

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara umum setiap organisasi pasti mempunyai tujuan yang berbeda-beda yang hendak dicapainya, tujuan tersebut dapat dicapai dengan menggunakan sumber daya yang ada. Berbagai sumber daya yang tersedia penting bagi suatu organisasi dan merupakan satu-satunya faktor yang menunjukkan potensi keunggulan kompetitif yaitu sumber daya manusia yang dapat dilihat dari seberapa baik sumber daya tersebut dikelola. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada di dalamnya, individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaannya (Mondy & Martocchio dalam Jannah, 2021: 7).

Dalam suatu organisasi, pegawai merupakan orang yang terlibat dan berperan sangat penting dalam keberlangsungan hidup organisasi tersebut. Harus ada manajemen yang baik untuk mencapai keseimbangan antara keterampilan karyawan dan persyaratan organisasi. Karena keseimbangan merupakan kunci terpenting dalam pengembangan organisasi dan perkembangan organisasi bergantung pada upaya karyawan atau usaha yang dijalankan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang dapat dihasilkan individu dalam melaksanakan pekerjaannya merupakan suatu Kumpulan antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau

motivation (M), dan *Opportunity* (O), bahwa kinerja merupakan suatu fungsi berdasarkan dari kemampuan (Djaya, 2021: 73).

Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu adanya penguatan dan pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan teknologi, ilmu pengetahuan dan waktu. Ini merupakan upaya yang sangat penting dalam organisasi untuk meningkatkan semangat kerja dan disiplin kerja para karyawannya. Selain itu setiap organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk meningkatkan mutu dan kualitas untuk dapat memajukan bisnisnya. Pada hakikatnya pendorong terselenggaranya seluruh kegiatan perusahaan terletak pada sumber daya manusia yang mempunyai dasar pada kemampuan dan kreatifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengelola pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut merupakan nilai yang dilihat untuk mengukur seberapa berhasilnya perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya. Perusahaan bidang jasa pelayanan publik contohnya BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang sangat mengutamakan kepuasan dari masyarakat atau pengguna jasa. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 pasal 1 ayat (1) dan (2) Badan Penyedia Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Dikutip dari situs Kompas tahun 2023, Konsistensi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam menerapkan prinsip-prinsip Environment, Social and Governance (ESG), berhasil membawa institusi ini kembali mengukir prestasi di kancah nasional. BPJS Ketenagakerjaan meraih Gold Rank untuk kesekian kalinya dalam kompetisi Asia Sustainability Report Rating (ASRRAT) 2023 yang digelar oleh National Center for Sustainability Reporting (NCSR) di Jakarta. Berdasarkan hal tersebut, segala aspek pendukung pemberian penghargaan tersebut tentu tidak lepas dari kinerja karyawan dan komitmen penuh dari para stakeholder. Kinerja karyawan yang profesional dan berdedikasi, dikombinasikan dengan dukungan strategis dari para stakeholder, memastikan bahwa tujuan dan tanggung jawab organisasi dapat terlaksana dengan baik. Partisipasi aktif dan kolaborasi antara berbagai pihak dalam organisasi menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada hasil, sehingga BPJS Ketenagakerjaan mampu mencapai standar tinggi.

Namun, hal ini berbanding terbalik dengan situasi yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari hingga Maret 2024 di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya, ditemukan sejumlah permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Salah satu masalah utama yang teridentifikasi adalah kinerja karyawan yang masih belum menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang memadai. Permasalahan ini mencakup berbagai aspek, baik yang berkaitan langsung dengan pelayanan terhadap nasabah maupun aspek-aspek yang tidak berhubungan langsung dengan nasabah. Kinerja

yang tidak optimal tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi serta berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja secara menyeluruh untuk memastikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya dapat beroperasi dengan lebih efektif dan efisien, sesuai dengan standar prestasi yang telah dicapai secara nasional.

Tabel 1.1 Ulasan BPJS Ketenagakerjaan

No.	Nama	Lokasi	Total Nilai	Total Review
1.	BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya	Jl. Ir. H. Juanda No.Km. 1, Cipedes, Kec. Cipedes, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151	4,7	759
2.	BPJS Ketenagakerjaan Garut	Jl. Jendral Sudirman No.31, Sukamentri, Kec. Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44116	3,3	124
3.	BPJS Ketenagakerjaan Banjar	Jl. Dr. Husein Kartasasmita No.59 Banjar Kec. Banjar, Jawa, Barat, Banjar City, 46311	3,7	253

Sumber: *Google Maps* (diakses pada tanggal 7 Mei 2024)

Dalam penilaian kepuasan, BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya memperoleh rating tertinggi dengan skor 4,7 dari 759 responden yang telah memberikan umpan balik. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan yang tinggi dari konsumen di wilayah tersebut. Sementara itu, BPJS Ketenagakerjaan Garut mendapatkan rating sebesar 3,3 dari 124 orang yang berpartisipasi dalam penilaian, menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan Tasikmalaya. Di sisi lain, BPJS Ketenagakerjaan Banjar juga memperoleh rating dengan skor 3,7 dari 253 responden. Hasil penilaian yang diambil dari situs maps.google.com ini memberikan gambaran tentang seberapa baik pelayanan dan

kepuasan peserta program BPJS Ketenagakerjaan di berbagai wilayah khususnya di wilayah Priangan Timur, yang dapat menjadi acuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan di masa mendatang.

Tercapainya tujuan perusahaan tidak semata-mata mengandalkan ketersediaan peralatan, sarana, dan prasarana yang memadai. Sebaliknya, hal ini terutama bergantung pada unsur manusia dalam pencapaian tujuan. Setiap pegawai yang menunjukkan kinerja luar biasa mempunyai kemampuan untuk memberikan kontribusi yang berharga dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Semangat bekerja dalam diri karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut dimana karyawan dapat berfokus pada hasil kerja yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab, karyawan diharapkan dapat menyelesaikan dengan baik sesuai dengan tanggung jawabnya. Ketika karyawan dapat bekerja dengan baik, hal tersebut akan memengaruhi secara signifikan terhadap perkembangan perusahaan.

Demi mencapai kinerja karyawan yang tinggi bukan hal mudah untuk dilaksanakan. Salah satu yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin, oleh sebab itu disiplin merupakan sesuatu yang harus ditanamkan kepada setiap karyawan. Karena jika karyawan mampu bekerja dengan disiplin maka tidak akan terjadi pelanggaran terhadap peraturan kerja yang sudah dibuat. Serta para karyawan mampu memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik. Disiplin ialah suatu tindakan yang wajib ditaati serta dipatuhi, karena disiplin kerja pada karyawan yang lebih baik mampu menggapai kinerja yang lebih besar. Disiplin kerja yang baik akan menampilkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Tingkatan tanggung jawab ini mendesak gairah semangat dalam bekerja

untuk terwujudnya tujuan perusahaan dengan menaati peraturan yang berlaku diperusahaan. Disiplin kerja bisa diukur dengan penerapan dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan oleh karyawan, diiringi dengan aturan- aturan perusahaan. Karyawan yang mematuhi ketentuan yang diresmikan bisa membantu perusahaan dalam menggapai tujuannya.

Disiplin kerja yang kurang baik juga dapat memperburuk tindakan tidak kompeten, penyimpangan prosedur, dan penundaan berlarut di lingkungan kerja. Ketika karyawan tidak menjaga disiplin dalam menjalankan tugas-tugas mereka, mereka cenderung kurang memperhatikan standar kompetensi yang diharapkan. Ini bisa berujung pada pelaksanaan tugas yang tidak kompeten atau bahkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, kurangnya disiplin juga dapat mendorong penyimpangan prosedur, di mana karyawan mungkin mengabaikan aturan atau pedoman yang telah ditetapkan, menciptakan celah untuk kesalahan atau ketidakpatuhan yang lebih besar. Penundaan berlarut juga dapat terjadi ketika karyawan tidak memiliki disiplin untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, yang dapat mengganggu alur kerja dan menyebabkan ketidakefisienan dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu, memperkuat disiplin kerja adalah kunci untuk mencegah munculnya maladministrasi dalam bentuk tindakan tidak kompeten, penyimpangan prosedur, dan penundaan berlarut di tempat kerja.

Disiplin kerja bisa dikatakan selaku proses pertumbuhan yang konstruktif untuk karyawan yang berkepentingan sebab disiplin kerja diarahkan pada tindakan serta bukan terhadap orang tersebut. Disiplin kerja berakibat pada peningkatan kinerja karyawan. Tetapi dalam pelaksanaannya perusahaan yang berhubungan

dengan disiplin masih mempunyai banyak permasalahan. Disiplin merupakan kemampuan untuk menguasai diri dan melaksanakan norma yang berlaku dalam kehidupan bersama. Disiplin kerja dapat terlihat apabila pegawai datang ke kantor teratur dan tepat waktu, jika mereka berpakaian rapi di tempat kerja, jika mereka menggunakan perlengkapan kantor dengan baik, jika mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dengan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan dan jika mereka menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu (H. Hasibuan & Munasib, 2020: 250)

Dari setiap pegawai yang ikut serta dalam tingkah laku yang tidak baik maka wajib diperlakukan dan diberikan hukuman. Kunci untuk disiplin yang baik yaitu mengkomunikasikan peraturan semenjak dini. Aspek ini bisa jadi penentu tercapainya tujuan suatu organisasi yang merupakan kinerja dari pegawai tersebut. Demikian pula pegawai yang memiliki ketertiban kerja dimanfaatkan sebaik mungkin agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Serta dengan terdapatnya ketegasan pula hingga pegawai mendapatkan lebih besar tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Dengan terdapatnya tanggung jawab yang besar maka akan menghasilkan suatu organisasi yang lebih terencana dan terarah dalam pencapaian hasil dari pegawai. Serta tidak hanya itu, membuat suatu organisasi tersebut bisa menggapai tujuan yang di harapkan. Disiplin juga cara kerja, artinya disiplin merupakan sistem pengendali bagaimana perilaku kerja dihadirkan, agar tercipta efektivitas. Dengan terciptanya keefektifan kerja maka mudah bagi perusahaan mencapai tujuan, dan sebagai balas

jasanya, perusahaan memenuhi apa yang diharapkan karyawan (Wahyudi, 2019: 352).

Tabel 1.2 Data Ketepatan Waktu Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur Periode Januari s.d. Maret 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Ketepatan Waktu	Persentase Ketepatan Waktu	Persentase Keterlambatan
Januari	38	30	78,94 %	21,06 %
Februari	38	29	76,31 %	23,69 %
Maret	38	30	78,94 %	21,06 %

Sumber: Data Internal Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur

Tabel di atas menjelaskan tentang tingkat kedisiplinan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur dan juga keterlambatan selama bulan Januari hingga Maret 2024. Dapat dilihat dalam tabel bahwa dari seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan baik di Tasikmalaya, Banjar dan Garut. Di bulan Januari 2024 dengan total terdapat 30 Karyawan yang disiplin dan tepat waktu saat masuk kerja dan terdapat 8 karyawan yang terlambat masuk kerja dengan persentase 78,94 % untuk ketepatan waktu dan 21,06% untuk keterlambatan karyawan saat masuk kerja. Dan pada bulan Februari dengan total 18 hari masuk kerja terdapat 29 orang yang tepat waktu dengan persentase 76,31 % dan 9 orang yang terlambat dengan persentase 23,69 %. Dan terakhir pada bulan Maret 2024 dengan total 18 hari masuk kerja terdapat 30 karyawan yang tepat waktu dan 8 orang karyawan yang terlambat. Dari penjelasan dan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar karyawan dari BPJS Ketengakerjaan Se-Priangan Timur selalu tepat waktu dan memiliki persentase keterlambatan yang sedikit atau kecil.

Salah satu balas jasa yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yaitu pemberian kompensasi. Kompensasi merupakan hal yang sangat rawan atau sensitif bila dikaitkan dengan kelayakan untuk memenuhi kebutuhan. Kebutuhan yang semakin tinggi yang saat ini diduga gaji yang diberikan perusahaan terhadap karyawan masih kurang cukup bagi karyawan. Dengan diberikannya kompensasi kepada karyawan secara adil, karyawan akan merasa sangat dihargai atas apa saja yang telah karyawan lakukan untuk kemajuan perusahaan. Kompensasi juga merupakan semua pendapatan yang didapatkan oleh karyawan dari perusahaan yang tidak hanya berbentuk uang. Barang langsung atau tidak langsung juga merupakan bentuk kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, lalu penghargaan berupa gelar karyawan terbaik pun termasuk dari kompensasi yang diberikan oleh perusahaan. Kompensasi dibedakan menjadi dua, yaitu: kompensasi langsung yaitu berupa gaji, upah dan insentif, dan kompensasi tidak langsung berupa cuti, penghargaan, tunjangan dan asuransi.

Pada saat survey ditemukan adanya permasalahan keterlambatan dari pihak manajemen dalam memberikan kompensasi kepada karyawan berupa bonus, gaji serta pemberian uang saku kepada pegawai magang. Serta selain itu hasil dari studi pendahuluan kepada pihak nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur terdapat birokrasi dalam bidang pelayanan yang masih kurang efektif dimana alur dari pelayanan yang rumit membuat pihak peserta merasa kurang puas dalam merasakan pelayanan yang diberikan dan juga peserta tidak jarang memberikan penilaian buruk di situs Google Maps (di akses pada 22 Februari 2024). Selain itu, adanya ke-tidak transparansian dari pihak manajemen dalam mengelola kegiatan

perusahaan, salah satunya yaitu dalam hal penilaian kinerja. Penilaian kinerja di BPJS Ketenagakerjaan Se-priangan Timur tidak dilaksanakan secara transparan melainkan hanya dilakukan dan hanya diketahui oleh Kepala kantor Cabang.

Kinerja karyawan akan meningkat dengan sendirinya apabila dibarengi dengan pemberian kompensasi yang adil dan tepat waktu. Kompensasi yang diberikan terhadap karyawan menjadi daya tarik tersendiri bagi perusahaan apabila kompensasi tersebut diberikan dengan jumlah yang tinggi atau besar. Hal tersebut terjadi untuk mendorong setiap orang yang ingin bekerja pada perusahaan tersebut.

Tabel 1.3 Capaian Target Karyawan

Triwulan	2021	2022	2023	Target Triwulan
I	70	72	81	80
II	69	75	79	80
III	71	74	80	80
IV	73	78	78	80

Sumber: Data Internal Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur

Bahwa sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap produktivitas kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara (Sandriani & Harahap, 2023: 50). Terutama indikator yang ketepatan waktu yang dimana sebagian besar karyawan sepakat dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.

Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pernah diteliti bahwasannya Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jajaran Kanwil Sulawesi – Maluku (Hasyim et al, 2023:). Karyawan mengharapkan pemberian kompensasi terhadap karyawan

ditingkatkan, melalui gaji, insentif, tunjangan dan fasilitas kepada karyawan, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jajaran Kanwil Sulawesi – Maluku.

Berdasarkan hasil survei awal pada perusahaan bidang jasa pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan, nampak bahwa adanya kesenjangan antara teori dan realitas yang terjadi pada BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur dan salah satu faktor yang mengakibatkan penurunan kualitas perusahaan dalam melayani masyarakat yaitu disebabkan oleh perusahaan yang kompleks dalam hal sumber daya manusia, khususnya mengenai masalah kurangnya kedisiplinan karyawan dalam melayani melayani Dan juga pemberian kompensasi yang terlambat kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan karna kebutuhan karyawan yang terus meningkat setiap tahun. Maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN (Suatu Penelitian Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan (Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur) yang telah diuraikan dalam latar belakang maka dapat diidentifikasi:

1. Bagaimana Disiplin Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur?

2. Bagaimana Kompensasi pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur?
3. Bagaimana Kinerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur?
4. Bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Disiplin Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur.
2. Kompensasi pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur.
3. Kinerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur.
4. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Se-Priangan Timur

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil Penelitian yang diperoleh dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi untuk Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya masalah Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai tujuan untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman maupun aplikasi secara langsung dalam mengamati khususnya mengenai Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Agar dapat menjadi suatu bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan-keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Lembaga

Diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan referensi dan dapat menambah jenis pengetahuan di lingkungan kampus untuk menunjang perkuliahan

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya, Jl. Ir. H. Juanda No. Km. 1, Kelurahan Cipedes, Kecamatan Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda Km.1, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat. Dengan jadwal penelitian direncanakan mulai bulan November 2023 sampai dengan bulan Mei 2024. Sebagaimana terlampir dalam jadwal penelitian.