

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BPJS
KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN BISNIS**

2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	vii
BIODATA MAHASISWA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan dan Manfaat	7
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.2 Konsep Disiplin Kerja	11
2.1.3 Konsep Kepuasan Kerja	16
2.1.4 Konsep Kinerja Pegawai	20
2.2 Kerangka Teoritis.....	22
2.2.1 Hubungan Antara Variabel Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai	22
2.2.2 Hubungan Antara Variabel Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai	24
2.2.3 Hubungan Antara Variabel Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai.....	25
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.4 Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya	29
2.5 Kerangka Pikir.....	31
2.6 Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis Penelitian	37

3.2.2	Metode Penelitian.....	37
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Jenis Data	38
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5.1	Definisi Operasioanl Variabel Disiplin Kerja	40
3.5.2	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	41
3.5.3	Definisi Operasional Variabel Kinerja Pegawai.....	42
3.6	Pengukuran Variabel.....	43
3.7	Metode Analisis Data.....	44
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	44
3.7.2	Analisis Instrumen Jawaban Responden.....	44
3.7.3	Analisis Total Skor.....	45
3.7.4	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	45
3.7.5	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.6	Analisis Korelasi	52
3.7.7	Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.7.8	Pengujian Hipotesis.....	53
3.7.9	Koefisien Determinasi (R ²)	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	57
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.1.3	Sumber Daya Perusahaan.....	62
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	63
4.1.5	Uraian Kerja (Job Description)	64
4.2	Hasil Analisis <i>M.A.N.A.D.O.</i>	66
4.2.1	Karakteristik Responden	66
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	68
4.2.3	Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden	71
4.2.4	Total Skor Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai	76
4.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.2.6	Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Berganda	83
4.2.7	Pengujian Hipotesis Uji t dan Uji F.....	94
4.3	Pembahasan.....	100
4.3.1	Gambaran Disiplin Kerja Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado.....	100
4.3.2	Gambaran Kepuasan Kerja Pada BPJS Kesehatan	

	Kantor Cabang Utama Manado.....	102
4.3.3	Gambaran Kinerja Pegawai Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado.....	104
4.3.4	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	106
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	112
4.3.6	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	117
4.4	Implementasi	122
4.4.1	Penerapan Hasil Penelitian Variabel Disiplin Kerja.....	124
4.4.2	Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Kerja	125
4.4.3	Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kinerja Pegawai	126
BAB V	PENUTUP	128
	5.1 Kesimpulan	128
	5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi, Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 40 Tahun 2004 menyatakan bahwa sistem jaminan sosial yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya, menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sangat penting karena penduduk Indonesia wajib menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Pemerintah Indonesia sedang berupaya untuk meningkatkan jumlah pegawai dan potensi di perusahaan. Pegawai adalah kunci pertumbuhan perusahaan. Menurut Hasibuan (2017), manajemen sumber daya manusia adalah seni mengelola hubungan dan tanggung jawab pegawai secara efektif, efisien dan membantu perusahaan, pegawai, dan masyarakat mencapai tujuannya. Lebih lanjut menurut Sundah (2020), strategi pengembangan SDM merupakan kebijakan pengelolaan pegawai yang diintegrasikan dengan strategi organisasi/perusahaan dan dapat digunakan untuk mendorong budaya organisasi sehingga para pegawai memiliki nilai dan kualitas kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan akan pencapaian visi, misi dan tujuan dan menjadi sumber keunggulan bersaing bagi individu dan perusahaan organisasi. Tidak ada perusahaan yang dapat tumbuh dan

berkembang tanpa sumber daya manusia yang memiliki kepemimpinan dan kinerja yang memadai. Hal ini sesuai dengan Hasibuan (2014:12), yang mengatakan bahwa pegawai merupakan potensi terpenting perusahaan karena tanpa partisipasi mereka maka kegiatan perusahaan tidak akan terwujud. Pegawai mempunyai peran aktif dalam menentukan arah, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Apabila terjalin kerjasama dan hubungan baik antara pimpinan dan bawahan maka kinerja perusahaan akan meningkat.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Menurut Hamali (2016), Disiplin kerja merupakan suatu sikap pegawai yang mencerminkan hormat dan patuh terhadap peraturan maupun ketetapan dari organisasi atau perusahaan, yang ada dalam diri seorang pegawai, yang menyebabkan pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri secara sukarela pada peraturan dan ketetapan dari organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, kedisiplinan dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja, terutama melalui pembagian kerja yang jelas sehingga setiap orang mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu perlu dibangunnya disiplin kerja untuk meningkatkan ketertiban dan efisiensi dalam perusahaan.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif yang dirasakan oleh pegawai terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja yang tinggi biasanya berhubungan dengan kinerja yang lebih baik, produktivitas yang meningkat, serta tingkat retensi pegawai yang lebih tinggi. Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan tingginya turnover, absensi, dan konflik ditempat kerja. Menurut Wibowo (2014), mendefinisikan bahwa kepuasan kerja

adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat bekerjanya. Kemudian Usman (2022), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan terpenuhinya seluruh kebutuhan pekerja dalam melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu. Kinerja pegawai merujuk pada kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya ditempat kerja. Menurut Patmarina & Tommy (2018), kinerja pegawai adalah kinerja pegawai yang diberi tugas kerja oleh perusahaan. Hal ini untuk memungkinkan evaluasi retrospektif terhadap kinerja perusahaan. Semakin baik seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya, maka dapat dipastikan perusahaan akan selalu memberikan berbagai hadiah atau reward pada pegawai tersebut.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui BPJS Kesehatan masyarakat mendapatkan jaminan kesehatan dari pemerintah yang dananya dihimpun dari masyarakat itu sendiri dengan menggunakan asas gotong – royong.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado beralamat di Jln. Tololiu Supit No. 11, Tingkulu, Kec. Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara. Hari kerja dari perusahaan ini dimulai pada hari senin – jumat dengan waktu kerja dari pukul 07.45 – 17.00 wita. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado mempunyai beberapa bagian utama yaitu : 1) Bagian Kepesertaan; 2) Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan; 3) Bagian Mutu Layanan Kepesertaan; 4) Bagian Mutu Layanan

Fasilitas Kesehatan; 5) Bagian Penjaminan Manfaat dan Utilisasi; 6) Bagian SDM, Umum, dan Komunikasi.

Dalam suatu perusahaan, disiplin kerja sangat dibutuhkan agar kinerja pegawai dapat meningkat, dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi yang ada diperusahaan. Disiplin kerja yang ada di perusahaan dapat diukur dengan indikator – indikator disiplin. Ketidaksiplinan pegawai terjadi ketika sebagian pegawai masih ada yang terlambat datang ke kantor dari jam masuk yang telah ditentukan yaitu pukul 07.45 WITA, atau apabila tidak mempunyai informasi kehadiran, indikator tanggung jawab dimana masih terdapat pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik dalam artian pegawai gagal atau tidak mampu menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan contohnya pegawai tidak menyelesaikan laporan kegiatan dengan benar sehingga tidak memenuhi target yang ditetapkan dan indikator kepatuhan dimana masih terdapat pegawai yang bekerja tidak sesuai prosedur perusahaan yang artinya pegawai tersebut melakukan tugas atau pekerjaannya dengan cara yang menyimpang dari aturan, petunjuk, atau langkah-langkah yang telah ditetapkan contohnya pegawai menolak melayani peserta atau badan usaha tanpa alasan yang jelas. Kepuasan kerja dan kinerja pegawai mempunyai hubungan yang erat, namun masih terdapat masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kurangnya kepuasan kerja yang ada dapat dilihat dari masih kurangnya ketegasan dari atasan yaitu seorang atasan belum memberikan arahan atau batasan yang jelas dan tegas dalam suatu situasi atau tugas tertentu contohnya atasan memberikan tugas kepada pegawai tanpa menjelaskan tujuan yang jelas dan

target yang ingin dicapai, masih terdapat pegawai yang kurang inisiatif dalam bekerja dimana ada beberapa pegawai yang cenderung menunggu instruksi secara spesifik dari atasan sebelum mereka bertindak atau menyelesaikan tugas, dan masih adanya hubungan yang kurang baik antar rekan kerja baik itu atasan dan bawahan atau sesama rekan kerja dimana terdapat interaksi sosial di antara para pegawai dalam suatu perusahaan yang tidak berjalan dengan harmonis contohnya beban kerja yang berlebihan atau kondisi kerja yang tidak nyaman. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja pegawai yang baik menunjukkan kinerja perusahaan yang baik pula. Maka dari itu sangat diperlukan kinerja yang baik dari pegawai dan berprestasi dalam perusahaan tersebut, namun dalam hal kinerja yang ada dalam perusahaan masih terdapat permasalahan seperti masih adanya pegawai yang tidak dapat meminimalisir kesalahan dalam bekerja dimana ada beberapa pegawai yang masih melakukan kesalahan dalam menjalankan tugasnya meskipun sudah diberikan arahan, kesalahan-kesalahan tersebut masih sering terjadi seperti pegawai kurang fokus atau cermat dalam bekerja dan tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu sehingga menyebabkan mereka menunda-nunda pekerjaan dan pada akhirnya gagal mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado.**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat dari jam masuk yang sudah ditetapkan yaitu pukul 07.45 WITA.
- 2) Masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan tugas dengan baik.
- 3) Masih ada pegawai yang belum bekerja sesuai prosedur.
- 4) Masih kurangnya ketegasan dari atasan.
- 5) Masih ada pegawai yang kurang memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan.
- 6) Masih adanya hubungan tidak baik antar sesama rekan kerja.
- 7) Masih kurangnya meminimalisir kesalahan dalam bekerja.
- 8) Masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan tugas tepat waktu.
- 9) Masih ada pegawai yang menunda pekerjaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan masalah kinerja yang sudah di identifikasikan serta terbatasnya waktu dan pengetahuan penulis maka penulis hanya membatasi pada masalah Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Disiplin Kerja pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?

- 2) Bagaimana Kepuasan Kerja pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?
- 3) Bagaimana Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?
- 4) Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?
- 5) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?
- 6) Apakah Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?
- 7) Bagaimana cara mengimplementasikan Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado ?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana proses Disiplin pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- 2) Untuk mengetahui bagaimana proses Kepuasan Kerja pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- 3) Untuk mengetahui bagaimana proses Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado

- 4) Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- 6) Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- 7) Untuk mengetahui bagaimana implementasi Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan dalam mengasah keterampilan metodologis, menganalisis data, serta pemahaman teoritis terkait disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai yang ada di perusahaan terkait.

2) Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi peneliti lain yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

3) Bagi Pihak Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi terkait masalah disiplin kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai yang ada pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado.

