerja, pembagian tugas yang jelas, dukungan sistem pelayanan, serta komunikasi yang efektif dapat membantu karyawan menjaga kualitas kerja. Jika pekerjaan layanan dapat dikelola dengan baik, beban kerja tidak selalu menjadi hambatan, tetapi dapat menjadi tantangan kerja yang mendorong karyawan untuk

bekerja lebih terarah.

Di sisi lain, perusahaan perlu memperkuat employee engagement melalui dukungan pimpinan, apresiasi, kesempatan pengembangan, dan lingkungan kerja yang mendorong rasa memiliki. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung akan lebih mudah menunjukkan semangat, dedikasi, serta tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada peserta. Dengan demikian, peningkatan kinerja tidak hanya dilakukan melalui pengawasan dan target kerja, tetapi juga melalui penguatan hubungan psikologis karyawan dengan pekerjaan dan organisasi.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa rekomendasi peningkatan kinerja perlu diarahkan pada dua sisi. Pertama, perusahaan perlu memastikan bahwa target dan alur kerja pada bagian layanan disusun secara realistis, jelas, dan mudah dipahami oleh karyawan. Kedua, perusahaan perlu membangun iklim kerja yang membuat karyawan merasa terlibat dan memiliki peran penting dalam pelayanan. Dengan pendekatan tersebut, peningkatan kinerja tidak hanya bertumpu pada penambahan tuntutan kerja, tetapi juga pada penguatan dukungan organisasi terhadap karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Taspen (Persero). Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang masih dapat dikelola dengan baik dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih fokus, disiplin, dan bertanggung jawab. Pada bagian layanan, beban kerja perlu dipahami sebagai tuntutan pekerjaan yang berkaitan dengan ketepatan administrasi, kecepatan pelayanan, dan penyelesaian tugas sesuai target.

Employee engagement juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki semangat, dedikasi, dan keterlibatan penuh dalam pekerjaan cenderung mampu menjaga kualitas kerja meskipun berada dalam kondisi pekerjaan yang menuntut respons cepat. Secara simultan, beban kerja dan employee engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai R Square sebesar 0,494 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 49,4%, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Implikasi dari penelitian ini adalah perusahaan perlu mengelola beban kerja secara proporsional, khususnya pada bagian layanan yang menghadapi tuntutan pekerjaan tinggi. Perusahaan juga perlu memperkuat employee engagement melalui dukungan kerja, komunikasi yang baik, pemberian apresiasi, dan kesempatan pengembangan karyawan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, kompensasi, atau lingkungan kerja, agar penjelasan mengenai kinerja karyawan menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, A. F. (2024). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 12, 158–168.
- Andriani, D., Handayani, A., & Kusuma, K. A. (2023). The Influence of Workload, Employee Engagement and Job Satisfaction on Employee Performance. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 9752–9762.
- Aslamia, S., & Siska, E. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

- Bank Mandiri Cabang Menteng Jakarta Pusat. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.47861/sammajiva.v3i1.1585>
- Kurniawan, B. W., & Kusumawardani, M. R. (2024). *Pengaruh Employee Engagement , Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi*. 10(January), 167–178.
- Lestari, M. A., Purwatiningsih, P., & Siska, E. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 343–356. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i1.688>
- Pribadi, G., Siska, E., & Purwatiningsih, P. (2024). Analisis Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Timur. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(3), 229–240. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i3.1639>
- Putra, A. W., Sihite, M., & Wicaksono, S. A. (2024). PENGARUH BEBAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA DENGAN TURNOVER INTENTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Survei: Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta). *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 9(2), 136–156.
- Safitri, F., & Siska, E. (2025). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Millennium Pharmacon International Cabang Jakarta 2. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 16–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.47861/sammajiva.v3i1.1594>
- Salliyuana, C., Hidayat, M. R., Damrus, D., & Muzakir, M. (2024). Employee Engagement, Beban Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tapaktuan) Behavior. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 10(1), 159–172. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v10i1.2487>
- Shalihah, D. D., Purwatiningsih, P., & Siska, E. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Bogor. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 357–371. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i1.689>
- Subarto, S., & Solihin, D. (2025). The Influence of Work-Life Balance and Employee Engagement on Performance Through Job Satisfaction. *Jurnal Economia*, 21(1), 106–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/economia.v20i1.70925>
- Sulistyawati, A., & Siska, E. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Karyawan PT. Prudential Life Assurance. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 2(4), 153–166. <https://doi.org/https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v2i3.3647>
- Teting, N., Karhab, R. S., & Jubaidi. (2025). Pengaruh Employee Engagement dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas PUPR-PERA Provinsi Kalimantan Timur Abstrak Pendahuluan. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(4), 121–127.
- Utomo, K. S., Rivai, H. A., & Syahrul, L. (2024). Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis Pengaruh Beban Kerja dan Disiplinan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(2), 423–432. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i2.921>
- Zega, Y., & Siska, E. (2025). Analisis Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Brinton Sejahtera Bearindo. *Ebisnis Manajemen*, 3(1), 103–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.62951/ijss.v3i1.758>