

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian krusial dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengorganisasi sumber daya manusia guna tercapainya tujuan perusahaan. Karena sumber daya manusia pada setiap perusahaan berperan dalam menciptakan kesinambungan antara pekerja, kebutuhan perusahaan, dan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu sumber daya manusia yang baik merupakan komponen kunci keberhasilan masa depan perusahaan. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pengelolaan sumber dayanya untuk memastikan perusahaan dapat mencapai tujuan dan visinya. “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” (Hasibuan, 2021). Peran SDM tetap dibutuhkan dalam menciptakan nilai dan kesuksesan bagi perusahaan. Kinerja, kreativitas, dan inovasi yang dihasilkan oleh karyawan berkontribusi langsung dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam memelihara keberlanjutan sumber daya manusia, diperlukan evaluasi terhadap kualitas dan kinerjanya. Karena pada dasarnya, suatu bisnis berupaya memperoleh hasil yang optimal dalam mencapai tujuan mereka. Oleh karena itu, manajemen puncak harus mempertimbangkan kualitas karyawan agar pengelolaan sumber daya manusia berjalan dengan baik. Pentingnya kontribusi karyawan akan memastikan bahwa bisnis dapat berjalan dengan baik dan efisien. Untuk mencapai sarana, prasarana, dan sumber yang memadai, sumber daya manusia yang handal diperlukan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara efektif guna mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Kinerja mencerminkan seberapa baik seseorang dapat memenuhi harapan dan standar yang telah ditetapkan. Menurut (Robbins, 2019) kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi. Kinerja yang baik merupakan kunci untuk mencapai visi dan misi suatu perusahaan, dan mencakup sejauh mana keterlibatan seseorang dalam menjalankan tugas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya mengacu pada hasil akhir, tetapi juga pada proses dan upaya yang dilakukan untuk mencapainya, karena kinerja yang baik merupakan kunci untuk mencapai visi dan misi suatu perusahaan. Selain itu, karyawan juga harus mempunyai pengetahuan yang luas agar terciptanya kualitas sumber daya manusia yang handal dan berkontribusi pada tujuan perusahaan. Karyawan yang berkualitas tinggi dapat menciptakan kinerja yang baik untuk perusahaan, dan tanpa kinerja yang optimal tujuan perusahaan sulit dicapai. Maka untuk itu suatu perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai keterampilan dan rasa

tanggung jawab yang tinggi serta usaha yang optimal untuk dapat mengelola perusahaan sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja adalah ukuran seberapa baik seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan membawa pengaruh besar pada keberlangsungan masa depan perusahaan. Kinerja yang baik dapat memastikan perusahaan mencapai tujuannya. Dan hal itu tidak terlepas dari kinerja yang dimiliki oleh karyawan dalam perusahaan tersebut. Perusahaan yang tidak dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, akan menghambat proses keberhasilan perusahaan. Karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik dapat memaksimalkan hasil dalam proses keberhasilan perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kontribusi karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memaksimalkan keberhasilan faktor-faktor tersebut untuk menghasilkan kinerja yang optimal untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan menerapkan disiplin kerja yang baik, karyawan cenderung berkonsentrasi pada prioritas pekerjaannya. Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan selalu mengikuti prosedur dan target, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan stabil. Sebaliknya, kurang disiplin dapat menghambat pencapaian tujuan dan mengurangi kinerja karyawan. Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, jika ia mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu. Menurut (Syahyuni, 2020b) Kinerja adalah hasil atau manfaat kerja secara jumlah dan kualitas yang dihasilkan oleh karyawan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang dilimpahkan perusahaan kepada mereka. Kinerja karyawan yang baik tidak hanya menyelesaikan tugas tepat waktu tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan berkontribusi pada kinerja karyawan yang baik bagi perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia diperlukan agar tercipta keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan serta kapasitas perusahaan.

Pencapaian karyawan dengan kinerja yang baik tidak terlepas dari disiplin kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan itu sendiri. Karyawan dengan tingkat disiplin kerja yang tinggi mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Sebaliknya, organisasi akan menghadapi kendala manakala kinerja para karyawannya tidak efektif. Disiplin kerja adalah faktor kunci yang memengaruhi kinerja karyawan. Di era persaingan yang semakin ketat, perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya berkompeten tetapi juga disiplin, karena unsur terpenting yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah tingkat kedisiplinan.

Menurut (Sinambela, 2018) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku dan disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun serta terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Karyawan yang disiplin cenderung lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugasnya. Datang tepat waktu, mengatur waktu dengan baik dan memaksimalkan hasil pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sebaliknya, ketidaksiplinan yang rendah dapat menyebabkan berbagai

masalah, seperti keterlambatan, hasil kerja yang kurang optimal, dan meningkatnya absensi. Hal tersebut dapat mengakibatkan menurunnya produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kehadiran karyawan dalam suatu organisasi, pemahaman mereka terhadap peraturan yang berlaku, dan kepatuhan terhadap pola kerja yang diikuti (Syahyuni, 2020b). Tingkat disiplin kerja karyawan yang tinggi dapat memberikan hasil yang optimal, baik dalam hal ketepatan waktu, menaati peraturan maupun ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota adalah singkatan dari Badan Penyelenggara jaminan Sosial, sebuah badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan. Keberadaan jaminan sosial seperti BPJS Ketenagakerjaan sangat penting karena risiko sosial dan ekonomi dapat terjadi kapan saja, kepada siapa saja, dan dimana saja. Perlindungan ini mencakup berbagai ketidakpastian, seperti kecelakaan kerja, sakit, kematian, pensiun dan lainnya. BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota memiliki visi, yaitu “Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terpercaya, bersahabat, dan unggul dalam pelayanan dan operasional. Sedangkan misi BPJS Ketenagakerjaan yaitu, “Memberikan perlindungan dasar yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga, menjadi mitra terpercaya bagi pengusaha, dan berperan serta dalam pembangunan.”

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Bogor Kota memiliki beberapa bidang/divisi yang bertugas menjalankan berbagai fungsi utama. Divisi ini diatur sesuai dengan fokus kerjanya masing-masing. Diantaranya yaitu bidang pelayanan, bidang kepesertaan, dan bidang pengendali operasional.

Bidang pelayanan bertugas untuk memberikan layanan terkait program jaminan sosial kepada peserta, mengelola klaim manfaat seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Kemudian pada bidang kepesertaan bertugas untuk mengelola pendaftaran peserta baru, melakukan edukasi, sosialisasi, dan promosi terkait manfaat program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja dan pemberi kerja serta meningkatkan jumlah peserta. Dan bidang Pengendalian Operasional bertugas untuk memastikan bahwa kegiatan operasional BPJS Ketenagakerjaan berjalan sesuai dengan prosedur serta mengidentifikasi dan memastikan risiko yang dapat mempengaruhi keberlanjutan operasional atau dana jaminan sosial, dan juga memastikan dana program jaminan sosial dikelola sesuai dengan regulasi.

Tabel 1. 1 Indikator Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota

Bidang/Divisi	Indikator	Uraian
Pelayanan	Pelanggan	1. Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Mewujudkan Trust Peserta
	Internal Proses	1. Member Experience & Program Benefit 2. Digitalisasi dan Efisiensi Proses Jaminan Sosial 3. Layanan Pengaduan yang Efektif dan Terintegrasi 4. Meningkatkan Manajemen Layanan Manfaat 5. Service Governance & Capability 6. Meningkatkan Kompetensi SDM
	Pembelajaran dan Pertumbuhan	1. Meningkatkan kompetensi SDM
Kepesertaan	Keuangan	1. Meningkatkan Manajemen Iuran
	Pelanggan	1. Meningkatkan Kepesertaan untuk Mencapai Univeral Coverage
	Internal Proses	1. Meningkatkan Manajemen Kepesertaan melalui Strategi Intensifikasi 2. Data yang berkualitas 3. Meningkatkan Manajemen Kepesertaan melalui Strategi Ekstensifikasi
	Pembelajaran dan Pertumbuhan	1. Meningkatkan Kompetensi
Pengendalian Operasional	Pelanggan	1. Meningkatkan Engagement Karyawan
	Internal Proses	1. Efektifitas Pengelolaan Keuangan dan Manajemen Risiko 2. Service Governance & Capability 3. Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Aset 4. Meningkatkan Efektivitas & Kecepatan Proses Pengadaan 5. Meningkatkan Kapabilitas Organisasi untuk mendukung Kepatuhan Badan
	Pembelajaran dan Pertumbuhan	1. Meningkatkan Kompetensi SDM 2. Meningkatkan Kompetensi Kebijakan Pengelolaan SDM

Sumber : BPJS Ketengakerjaan Bogor Kota Tahun 2024

Terdapat empat perspektif utama dari keseluruhan bidang yang ada diantaranya:

1. Keuangan: yaitu fokus pada efisiensi penggunaan anggaran, pengelolaan dana, dan pencapaian target keuangan organisasi. Selain itu dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, ini mencakup tingkat pengelolaan dana jaminan sosial atau efisiensi anggaran operasional.
2. Pelanggan: yaitu bagaimana meningkatkan kepuasan peserta atau mitra kerja. Bisa juga berupa pelayanan kepada peserta, SLA Klaim (waktu penyelesaian klaim), atau peningkatan jumlah peserta.
3. Internal Proses: yaitu melihat seberapa baik proses-proses internal yang dijalankan agar mendukung layanan. Bisa mencakup kepatuhan terhadap prosedur, atau inovasi dalam pengelolaan program.
4. Pembelajaran dan Pertumbuhan: yaitu berfokus pada pengembangan karyawan, seperti peningkatan kompetensi, pelatihan, atau kepuasan kerja. Perspektif ini menilai bagaimana kemampuan organisasi untuk terus berkembang melalui karyawan yang lebih profesional dan inovatif.

BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota dalam melakukan penilaian kinerja karyawan yaitu menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) yaitu penilaian kinerja individu yang tingkat pencapaiannya dalam bentuk akhir tercapainya kinerja dan tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian dilakukan setiap tiga bulan sekali. Tiap indikator masing-masing bidang/divisi memiliki bobot nilai tersendiri. Kemudian dari keseluruhan total nilai masing-masing bidang/divisi total nilai tersebut memiliki predikat diantaranya predikat Sangat Memuaskan, Memuaskan, Baik, Kurang, dan Sangat Kurang. yang kemudian hasil akhir dari keseluruhan indikator penilaian kinerja setiap bidang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Data Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2023

Tahun	Jumlah Karyawan	SM	%	M	%	B	%	K	%	SK	%
2021	43	1	2,32	9	20,93	26	60,46	6	13,59	1	2,32
2022	42	2	4,76	12	28,57	24	57,14	2	4,76	2	4,76
2023	43	2	4,65	6	13,95	23	53,48	8	18,60	4	9,30

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2021, 2022, dan 2023.

Keterangan:

Sangat Memuaskan = 91 – 100

Memuaskan = 76 – 90

Baik = 61 – 75

Kurang = 51 – 60

Sangat Kurang = 50 – 0

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan dari tahun 2021 – 2023 mengalami *fluktuasi*. Tahun 2021 – 2023 jumlah karyawan mengalami kenaikan dan penurunan. Terlihat pada tahun 2021, sebanyak 1 karyawan yang memperoleh penilaian sangat memuaskan, kemudian sedikit ada perbaikan pada tahun 2022 – 2023 dengan jumlah 2 karyawan mendapat penilaian sangat memuaskan. Selanjutnya penilaian kinerja pada tahun 2021 sebanyak 9 karyawan dinilai memuaskan, 26 karyawan dinilai baik, dan nilai kurang sebanyak 6 karyawan. Pada tahun 2022 sebanyak 12 karyawan dinilai memuaskan, 24 karyawan dinilai baik, dan nilai kurang sebanyak 2 karyawan. Untuk penilaian kinerja dengan nilai kurang mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021 sebanyak 6 karyawan dinilai kurang, menurun menjadi 2 karyawan di tahun 2022, namun meningkat kembali menjadi 8 karyawan dinilai kurang tahun di 2023. Pada penilaian kinerja sangat kurang juga mengalami kenaikan dari tahun 2021 – 2023.

Berdasarkan hal itu, pihak manajemen harus memastikan bahwa karyawannya dapat memahami tujuan perusahaan dan memiliki target yang jelas serta relevan dengan posisi masing-masing karyawan. Hal ini menjadi perhatian bagi perusahaan, karena jika diabaikan maka dapat menyebabkan penurunan kinerja yang berkelanjutan dan pada akhirnya akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Tabel 1. 3 Jumlah Klaim Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota

No	Tahun	Jumlah Klaim	Rata-Rata Klaim
1.	2022	41.254	3.438
2.	2023	61.327	5.111
3.	2024 (Januari – Juni)	27.162	4.527

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, 2022-2024

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, jumlah klaim pada tahun 2022 – 2024 mengalami *fluktuatif*. Adanya kenaikan pada tahun 2023 sebanyak 61.327 dengan rata-rata klaim sebesar 5.111. Kemudian pada tahun 2022 jumlah klaim sebanyak 41.254 dengan rata-rata klaim sebesar 3.438. Namun pada tahun 2024 dari bulan Januari – Juni, jumlah klaim tersebut mengalami penurunan yaitu jumlah klaim sebanyak 27.162 dengan rata-rata klaim sebesar 4.527.

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi sangat bergantung pada bagaimana karyawan tersebut menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Sumber daya manusia dengan kinerja optimal dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus menjaga kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kinerja dapat dilihat dari hasil yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, baik dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas. Dan kinerja yang baik tentu tidak dapat dipisahkan dari tingkat disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri.

Kinerja karyawan sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan. Disiplin kerja merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Semakin baik disiplin kerja karyawan maka akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan

tersebut. Sebaliknya jika disiplin kerja para karyawan dalam perusahaan buruk atau rendah maka akan sulit mencapai hasil yang optimal. (Syahyuni, 2020a). Banyak variabel yang berhubungan signifikan terhadap kinerja karyawan, salah satu faktor utamanya adalah disiplin kerja sehingga dapat menghasilkan hasil kinerja yang baik. Setiap karyawan yang merasa terlibat dengan perusahaannya akan lebih disiplin dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, suasana kerja yang mendukung, seperti hubungan baik antara rekan kerja dan atasan dapat membantu karyawan menjadi lebih disiplin, yang kemudian akhirnya mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, sangat penting bagi seorang pemimpin untuk merumuskan tujuan yang jelas dan memantau pekerjaan karyawan dengan baik, namun tidak melupakan kesesuaian tujuan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri.

Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan yang profesional dan dibutuhkan beberapa tahapan. Manajemen sumber daya merupakan hal yang harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. (Ferry Sataputera & Rostiana, 2022) maka untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang terampil, karyawan perlu diberikan bekal pengetahuan, keterampilan, dan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Dalam peningkatan kinerja karyawan diperlukan tingkat disiplin yang baik dari karyawan itu sendiri. Rendahnya disiplin kerja, terlihat dari tingginya tingkat absensi dan keterlambatan karyawan. Hal ini dapat menghambat penyelesaian tugas serta menurunkan kinerja. Sikap disiplin karyawan mencerminkan ketaatan para karyawan itu sendiri yang pada akhirnya berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, untuk dapat menciptakan kemajuan dari kinerja karyawan salah satunya yaitu dengan meningkatkan disiplin karyawan. Berikut adalah data absensi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota pada tahun 2023. Tabel 1.4 yang menunjukkan rekapitulasi tingkat absensi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota tahun 2023.

Tabel 1. 4 Tingkat Absensi Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2023

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah hari kerja (hari)	Absensi BPJS Bogor Kota			Total absensi	Tingkat absensi
			S (orang)	I (orang)	A (orang)		
Januari	43	21	5	8	8	21	2,5%
Februari	43	19	6	6	5	17	2,0%
Maret	43	19	1	2	10	13	1,5%
April	43	13	4	6	5	15	2,6%
Mei	43	20	5	7	5	17	1,9%
Juni	43	19	5	6	7	18	2,2%
Juli	43	20	2	5	10	17	1,9%
Agustus	43	22	5	5	6	16	1,6%
September	43	20	3	5	9	17	1,9%
Oktober	43	21	3	8	4	15	1,6%
November	43	21	7	8	2	17	1,8%
Desember	43	17	3	7	5	15	2,0%
Rata – rata / bulan			4	6	6	16	1,9%

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, tahun 2023

Menurut (Hasibuan, 2017) ketidakhadiran atau tingkat absensi karyawan dalam bekerja dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Absensi} = \frac{\text{jumlah hari kerja absen per bulan}}{\text{jumlah hari kerja per bulan}} \times 100\%$$

Perusahaan menetapkan standar absensi karyawan sebesar 1% dari total keseluruhan karyawan, yaitu 43 orang, dengan jumlah hari kerja efektif per bulan berkisar antara 17 hingga 21 hari. Data pada tabel 1.4 menunjukkan absensi karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota terlihat jumlah karyawan yang tidak hadir cukup tinggi, dengan rata – rata absensi per bulannya mencapai 1,9% yang artinya melebihi dari batas yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Tingkat absensi yang tinggi dapat berdampak pada kinerja karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karena disiplin kerja karyawan akan berhubungan dengan kinerja karyawannya, dimana tinggi rendahnya kinerja akan menentukan tinggi rendahnya tingkat keunggulan bagi perusahaan tersebut.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menerapkan dan menegakkan disiplin kerja. Hal paling mendasar dalam mendisiplinkan karyawan adalah pengelolaan waktu, khususnya terkait jam kerja. apabila ketentuan waktu sering dilanggar, hal ini menunjukkan adanya masalah disiplin karyawan, yang akhirnya dapat berdampak pada penurunan kinerja. Selain dari tingkat absensi, disiplin karyawan juga tercermin dari ketepatan waktu kehadiran serta penyelesaian tugas yang diberikan. Kinerja karyawan mengacu pada tingkat pencapaian tugas oleh individu, unit, atau divisi dengan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut adalah data keterlambatan kehadiran karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

Tabel 1. 5 Keterlambatan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah hari Kerja (hari)	Jumlah Keterlambatan (orang)	Persentase
Januari	43	21	15	1,6%
Februari	43	19	15	1,8%
Maret	43	19	10	1,2%
April	43	13	14	2,5%
Mei	43	20	15	1,7%
Juni	43	19	14	1,7%
Juli	43	20	18	2,0%
Agustus	43	22	15	1,5%
September	43	20	15	1,7%
Oktober	43	21	17	1,8%
November	43	21	9	0,9%
Desember	43	17	9	1,2%
Rata – rata / bulan			11,1%	1,6%

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, tahun 2023

Ketentuan jam dan hari kerja yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, yaitu pukul 07.45-17.00 WIB dengan hari kerja senin-jum'at. Dimana pada pukul 07.45

karyawan melakukan *morning briefing* sebelum jam kerja dimulai pada pukul 08.00 WIB. Berdasarkan data di atas, dapat dilihat masih terdapat karyawan yang mengalami keterlambatan melebihi batas waktu yang ditetapkan, dengan rata-rata perbulannya sebesar 1,6%. Keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan April, dengan persentase terlambat mencapai 2,5%, sementara tingkat keterlambatan terendah terjadi pada bulan November, yaitu sebesar 0,9%. Meskipun demikian, tingkat ketidakhadiran tetap di atas standar perusahaan. Hal ini memerlukan perhatian lebih lanjut untuk dapat mencapai standar yang telah ditetapkan. Sebab karyawan yang terlambat akan menghambat proses kinerja.

Kesimpulannya penurunan tingkat absensi selama satu tahun menunjukkan adanya penurunan disiplin kerja. Disiplin yang baik mencerminkan tingkat tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, serta berkontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Susanti & Aesah dalam (Damanik et al., 2024). Karena itu, setiap pimpinan perlu berupaya untuk memastikan karyawannya memiliki disiplin yang baik guna mendukung kinerja yang optimal. Jika tidak dikontrol dengan baik dapat berdampak pada penurunan kinerja dan menghambat pencapaian target perusahaan.

Berdasarkan data yang diperoleh, BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota menerapkan SP1, SP2 dan SP3 yaitu sanksi ringan, sanksi sedang dan sanksi berat. Untuk lebih jelasnya berikut jumlah sanksi pelanggaran disiplin kerja karyawan pada satu tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 6 Jumlah Pelanggaran Disiplin Kerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2023

No	Bulan	Sanksi yang dikenakan kepada karyawan			Total Sanksi (orang)
		SP 1 (orang)	SP 2 (orang)	SP 3 (orang)	
1.	Januari	1	-	-	1
2.	Februari	-	-	-	0
3.	Maret	1	-	-	1
4.	April	-	-	-	0
5.	Mei	-	-	-	0
6.	Juni	-	-	-	0
7.	Juli	2	-	-	2
8.	Agustus	-	-	-	0
9.	September	-	-	-	0
10.	Oktober	2	-	-	2
11.	November	-	-	-	0
12.	Desember	1	-	-	1
Total		7	-	-	7

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah sanksi pelanggaran dalam satu tahun sebanyak 7 orang. SP1 (Surat Peringatan 1) diberikan kepada karyawan yang melanggar disiplin kerja secara ringan, seperti keterlambatan masuk kerja (2-3 kali dalam

sebulan) tanpa pemberitahuan. Dan SP2 (Surat Peringatan 2) diberikan kepada karyawan jika melakukan pelanggaran yang sama terus-menerus setelah menerima SP1, atau karyawan melakukan pelanggaran sedang. Pelanggaran ini termasuk absen tanpa izin lebih dari satu kali dalam sebulan, meninggalkan tugas saat jam kerja tanpa alasan, atau keterlambatan masuk kerja yang berulang lebih dari 5 kali dalam sebulan. Dan untuk SP3 (Surat Peringatan 3) diberikan sebagai peringatan terakhir kepada karyawan yang telah mengulangi pelanggaran atau melakukan pelanggaran berat, seperti kelalaian yang mengakibatkan kerugian material, pelanggaran kode etik, manipulasi data perusahaan atau tidak memenuhi peraturan keselamatan kerja yang bisa membahayakan orang lain. Jika perilaku tersebut dilakukan secara terus menerus maka SP3 dapat menjadi dasar untuk pemutusan hubungan kerja (PHK) dengan alasan disiplin.

Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner pra-survei kepada 15 karyawan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor kota. Dapat dilihat pada tabel 1.7 menunjukkan rata-rata karyawan menjawab pra survey dengan pernyataan “Tidak” Artinya disiplin kerja masih kurang baik. Berikut adalah hasil pra survey atas pernyataan mengenai disiplin kerja di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota:

Tabel 1. 7 Hasil Observasi Pra Survei Disiplin Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2024

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
Frekuensi Kehadiran				
1.	Hadir ditempat kerja tepat waktu sebelum jam kerja yang telah ditetapkan	7	8	15
2.	Kembali setelah istirahat sesuai waktu yang ditetapkan	7	8	15
3.	Merasa Merasa tidak pernah hadir terlambat dalam bekerja	5	10	15
Tingkat Kewaspadaan				
1.	Teliti dan cepat merespon perintah saat melakukan pekerjaan	6	9	15
3.	mampu menghindari kesalahan saat bekerja	7	8	15
Ketaatan pada standar kerja				
1.	Dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawab sesuai standar kerja	15	-	15
2.	Bersedia menerima sanksi jika melakukan pelanggaran	15	-	15
Ketaatan pada peraturan kerja				
1.	Dapat mengikuti aturan yang berlaku yang telah ditetapkan perusahaan	15	-	15
2.	Sadar terhadap peraturan yang berlaku	7	8	15
Etika				
1.	Mampu bekerja sama dengan baik dalam melakukan pekerjaan	15	-	15
2.	Mampu menjaga tingkah laku sesuai norma yang berlaku	15	-	15
Jumlah		122	43	

Sumber: Data Primer di olah, 2024

Berdasarkan tabel hasil pra survei kepada 15 karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, diketahui bahwa pada indikator frekuensi kehadiran yang menjawab “Ya” sejumlah 19 suara dan yang menjawab “Tidak” sejumlah 26. Selanjutnya untuk indikator tingkat kewaspadaan yang menjawab “Ya” sejumlah 13 suara dan yang menjawab “Tidak” sejumlah 17 suara. Indikator Ketaatan pada Standar Kerja yang menjawab “Ya” sejumlah 30 suara. Indikator Ketaatan pada peraturan kerja yang menjawab “Ya” sejumlah 22 suara dan yang menjawab “Tidak” sejumlah 8 suara. Dan terakhir pada indikator etika memilih menjawab “Ya” dengan jumlah suara 30. Jawaban dari hasil pra survei tersebut tidak jauh dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat permasalahan pada beberapa indikator disiplin kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

Tabel 1. 8 Hasil Observasi Disiplin Kerja BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota 2024

No	Indikator	Keterangan
1.	Frekuensi Kehadiran	Frekuensi kehadiran pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota belum bisa dikatakan baik. Dikarenakan masih terdapat karyawan yang datang terlambat, kembali setelah istirahat lewat dari waktunya. Hal ini menandakan rendahnya tingkat disiplin yang dimiliki oleh karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor kota. Karena rendahnya disiplin kerja akan menghambat kinerja yang dihasilkan dalam mencapai target perusahaan.
2.	Tingkat Kewaspadaan	Tingkat kewaspadaan yang dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota belum bisa dikatakan baik. Ada beberapa hal seperti lambatnya merespon perintah saat bekerja, sehingga banyak sekali berkas-berkas yang menumpuk di meja karyawan, itu semua dikarenakan kurangnya disiplin karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, ketelitian karyawan dalam menyimpan berkas pun masih kurang baik karena masih ada karyawan yang lupa menyimpan berkas kerjanya sehingga timbul perselisihan antar rekan kerja.
3.	Ketaatan Pada Standar Kerja	Ketaatan pada standar kerja yang dimiliki karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota secara keseluruhan sudah cukup baik. Karyawan dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan dan juga bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan yang ada.
4.	Ketaatan Pada Peraturan Kerja	Ketaatan pada peraturan kerja yang dimiliki karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota secara keseluruhan sudah cukup baik namun, kesadaran karyawan akan pentingnya menaati peraturan yang berlaku diperusahaan perlu ditingkatkan lagi.
5.	Etika	Etika yang dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota sudah cukup baik. Yang mana karyawan mampu bekerja sama dengan baik dalam melakukan pekerjaan dan mampu menjaga tingkah laku sesuai dengan norma yang berlaku. Sehingga dapat terciptanya hubungan yang baik antar rekan kerja.

Sumber : Hasil Observasi Disiplin Kerja BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, 2024

Disiplin sendiri artinya menggambarkan kondisi atau sikap hormat karyawan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku di dalam perusahaan. (Pranitasari & Khotimah, 2021).

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota mengalami permasalahan dalam disiplin kerja. Penerapan disiplin kerja bermanfaat untuk membina dan mengedukasi karyawan agar selalu mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada di perusahaan. Sehingga dengan hal ini, dapat dikatakan bahwa disiplin kerja sangat penting untuk terus ditingkatkan dalam perusahaan agar para karyawannya mampu bekerja sesuai dengan peraturan yang ada di perusahaan. (Pranitasari & Khotimah, 2021)

Dalam mendisiplinkan karyawan, pengawasan yang dilakukan perusahaan selain adanya absensi secara online melalui aplikasi, yaitu adanya penggunaan sistem fingerprint untuk mencatat kehadiran karyawan saat masuk dan pulang kerja yaitu antara pukul 07.30 – 08.00 WIB dan saat pulang kerja pada pukul 16.00 WIB. BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota juga menyediakan daftar hadir secara manual pada saat *morning briefing* untuk memberikan pengawasan terhadap karyawannya. Melalui daftar hadir manual tersebut perusahaan dapat mengetahui berapa karyawan yang terlambat datang ke kantor, yang berhalangan hadir dan sakit sehingga jika karyawan sering terlambat maka akan mendapat teguran.

Selain data penilaian kinerja yang menunjukkan adanya masalah dengan variabel kinerja, peneliti juga melakukan survei pra-survei kepada 15 karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota. Berikut hasil survei dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1. 9 Hasil Observasi Pra Survei Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota Tahun 2024

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
Kualitas				
1.	Teliti dalam melakukan pekerjaan	7	8	15
2.	Dapat meminimalkan tingkat kesalahan saat bekerja	7	8	15
3.	Pemahaman yang baik terhadap pekerjaan yang diberikan	11	4	15
Kuantitas				
1.	Mampu mengerjakan tugas tambahan yang diberikan	7	8	15
2.	Kesesuaian jumlah target dalam bekerja	7	8	15
Ketepatan waktu				
1.	Mengurangi dalam menunda pekerjaan	7	8	15
2.	Dapat memanfaatkan waktu luang untuk menyelesaikan pekerjaan	8	7	15
3.	Menyelesaikan tugas dengan tepat	7	8	15
Efektivitas				
1.	Memaksimalkan hasil kerja sesuai target	15	-	15
2.	Hasil kerja sesuai yang diharapkan perusahaan	15	-	15
3.	Mampu bekerja sama dengan baik	15	-	15
Jumlah		106	59	

Sumber: Data Primer di olah, 2024

Berdasarkan tabel hasil pra survei kepada 15 karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, diketahui bahwa pada indikator kualitas yang menjawab “Ya” sejumlah 25 suara dan yang menjawab “Tidak” sejumlah 20. Selanjutnya untuk indikator kuantitas yang menjawab “Ya” sejumlah 14 suara dan yang menjawab “Tidak” sejumlah 16 suara. Indikator Ketepatan waktu yang menjawab “Ya” sejumlah 22 suara dan yang menjawab “Tidak” sejumlah 23 suara. Dan terakhir pada indikator efektifitas karyawan memilih menjawab “Ya” dengan jumlah suara 45. Jawaban dari hasil pra survei tersebut tidak jauh dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat permasalahan pada beberapa indikator kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

Tabel 1. 10 Hasil Observasi Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota 2024

No	Indikator	Keterangan
1.	Kualitas	Kualitas kinerja yang dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota terbilang baik dalam memahami pekerjaan yang diberikan. Namun, terdapat permasalahan seperti kurangnya ketelitian karyawan dalam melakukan pekerjaan. Seperti lupa menyimpan berkas kerja, sehingga hal ini menimbulkan kesalahpahaman antar rekan kerja.
2.	Kuantitas	Kuantitas kinerja yang dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota masih terdapat kendala kesesuaian jumlah target. Hal ini disebabkan oleh sistem yang digunakan oleh karyawan untuk memproses data terkadang mengalami gangguan, yang akhirnya menghambat proses kerja dalam mencapai target yang ditetapkan. Ketika seharusnya karyawan dapat menyelesaikan banyak klaim tetapi karena terkendala sistem membuat banyak pekerjaan tertunda.
3.	Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu yang dimiliki karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota terbilang baik dalam memanfaatkan waktu dan menyelesaikan tugas dengan tepat. Namun, masih terdapat karyawan yang menunda pekerjaannya sehingga hal ini dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan itu sendiri. Yang mana terkadang karyawan lama melakukan <i>approve</i> berkas yang sudah selesai dilakukan penetapan.
4.	Efektivitas	Efektivitas yang dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota sudah terbilang baik dalam memaksimalkan hasil kerjanya agar sesuai target dan sesuai harapan perusahaan serta mampu bekerja sama dengan baik.

Sumber: Hasil Observasi Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, 2024

Sumber daya manusia yang disiplin merupakan suatu sarana bagi perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya. Dari hasil pra survei terhadap karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota dan survei yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa, masih terdapat karyawan yang mengalami permasalahan disiplin kerja sehingga menandakan bahwa tingkat disiplin yang dimiliki karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota belum cukup baik sehingga dapat menghambat kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut. Peneliti juga telah melakukan wawancara dengan beberapa karyawan,

bahwa masih adanya karyawan yang mankir dengan memanfaatkan jam kerja diluar untuk nongkrong, dan pada saat jam istirahat masih ada sebagian karyawan yang kembali ke kantor lewat dari waktu jam istirahatnya, datang terlambat pada jam masuk kerja maupun pada saat *morning briefing*, kurangnya ketelitian dari sebagian karyawan dalam menyimpan berkas kerjanya mengakibatkan terjadinya perselisihan antar rekan kerja, banyak pekerjaan tertunda akibat kurangnya disiplin karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga beberapa karyawan seringkali meninggalkan tanggungjawabnya. Kemudian sistem yang digunakan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota untuk memproses data terkadang mengalami gangguan yang akhirnya menghambat proses kerja dalam mencapai target yang ditetapkan. Penurunan kinerja pun dapat terjadi karena rendahnya tingkat disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

Disiplin tidak hanya mencakup soal ketepatan waktu, tetapi juga kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, serta sikap profesional dalam bekerja. Disiplin yang baik menunjukkan sejauh mana karyawan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Sehingga dapat mengurangi terhambatnya proses kinerja yang baik.

Sehubungan dengan hal diatas, maka disiplin kerja adalah aspek penting yang perlu dijaga guna menghasilkan kinerja yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan kualitas kinerja yang tinggi. Semakin disiplin seorang karyawan, semakin baik pula kerjanya. Sebaliknya, jika tingkat disiplin kerja rendah, maka kinerja karyawan akan menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Kemampuan manajemen dalam meningkatkan disiplin karyawan akan sangat menentukan terciptanya kinerja yang baik dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Oleh karena itu peneliti ingin menggali lebih jauh seberapa penting hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota. Berdasarkan fakta-fakta diatas dan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“Hubungan Disiplin Kerja dengan Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, setiap perusahaan berupaya meningkatkan disiplin kerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja pada BPJS Ketenagakerjaan masih kurang baik sehingga mengakibatkan turunnya kinerja karyawan, hal itu dapat mengakibatkan berkurangnya produktivitas, kualitas dan hasil kerja yang menurun.

Berdasarkan apa saja yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Penilaian kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota mengalami fluktuatif mulai dari tahun 2021 sampai dengan 2023. Terjadinya penurunan penilaian kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota tahun 2023.
2. Adanya penurunan rata-rata klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota per bulannya pada tahun 2024.
3. Kurangnya rasa tanggung jawab dan ketelitian terhadap pekerjaan serta masih terdapat karyawan yang meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja.
4. Masih terdapat karyawan yang menunda pekerjaannya sehingga menyebabkan penumpukan berkas kerja.
5. Tingkat ketidakhadiran yang tinggi pada BPJS ketenagakerjaan Bogor Kota

1.2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana disiplin kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota?
2. Bagaimana kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota?
3. Bagaimana hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang telah dilakukan peneliti yaitu untuk mengetahui hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota. Menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran untuk mengatasi penyebab munculnya permasalahan.

1.3.2 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana disiplin kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.
2. Untuk menganalisis bagaimana kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.
3. Untuk menganalisis apakah ada hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi atau masukkan guna meningkatkan disiplin dan kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah berkontribusi pada pengembangan ilmu di bidang ekonomi manajemen dan bisnis, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mata kuliah konsentrasi manajemen sumber daya manusia.