

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memang sangat dibutuhkan sekali untuk setiap perusahaan, organisasi ataupun instansi. Tanpa kehadiran sumber daya manusia, perusahaan tidak akan dapat dikelola secara benar. Perusahaan sangatlah membutuhkan peranan dari setiap sumber daya manusia untuk menggapai tujuan dari rencana yang sudah ditentukan. Oleh karenanya sumber daya manusia atau karyawan harus dapat dimanfaatkan secara maksimal mungkin dengan baik dan seimbang oleh perusahaan. Kesuksesan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya ditentukan oleh seberapa besar kinerja dari karyawan tersebut. Kapasitas dari suatu karyawan atau pekerja dalam menjalankan setiap pekerjaannya menjadi sebuah kriteria untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Ketika perusahaan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan yang sudah direncanakan, maka bisa dikatakan bahwa perusahaan tersebut efektif.

Pemberian layanan terbaik tidak dapat lepas dari setiap peranan karyawan, oleh karena itu karyawan harus bisa bekerja secara baik, optimal dan juga profesional, hal tersebut dapat dilihat dan diukur melalui kinerja karyawan. Kinerja dapat dikatakan sebagai keberhasilan usaha seseorang yang dicapai melalui kemampuan yang tinggi serta perbuatan didalam situasi tertentu. Menurut (Wibowo, 2010:7) dalam (Hartono & Kusuma, 2020) kinerja adalah tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan dan pencapaian dari hasil pekerjaan tersebut. Selain itu faktor dari situasi juga memiliki peran terhadap kinerja karyawan, diantaranya sarana yang menunjang, ruangan yang tenang, adanya kondisi kerja yang mendukung, kesehatan, adanya pengakuan yang diberikan atas prestasi yang diperoleh, serta pemimpin yang mengerti akan kebutuhan para karyawan, pastinya akan berpengaruh terhadap hasil pencapaian dari kinerja, maka disinilah peran dari seorang pemimpin agar dapat melihat kebutuhan dari karyawan.

Dalam meningkatkan suatu kinerja karyawan dapat dijalankan menggunakan berbagai cara, salah satunya dengan cara disiplin kerja. Disiplin penting sekali

untuk meningkatkan suatu perusahaan atau organisasi, terutama dalam hal memotivasi karyawan untuk selalu disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya, baik itu individu ataupun kelompok. Selain itu, disiplin sangat bermanfaat juga untuk mendidik karyawan supaya patuh mentaati peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada di perusahaan tersebut agar dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Tanpa adanya disiplin kerja yang baik, maka sulit untuk perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Jika diamati, disiplin kerja memiliki manfaat yang cukup baik bagi perusahaan maupun untuk karyawan. Bagi perusahaan dengan adanya disiplin kerja ini akan dapat menjaga kelancaran dalam pelaksanaan tugas serta tata tertib atau peraturan yang sudah dibuat, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik dan target dari perusahaan akan terpenuhi. Sedangkan untuk karyawan dengan mentaati disiplin kerja akan membuat karyawan tersebut bekerja secara profesional dan bekerja keras untuk mencapai tujuannya.

Menurut (Sinambela, 2016) disiplin kerja ialah suatu alat yang dijadikan oleh pemimpin sebagai alat komunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia dan sadar untuk mengubah sikap atau perilaku dalam mengikuti segala aturan dan norma sosial yang ada. Maka dari itu disiplin kerja merupakan hal yang penting untuk mencapai kinerja yang optimal, karyawan yang memiliki disiplin yang tinggi pasti akan taat kepada aturan, konsisten dalam setiap melakukan pekerjaan dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi atas pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Selain disiplin kerja, ada juga faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu beban kerja. Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya harus bisa diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan. Menurut (Dendeng et al., 2020) beban kerja merupakan rata-rata kegiatan dari masing-masing frekuensi dari setiap pekerjaan dalam waktu tertentu. Pemberian beban kerja yang efisien dan juga efektif bisa dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengetahui seberapa besar kegigihan para karyawan dalam memaksimalkan beban kerja yang diberikan dan berpengaruhnya terhadap kinerja didalam perusahaan. Bagi karyawan yang tidak disiplin dalam mengerjakan pekerjaannya dan tidak bisa memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik-baiknya, akan beresiko pada beban kerja yang semakin banyak.

Dengan waktu kerja yang diberikan oleh perusahaan terbatas dan semakin banyak pekerjaan dan tanggung jawab yang menumpuk, tentu akan menyebabkan pencapaian yang kurang maksimal, dan akan berdampak kepada pencapaian kinerja.

Pada kondisi yang terjadi saat ini, hampir semua perusahaan sedang mengalami ketidakstabilan dikarenakan persoalan yang sama dalam menjamin kesehatan dan keberlangsungan hak kerja disetiap karyawan pada masa pandemi covid-19, dalam perubahan situasi seperti ini, pola dan cara bekerja harus bisa disesuaikan dengan aturan protokol kesehatan, hal ini bisa berimbas pada beban kerja karyawan dan juga aturan didalam disiplin kerja, yang artinya ini akan bisa membuat keefektivitas dan juga efisiensi terhadap kinerja karyawan berkurang. Imbas yang diterima dari pandemi covid-19 saat ini memang sangat menyulitkan untuk semua pihak, tak terkecuali PT. Telkom Indonesia.

PT. Telkom Indonesia Tbk adalah perusahaan yang berjalan dibidang layanan telekomunikasi dan merupakan salah satu jaringan terbesar yang berada di Indonesia. PT Telkom Indonesia melayani ribuan bahkan jutaan pelanggan yang berada di seluruh Indonesia melalui rangkaian layanan telekomunikasi seperti komunikasi data, layanan seluler, layanan jaringan, dan masih banyak lainnya, selain itu PT Telkom Indonesia juga menyediakan layanan lainnya seperti layanan *e-payment* dan *enabler, e-commers*, layanan informasi, dan layanan portal lainnya.

PT. Telkom Indonesia memiliki beberapa cabang dan unit disetiap tempatnya, salah satunya yaitu PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* di Jakarta Pusat. Unit *payment and collection* merupakan bagian unit yang berwenang dalam menangani pembayaran dan pengumpulan tagihan pelanggan seperti langganan indihome, internet, dan juga telepon.

Di masa pandemi sekarang ini, ada situasi atau kondisi yang terjadi di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat dimana situasi tersebut mengenai beban kerja yang telah diberikan serta disiplin kerja pada masa pandemi covid-19. Dari hasil wawancara tidak terstruktur dengan karyawan PT Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat ada beberapa situasi mengenai pemberian beban kerja dan aturan disiplin kerja pada masa

pandemi covid-19 yaitu, dimana para karyawan diharuskan mengikuti aturan baru sesuai dengan protokol kesehatan.

Selain itu pada masa pandemi covid-19 ini pastinya membuat para pelanggan atau konsumen telat dalam membayar tagihannya, hal ini bisa berpengaruh kepada beban kerja karyawan itu sendiri. Dari hasil survey yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara tidak terstruktur dengan karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, peneliti mendapatkan informasi bahwa selama masa pandemi covid-19 beban kerja yang diberikan oleh perusahaan masih ada yang belum terpenuhi, padahal sebelum masa pandemi covid-19 hasil dari kinerja karyawan bisa dikatakan stabil, dimana pelanggan yang membayar tagihannya bisa mencapai setengahnya, sehingga rata-rata pendapatan yang diterima dari pelanggan yang membayar sebesar 50%.

Tabel 1.1 Data BAPP karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, Februari 2018 dan Maret 2021

Bulan / Tahun	<i>Persentase</i> /rata-rata pendapatan pembayaran yang diterima karyawan dari yang dibayarkan oleh pelanggan atau <i>costumer (Paid %)</i>		Jumlah Karyawan
	10 % - 49 %	50 % - 100 %	
Februari, 2018	15 karyawan	25 karyawan	40 karyawan
Maret, 2021	39 karyawan	1 karyawan	40 karyawan

Sumber: Data Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan Karyawan PT Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, Februari 2018 dan Maret 2021

Berdasarkan data berita acara penyelesaian pekerjaan karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, pada tabel 1.1. Diperlihatkan bahwa sebelum masa pandemi covid 19, penyelesaian pekerjaan karyawan mengalami kestabilan yaitu dimana pelanggan atau *costumer* yang membayar tagihannya kepada penagih atau karyawan itu mencapai 50%. Dari keseluruhan karyawan yaitu 40 karyawan, sebanyak 25 karyawan rata-rata atau *persentase* pendapatan pembayaran yang diterima karyawan dari yang dibayarkan oleh pelanggan itu mencapai 50% pada bulan februari 2018 atau sebelum masa pandemi covid 19 ini, yang artinya ada target dari beban kerja yang terpenuhi

meskipun tidak mencapai sepenuhnya, karena dari hasil survey yang telah peneliti lakukan dengan melakukan wawancara tidak terstruktur, peneliti mendapatkan informasi bahwa minimal target yang harus dicapai yaitu sebesar 50% dari pencapaian target sepenuhnya.

Sedangkan pada bulan Maret 2021, dari data berita acara penyelesaian pekerjaan karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, pada tabel 1.1. Diperlihatkan bahwa pada masa pandemi ini pelanggan yang membayar tagihannya tidak mencapai setengahnya atau tidak mencapai jumlah yang seharusnya, dari keseluruhan karyawan yaitu 40 karyawan, hanya satu karyawan saja yang *persentase* atau rata-rata pendapatan pembayaran yang diterima karyawan dari yang dibayarkan oleh pelanggan atau *costumer* yang mencapai 50%, sisanya 39 karyawan lainnya hanya mencapai rata-rata atau *persentase* 10%-40% dari yang dibayarkan oleh pelanggan atau *costumer*, dalam hal ini artinya masih ada pemberian beban kerja yang belum terpenuhi dan ini bisa saja membuat kinerja dari karyawan tersebut nantinya akan menjadi kurang optimal, karena salah satu indikator dari beban kerja adalah target yang telah diberikan harus tercapai atau terpenuhi.

Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan juga aturan disiplin kerja agar kinerja karyawan tetap stabil serta karyawan tetap bekerja secara profesional terhadap pekerjaan yang telah diamanahkan, meskipun ada perubahan dari cara bekerja pada masa pandemi covid-19. Untuk kehadiran, dari hasil survey yang telah dilakukan, penulis mendapatkan informasi bahwasannya masih ada beberapa karyawan yang kurang atau tidak patuh untuk permasalahan kehadiran ini padahal pihak dari PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat pada masa pandemi ini telah memberikan dispensasi kehadiran selama 15 menit kepada karyawannya, jika melebihi dari waktu yang sudah diberikan maka akan ada teguran hingga sanksi yang akan didapati, nyata didapati masih ada beberapa karyawan yang kurang patuh dalam hal tersebut.

Tabel 1.2 Data absensi karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, Maret 2021 s/d April 2021

ABSENSI CBT WITEL JAKARTA PUSAT	
Periode Maret 2021 s/d April 2021	
PERSENTASE	JUMLAH KARYAWAN
71 %	3 Karyawan
75 %	6 Karyawan
79 %	11 Karyawan
82 %	13 Karyawan
86 %	7 Karyawan
TOTAL	40 Karyawan

Sumber: Absensi Kehadiran Karyawan PT Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, Periode Maret 2021 s/d April 2021

Berdasarkan data absensi kehadiran karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection*, Jakarta Pusat pada periode Maret 2021 s/d April 2021 pada tabel 1.2. dijelaskan bahwasannya yang hadir pada periode tersebut masih ada beberapa karyawan yang mangkir ke tempat kerja dari total kerja selama 28 hari pada periode tersebut, rata-rata total kehadiran karyawan PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat hanya 70%–86%, hal ini menandakan bahwasannya masih ada beberapa karyawan yang sedikit kurang patuh dalam kehadiran di tempat kerja tersebut.

Selain itu adapun untuk jam bekerja di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jam bekerja PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat, Maret 2021 s/d April 2021

JAM BEKERJA PT TELKOM INDONESIA BAGIAN UNIT <i>PAYMENT AND COLLECTION</i> JAKARTA PUSAT		
HARI	DATANG (Pukul)	PULANG (Pukul)
SENIN – KAMIS	08.00	17.00
JUM'AT	08.00	17.00
SABTU-MINGGU	08.00	17.00

Sumber : Jam Bekerja PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat

Berdasarkan jam bekerja PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat pada gambar 1.4. Jam bekerja disana yaitu dimulai dari hari senin hingga hari minggu, untuk hari senin-jumat jam bekerja dimulai dari pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 17.00 sore, sedangkan untuk hari sabtu dan minggu jam bekerja disana ada perubahan yaitu dimana untuk hari tersebut dikhususkan adanya *shift*, sehingga nantinya ada beberapa karyawan yang masuk dihari sabtu untuk bekerja dan ada beberapa karyawan yang liburkan dihari tersebut, begitu pula di hari minggu ada beberapa karyawan yang bekerja dan ada pula beberapa karyawan libur dihari tersebut. Apabila dari peraturan jam bekerja ada karyawan yang tidak mematuhi maka akan ada hukuman hingga sanksi yang didapatkan, karena jika ada karyawan yang melakukan suatu *indispliner* akan beresiko pada hasil dari kinerja karyawan tersebut yang kurang memuaskan dan akan berdampak pada menurunnya kualitas dari instansi tersebut.

Dari penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Balai Penelitian dan Pengembangan Pengendalian Penyakit Bersumber Binatang Donggala, Kementerian Kesehatan RI)” dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja (X_1), Lingkungan Kerja (X_2), dan Disiplin Kerja (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y) (Studi Balai Penelitian dan Pengembangan Pengendalian Penyakit Bersumber Binatang Donggala, Kementerian Kesehatan RI). Dikarenakan dalam hasil penelitian sebelumnya variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan variabel dan juga objek yang berbeda yakni **“Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Telkom Indonesia Bagian Unit Payment and Collection Jakarta Pusat”**. Dapat diasumsikan bahwa beban kerja dan disiplin kerja bisa mengganggu aktivitas dari pekerjaan karyawan yang berada di PT Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection*, Jakarta Pusat.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat
3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat.
2. Mengetahui pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat.
3. Mengetahui pengaruh antara beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 di PT. Telkom Indonesia bagian unit *payment and collection* Jakarta Pusat

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
Tugas akhir studi sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman penulis

apabila tujuan/praktek dilakukan di perusahaan serta akan memperluas ilmu terutama dalam hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam mengelola Sumber Daya Manusia beserta aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan SDM.

3. Bagi Universitas

Sebagai informasi untuk penelitian lebih lanjut dan menambah pengetahuan serta bahan kepustakaan sehingga pembaca dapat menerapkannya sebagai wawasan dan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian kali ini hanya melakukan pembatasan masalah pada “Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Telkom Indonesia Bagian Unit Payment and Collection Jakarta Pusat”.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran pokok tentang penulisan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Telkom Indonesia Bagian Unit *Payment and Collection* Jakarta Pusat”.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, batasan masalah, dan sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Didalam bagian ini menguraikan literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual pada umumnya.

BAB III METODEOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sample, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas analisis dalam penelitian serta berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Dalam bab ini merupakan hasil penelitian yang dibagi dalam 2 (dua) subbab yaitu kesimpulan hasil penelitian dan implikasi manajerial

