

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan tugasnya perusahaan membutuhkan karyawan memiliki kinerja yang tinggi. Konsep pengukuran kinerja merupakan salah satu ukur kemampuan pegawai dalam melaksanakan kewenangannya. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang baik antara lain adalah motivasi, disiplin kerja pegawai, pengawasan, gaya kepemimpinan dan lain sebagainya. Hasil kinerja karyawan dapat dilihat dari perkembangan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan hasil dari kegiatan yang dilaksanakan. Kinerja timbul bukan saja bersumber dari pendidikan formal, namun dalam praktek kerjanya dilapangan. Kinerja timbul dari adanya berbagai latihan-latihan bagi karyawan operasional dan pendidikan-pendidikan bagi para manajemen perusahaan. Pengembangan operasional dan pendidikan-pendidikan bagi para manajemen perusahaan bertujuan untuk meningkatkan hasil secara efektif sedangkan pengembangan teknis bertujuan untuk meningkatkan konsep dan strategi dalam merencanakan dan mengembangkan potensi yang ada pada setiap manajemen perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja, pimpinan harus berusaha dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengertian kinerja menurut (**Mangkunegara, 2016**) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. **(Hendra, 2020)** mengemukakan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam instansi. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuannya.

(Muizu et al., 2019) mengemukakan bahwa kinerja adalah prestasi yang ditunjukkan oleh karyawan. Ini merupakan hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia.

Gejala masalah yang timbul di perusahaan yang berkaitan dengan kinerja karyawan adalah masih adanya kendala dimana beberapa karyawan terlambat dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh pimpinan sehingga pekerjaan lain menjadi tertunda. Kemudian terdapatnya beberapa karyawan yang tidak berada di ruang kerja pada saat jam kerja, dan masih ada beberapa karyawan terlambat hadir serta karyawan tidak masuk kerja, dan masih terdapat beberapa karyawan yang kurang disiplin kerja terhadap waktu kerja, seperti masih ada karyawan yang menggunakan waktu kerja untuk kepentingan karyawan itu sendiri, seperti tidak berada di ruang kerja pada jam kerja dan biasanya karyawan tersebut berada di kantin perusahaan atau melakukan aktivitas diluar pekerjaan kantor.

Disiplin menunjukan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering

dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

Sedangkan menurut **(Hasibuan, 2020)** disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku. **(Isvandiari & Al Idris, 2018)** mengemukakan disiplin kerja merupakan upaya pengaturan waktu dalam bekerja yang dilakukan secara teratur dengan mengembangkan dan mengikuti aturan kerja yang ada. **(Faustyna & Jumani, 2017)** mengemukakan disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Adapun arti kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

(PUTRI, 2018) mengemukakan profesionalisme yang dimiliki seorang auditor sebagai indikator penting yang harus ada dalam diri seorang auditor dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga apabila profesionalisme telah diterapkan dalam diri auditor, maka hal tersebut akan berpengaruh dalam peningkatan kinerja auditor yang dihasilkan.

(Waterkamp et al., 2017) mengemukakan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi. **(Bolung et al., 2018)** mengemukakan profesional

adalah bersangkutan dengan profesi; memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesionalisme adalah mutu, kualitas dan tindak – tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional.

(**Anggraeni, 2020**) menyatakan model motivasi seperti keceriaan dapat memicu lahirnya lingkungan kerja positif, sehingga secara psikologi dapat merangsang perilaku untuk menyelesaikan pekerjaan secara benar dan baik. (**Aziti, 2019**) menyatakan definisi dari motivasi yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual. (**Arianto & Kurniawan, 2020**) motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan yang muncul dari dalam maupun dari luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong diri manusia untuk memnuhi berbagai kebutuhannya dengan cara mengarahkan daya dan potensi seseorang agar mau bekerja secara produktif serta giat dalam bekerja baik sesuai tugas dan kewajiban untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.

Tentu kondisi ini berbeda, maksudnya seseorang pegawai tanpa perasaan baik dapat saja berkinerja, namun kinerja yang disertai dengan semangat dan antusias dapat memberikan dampak psikologis pada lingkungan, termasuk pelanggan.

Pengalaman Kerja merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun nonformal atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi (**Siagian, 2017**).

Menurut (**Mahmudi, 2016**) memberikan kesimpulan bahwa seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang tinggi akan memiliki keunggulan dalam beberapa hal diantaranya: Mendeteksi kesalahan, memahami kesalahan dan mencari penyebab munculnya kesalahan. (**Alias & Serang, 2018**) berpendapat bahwa pengalaman kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja di organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya, karena pengalaman kerja sangat penting perannya dalam organisasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seorang dalam pekerjaan yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

Dalam penelitian ini, tempat penelitian adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Solok. BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Selama ini pelayanan kesehatan yang menggunakan kartu penerima bantuan dari pemerintah hanya dilayani oleh rumah sakit milik pemerintah. Kementerian Kesehatan mencatat saat ini jumlah rumah sakit swasta di seluruh Indonesia sekitar dua ribu rumah sakit. Tentunya tidak terlepas dari peran aktif tenaga kerja atau karyawan yang memiliki kemampuan, kreativitas, inovatif dan

bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya berupaya mewujudkan layanan yang terbaik kepada konsumen.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis kepada beberapa orang karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Solok diketahui bahwa disiplin kerja yang kurang baik, kurangnya motivasi, profesionalisme kerja karyawan kurang baik dan pengalaman kerja masih rendah sehingga hal ini mengakibatkan karyawan kurang semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Solok yang selalu mengalami naik turun dalam kinerja karyawannya. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih adanya beberapa karyawan yang tidak mampu bahkan belum bisa meningkatkan kinerjanya di perusahaan. Berkenaan dengan disiplin kerja dimana karyawan kurang puas atas kepemimpinan sehingga profesionalisme kerja yang terlihat buruk, rendahnya motivasi dan pengalaman kerja terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan menurun sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel laporan absensi karyawan BPJS Kesehatan Cabang Solok yang terlihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Absensi Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Solok Pada Bulan Juli
– Desember Tahun 2020**

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan				
		Hadir	Dinas Luar	Cuti	Izin	Sakit
Juli	54	41	9	3	-	1
Agustus	54	43	6	4	-	1
September	54	42	8	2	2	-
Oktober	54	40	10	-	4	2
November	54	46	7	1	-	-
Desember	54	38	12	-	4	-

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran karyawan dan cuti karyawan terjadi fluktuasi. Pada bulan juli terlihat tingkat kehadiran sebanyak 41 orang, dinas diluar sebanyak 9 orang, cuti 3 orang dan sakit 1 orang. Pada bulan agustus terlihat tingkat kehadiran sebanyak 43 orang, dinas diluar sebanyak 6 orang, cuti 4 orang dan sakit 1 orang. Pada bulan september terlihat tingkat kehadiran sebanyak 42 orang, dinas diluar sebanyak 8 orang, cuti 2 orang dan izin 2 orang. Pada bulan oktober terlihat tingkat kehadiran sebanyak 40 orang, dinas diluar sebanyak 10 orang, izin 4 orang dan sakit 2 orang. Pada bulan november terlihat tingkat kehadiran sebanyak 46 orang, dinas diluar sebanyak 7 orang dan cuti 1

orang. Pada bulan Desember terlihat tingkat kehadiran sebanyak 38 orang, dinas diluar sebanyak 12 orang dan izin 4 orang.

Jadi, dapat disimpulkan tingkat kehadiran terendah terjadi pada bulan Desember dan tingkat kehadiran tertinggi terjadi pada bulan November sebanyak 46 orang yang hadir. Hal ini disebabkan karena tingginya tingkat stres kerja karyawan, lemahnya motivasi dan kurangnya disiplin karyawan dalam bekerja. Sehingga akan berpengaruh pada kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Solok.

Sehingga hal ini disinyalir akan mempengaruhi disiplin kerja, profesionalisme kerja, motivasi dan pengalaman kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Solok yang berdampak pada kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH DISIPLIN KERJA, PROFESIONALISME KERJA, MOTIVASI, DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) BPJS KESEHATAN CABANG SOLOK.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
2. Disiplin kerja yang diterapkan perusahaan belum optimal pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.

3. Kurang terjalinnya hubungan yang baik antar sesama karyawan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
4. Motivasi kerja karyawan yang belum bisa ditingkatkan atau masih rendah pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
5. Pengalaman kerja yang masih kurang pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
6. Masih tingginya tingkat absensi karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
7. Komunikasi yang belum baik antara pemimpin dengan karyawan, dan karyawan dengan karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
8. Kurangnya kompetensi karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
9. Pegawai hanya menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, belum memiliki kepedulian terhadap rekan kerja pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
10. Pengaruh sosialita terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
11. Motivasi karyawan yang masih rendah dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.

12. Tingkat kepuasan kerja karyawan masih rendah yang mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
13. Kesadaran disiplin kerja karyawan yang masih rendah yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
14. Kurang kuatnya budaya organisasi yang diberikan sehingga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.
15. Tingginya tingkat stres kerja yang menyebabkan rendahnya sehingga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah pada Pengaruh Disiplin Kerja, Profesionalisme Kerja, Motivasi, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok untuk menghindari pembahasan yang lebih luas.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh disiplin kerja, profesionalisme kerja, motivasi, dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok, yang dapat ditarik sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
2. Bagaimana pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
4. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
5. Bagaimana pengaruh disiplin kerja, profesionalisme kerja, motivasi, dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
2. Untuk mengetahui apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
3. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?

4. Untuk mengetahui apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?
5. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja, profesionalisme kerja, motivasi, dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Solok?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu, sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang kinerja karyawan yang terkait dengan masalah karyawan.
2. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan untuk menjadi bahan bagian lebih lanjut.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, sehingga dapat lebih memahami aplikasi dan teori-teori yang selama ini dipelajari dibandingkan dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan terkait.

3. Penelitian lain

Diharapkan hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai dasar atau sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.