

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Banjarmasin adalah kota paling besar di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan dan dikenal dengan sebutan "kota seribu sungai." Dengan luas sekitar 98,46 km², kota ini memiliki 25 pulau kecil yang terpisah oleh berbagai aliran sungai, termasuk Sungai Barito dan Sungai Martapura. Menurut informasi dari Kementerian Dalam Negeri pada akhir tahun 2023, populasi Kota Banjarmasin mencapai 678.243 orang dengan kepadatan sekitar 6.900 orang per km². Berdasarkan laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) dalam publikasi Geografi Kota Banjarmasin tahun 2022, secara astronomis kota ini terletak antara 3°16'46" hingga 3°22'54" Lintang Selatan dan 114°31'40" hingga 114°39'55" Bujur Timur, dan berada di zona waktu Waktu Indonesia Tengah (WITA) (Banjarmasin, 2022).

Kota Banjarmasin dikenal sebagai daerah yang dihuni oleh berbagai kelompok etnis, seperti suku Banjar, Dayak, Jawa, Batak, Bugis, Madura, Sunda, serta suku-suku lainnya. Keberagaman etnis ini mencerminkan kondisi masyarakat Banjarmasin yang sangat majemuk dipengaruhi oleh keberadaan sungai sebagai pusat kebudayaan dan peradaban. Lagu daerah di kota ini antara lain Ampar-ampar pisang, Paris barantai, Kampung Batuah, Talambat Badatang, Pangeran Suriansyah, Banua Banjar, dan Pambatangan. Kota Banjarmasin mengangkat semboyan "Kayuh Baimbai" yang mempunyai arti

mendayung bersama-sama. Kota ini memiliki wisata yang berkaitan dengan sungai, yaitu wisata pasar terapung, wisata tersebut mempunyai daya tarik yang berbeda dari wilayah lainnya karena, mempunyai pasar yang berada di atas sungai dengan menggunakan transportasi klotok/jukung yang sama-sama memiliki arti perahu yang terbuat dari kayu, ada dua cara untuk menggerakkan klotok tersebut, bisa dengan cara menggunakan mesin diesel, bisa juga menggunakan alat pengayuh yang juga terbuat dari kayu.

Kota Banjarmasin menjadi ibu kota Kalimantan sejak tahun 1945-1956 dan menjadi ibu kota provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 1956-2022 sebelum digantikan oleh Banjarbaru pada tanggal 16 Maret hingga saat ini, yang dimana tentu saja berbagai perusahaan, tempat makan, institusi, dsb, jika ingin melebarkan sayap di provinsi Kalimantan Selatan dimulai dari ibu kotanya yaitu Kota Banjarmasin. Hal itu yang dilakukan oleh perusahaan asuransi yaitu PT Asuransi Jasa Raharja Putera yang berpusat di Kota Jakarta dan ingin melebarkan sayapnya di provinsi Kalimantan Selatan pada Kota Banjarmasin.

PT Asuransi Jasa Raharja Putera adalah salah satu perusahaan asuransi di Kota Banjarmasin yang bersifat BUMN (Badan Usaha Milik Negara). PT Asuransi Jasa Raharja Putera merupakan anak usaha dari PT Jasa Raharja dan dalam waktu yang relatif singkat berkembang menjadi perusahaan asuransi yang terkemuka di Indonesia. Memulai pada tahun 1986 dengan nama PT Asuransi Bintang Bali dan melakukan pergantian nama berkali-kali hingga akhirnya, pada tanggal 27 November 1993 menetapkan nama menjadi PT

Asuransi Jasa Raharja Putera. Saat ini, layanan PT Asuransi Jasa Raharja putera dapat diakses di berbagai wilayah Indonesia melalui 111 jaringan layanan yang mencakup 25 Kantor Cabang yang terletak di tingkat I provinsi, 27 kantor pemasaran yang berlokasi di tingkat II Kabupaten/Kota, serta 59 Kantor Unit Layanan yang berada di daerah Kabupaten/Kota.

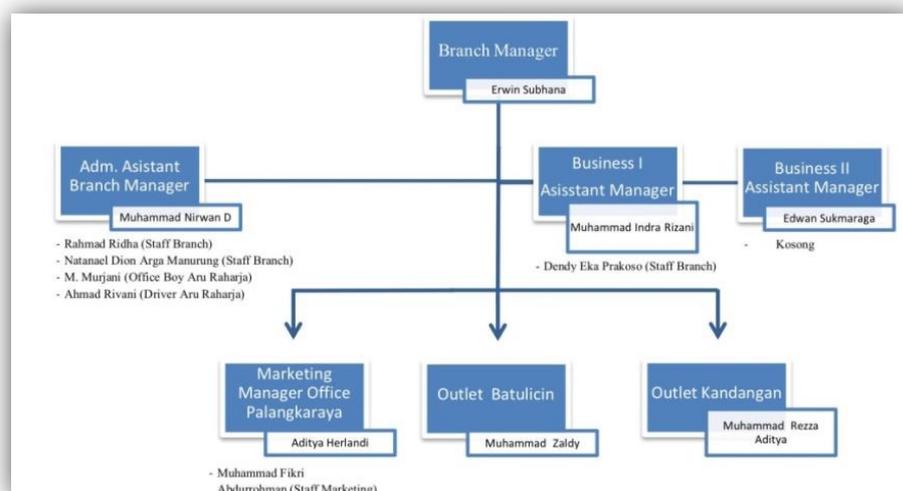
2. Organisasi Perusahaan

a. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT Asuransi Jasa Raharja Putera adalah menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia dan sedangkan Misi nya yaitu menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima.

b. Struktur Organisasi Perusahaan

PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki dua bidang yaitu bidang bisnis dan bidang administrasi.



Gambar 4.1 Struktur Perusahaan

3. Hasil Penelitian

PT Asuransi Jasa Raharja Putera pada setiap cabang nya memiliki PIC (*Person In Charge*) atau penanggung jawab tentang Sumber Daya Manusia (SDM) yang salah satu tugas nya adalah tentang kedisiplinan para karyawan. Pada cabang Kota Banjarmasin, yang menjadi PIC nya adalah Bapak Nirwan selaku kepala bidang *Administration Assistant Branch Manager*. Penulis memilih Bapak Nirwan sebagai informan untuk diwawancarai terkait judul skripsi yang penulis angkat.

Dari wawancara tersebut, penulis mendapatkan data terkait disiplin kerja dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan, maka diperoleh informasi penelitian dengan deskripsi sebagai berikut:

(wawancara pertama)

Nama Informan : M. Nirwan Dermawan
 Pekerjaan/Jabatan : Kepala bidang *Administration Assistant Branch Manager*
 Alamat : JL. A. Yani K 5,9 Komplek Karunia No. 21
 Waktu wawancara : 20 Februari 2025 pada pukul 10.50 WITA
 Tempat wawancara : Di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin

Disiplin kerja adalah termasuk Sumber Daya Manusia (SDM) pada perusahaan. Di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin yang menjadi PIC (*Person In Charge*) atau penanggung jawab tentang sumber daya manusia (SDM) adalah Bapak Nirwan, beliau merupakan satu-satu

nya karyawan yang menangani terkait Sumber Daya Manusia (SDM) di cabang Kota Banjarmasin. Kepala cabang PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki peran sebagai pihak yang mengetahui dan menerima laporan dari Bapak Nirwan terkait hal-hal yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin. Ketika ada hal yang menyangkut tentang Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, maka Bapak Nirwan akan turun tangan langsung, termasuk juga seperti menangani anak magang, dari awal kedatangan sampai hari terakhir magang semua Bapak Nirwan yang bertanggung jawab.

Menurut hasil wawancara pertama dengan Bapak Nirwan dikatakan bahwa “PT Asuransi Jasa Raharja Putera ini pastinya punya peraturan tertulis dan peraturan tersebut juga pastinya sama pada setiap cabang. Terkait peraturan, PT Asuransi Jasa Raharja Putera menggunakan sistem DMS (*Document Management System*) atau sistem persuratan elektronik untuk menyebarkan informasi terkait peraturan tersebut. Peraturan kami itu bersifat internal yang hanya bisa diakses oleh karyawan tetap, peraturan itu dirilis langsung oleh HO (*Head Office*) atau kantor pusat pada aplikasi DMS, aplikasi DMS digunakan untuk karyawan bekerja sehari-hari, hampir semua informasi diumumkan pada sistem tersebut, akan tetapi DMS itu mengharuskan *login* untuk masuk menggunakan akun masing-masing, karena kami memiliki dua kategori karyawan, yang pertama karyawan tetap yaitu karyawan yang terdata

resmi pada kantor pusat dan yang kedua adalah karyawan honor, yang mempunyai akun DMS hanya para karyawan tetap, maka otomatis yang bisa mengakses sistem tersebut hanya karyawan tetap.

Karyawan honor kami tidak memiliki tuntutan kerja layaknya karyawan tetap, mereka itu hanya membantu pekerjaan kami para karyawan tetap, dalam konteks kedisiplinan pun mereka tidak mempunyai tuntutan, seperti absen, para karyawan honor tidak memiliki absen resmi. Ketika para karyawan honor ingin izin tidak masuk kerja dengan alasan sakit, acara keluarga dsb, mereka cukup izin dengan atasan yang mengepalai bidang mereka.

Direktur utama kami memberikan kebebasan kepada setiap kepala cabang, jika memiliki kebijakan pribadi dipersilahkan untuk menerapkan, selagi kebijakan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan secara nasional yang resmi dari kantor pusat. Jadi setiap cabang itu mempunyai peraturan yang sama, yang membedakan hanya kebijakan pada kepala cabang di setiap daerah yang berbeda-beda.

Pada Bulan Ramadhan peraturan tentang absen masuk dan pulang kerja diperbaharui dikarenakan waktu bekerja pada Bulan Ramadhan berbeda dengan hari *weekday* biasa, pada jam masuk dan pulang kantor dipercepat. Jika hanya peraturan sementara seperti peraturan pada Bulan Ramadhan tersebut, peraturan hanya diedarkan ke *whatsapp* grup yang berisikan para PIC (*Person In Charge*) atau penanggung jawab terkait SDM (Sumber Daya Manusia) masing-masing cabang, setelah itu, para

PIC tersebut membagikan surat edaran online ke grup mereka masing-masing yang berisikan karyawan setiap cabang nya. Jadi jika hanya peraturan sementara, tidak *diupdate* pada sistem DMS. Berikut peraturan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin:

Peraturan tertulis yang bersifat resmi oleh kantor pusat yaitu:

1. Absen kedatangan pukul 08.00 WITA.
2. Istirahat pukul 12.00-13.00 WITA.
3. Absen kepulangan pukul 17.00 WITA.

Direktur utama Perusahaan PT Asuransi Jasa Raharja Putera memberikan kebebasan kepada kepala cabang setiap daerah, jika ingin membuat peraturan informal asal tidak bertentangan dengan peraturan secara nasional. Peraturan informal tersebut bisa diartikan sebagai kebijakan setiap kepala cabang. Kepala cabang PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki kebijakan contohnya seperti *briefing* yang dilakukan bersama-sama pada pagi hari sebelum memulai pekerjaan, *briefing* tersebut dimulai pada pukul 08.05 dengan dipimpin oleh *branch manager* atau kepala cabang, jika kepala cabang tidak berada di kantor, maka yang menggantikan untuk memimpin jalannya *briefing* adalah salah satu dari *assistant manager*.

Selain itu, kebijakan yang lain seperti setelah absen pagi, kami para karyawan diperbolehkan untuk sarapan jika ada yang belum sarapan, akan tetapi jika jam menunjukkan pukul 09.00, maka semua karyawan harus sudah mulai bekerja sesuai pekerjaannya masing-masing. *Alhamdulillah*

sampai saat ini, tidak ada satupun karyawan yang merasa keberatan akan peraturan resmi dari kantor pusat maupun kebijakan dari kepala cabang.”

(wawancara kedua)

Nama Informan : M. Nirwan Dermawan
Pekerjaan/Jabatan : Kepala bidang *Administration Assistant Branch Manager*
Alamat : JL. A. Yani K 5,9 Komplek Karunia No. 21
Waktu wawancara : 9 Maret 2025 pada pukul 10.20 WITA
Tempat wawancara : Di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin

Menurut hasil wawancara kedua dengan Bapak Nirwan, beliau mengatakan bahwa “Setiap cabang memiliki PIC (*Person In Charge*) atau penanggung jawab tentang Sumber Daya Manusia (SDM) nya masing-masing, di cabang Kota Banjarmasin, saya yang menjadi PIC (*Person In Charge*) nya. Pada setiap cabang, semua PIC nya di bidang yang sama yaitu di bidang *Administration Assistant Branch Manager*. Saya juga menangani tentang keuangan, klaim, dan arsip perusahaan. Kepala cabang cukup menerima laporan dari saya pada setiap akhir bulan nya, laporan tentang keuangan, termasuk juga tentang kehadiran para karyawan.

Alhamdulillah kepala cabang Kota Banjarmasin mempunyai kebijakan-kebijakan yang baik. Seperti *Briefing*, berisikan tentang Bapak Kepala Cabang yang memberikan motivasi untuk para karyawan nya agar lebih semangat dan lebih produktif dalam bekerja dan kami punya jargon perusahaan, dan itu pasti disuarakan pada akhir *briefing*. Jadi, sedikit

banyaknya pasti ada, kegiatan *briefing* ini meningkatkan ke produktivitas an para karyawan, beliau juga menanyakan tentang pekerjaan yang *urgent* harus segera diselesaikan. Pekerjaan pada setiap cabang pasti sama karena telah ditetapkan oleh kantor pusat.

File peraturan pada sistem DMS diperbaharui dengan waktu yang tidak menentu, akan tetapi pada setiap tahun pasti ada saja, setiap para direksi rapat terkait peraturan dan dari hasil rapat tersebut ada perubahan peraturan, maka hasil dari rapat tersebut akan *diupdate* dan dikirim ulang pada sistem DMS. Tentang absen kehadiran, kami absen menggunakan aplikasi yang bernama ESS (*employee self service*) *Mobile* dan aplikasi tersebut pastinya tersambung langsung ke pusat, karena semua yang kami kerjakan harus dipantau oleh HO (*Head Office*) atau kantor pusat.

Bidang saya yaitu bidang *Administration Assistant Branch Manager* mempunyai target kerja yaitu pada setiap akhir bulan harus menyesuaikan rekening koran dengan *entry an* atau peng input an pada sistem selama satu bulan belakangan harus menyesuaikan nominal, nama bank, dll yang terkait dengan rekening koran, ketika ditemukan ada ketidakcocokan atau kekurangan input an, maka harus dicek ulang sampai sesuai semua, biasanya hal itu terjadi jika peng input an tidak dilakukan rutin setiap hari dan akhirnya menumpuk dan mengakibatkan kekeliruan saat menginput, setelah itu melaporkannya ke HO pada tanggal 1 di bulan berikutnya. Dari pihak pusat yang memeriksa dokumen tersebut adalah

bidang *finance*. Tapi *Alhamdulillah* nya selama saya di sini, tidak pernah terjadi ketidakcocokan, karena kami selalu meng *input* harian.

Standar kerja pada setiap cabang pastinya sama, karena kami memiliki peraturan yang resmi langsung dari pusat, akan tetapi yang membedakan hanya kebijakan yang berbeda-beda pada setiap kepala cabang. Perihal peraturan berpakaian, semua sama, yaitu:

Peraturan tentang berpakaian

1. Hari Senin dan Rabu menggunakan baju operasional.
2. Hari Selasa menggunakan baju batik lengan pendek (bagi laki-laki), lengan panjang (bagi perempuan).
3. Hari Kamis dan Hari Jumat menggunakan baju kemeja.

Dari wawancara bersama Bapak Nirwan, terlihat beliau menguasai tentang Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin. Beliau juga sangat senang karena ada yang mengangkat judul skripsi di perusahaan tempat beliau bekerja dan beliau sangat tanggap dalam wawancara.

B. Analisis Data

Berdasarkan wawancara dengan informan yang sesuai dengan kriteria, hasil observasi, kondisi di lapangan saat penelitian berlangsung, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya, penulis menyusun analisis data yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut.

- 1. Disiplin kerja yang diterapkan di PT Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin.**

PT Asuransi Jasa Raharja Putera berpusat di kota DKI Jakarta, mereka mempunyai beberapa cabang salah satu cabang nya yaitu di kota Banjarmasin, yang di mana semua peraturan dan informasi dari perusahaan tersebut dirilis oleh pusat langsung melalui sebuah sistem yang bernama DMS (*Document Management System*) atau sistem persuratan elektronik, yang pastinya pada setiap cabang mempunyai peraturan tertulis yang sama. Peraturan tersebut bersifat internal yang hanya bisa diakses oleh karyawan tetap. Sistem tersebut memerlukan login ke akun masing-masing untuk masuk ke sistem nya, dan yang mempunyai akun hanya para karyawan tetap

Untuk mengukur disiplin kerja di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, maka penulis menggunakan teori dari Rivai pada buku “manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik” yang mencakup beberapa komponen seperti kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja, tingkat kewaspadaan tinggi, dan bekerja etis. Sebagaimana telah dijabarkan dan dijelaskan sebagai berikut:

a. Kehadiran

Menurut Veithzal Rivai Zainal, kehadiran adalah indikator utama yang digunakan untuk mengukur tingkat kedisiplinan kerja. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang rendah, cenderung memiliki masalah dengan kehadiran nya, seperti sering terlambat atau bahkan tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Rivai menyebutkan bahwa kehadiran adalah indikator utama untuk menilai kedisiplinan para karyawan.

Karyawan yang sering terlambat dalam bekerja umumnya dianggap memiliki kedisiplinan yang rendah. Kehadiran karyawan yang konsisten dan tepat waktu sangat penting bagi kelancaran operasional perusahaan, ketika karyawan disiplin akan kehadiran, maka pekerjaan akan lebih cepat selesai. Pada umumnya disiplin kerja sikap rendah dari karyawan dapat nampak melalui kebiasaan karyawan yang sering datang terlambat ketika bekerja atau dalam hal kehadiran.

Setelah dilakukannya wawancara oleh penulis dengan narasumber, narasumber mengatakan bahwa karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin melakukan absen kehadiran sesuai semestinnnya, hal itu didasari oleh absen kehadiran tersebut yang berpengaruh ke tunjangan uang makan para karyawan, tunjangan uang makan karyawan dihitung per absen, jika ada karyawan yang tidak melakukan absen di hari tersebut, maka tunjangan uang makan mereka akan hangus pada hari itu.

Dari HO (*Head Office*) mempunyai aturan sanksi tentang absen, jika maksimal 5 hari berturut-turut terlambat atau tidak melakukan absen tanpa keterangan, maka akan dikenakan SP 1 langsung dari kantor pusat. Aplikasi absen ESS (*employee self service*) *mobile* yang digunakan oleh karyawan tetap PT Asuransi Jasa Raharja Putera dipantau oleh HO (*Head Office*) atau kantor pusat dan setiap cabang memiliki PIC (*Person In Charge*) yang biasa dikenal sebagai penanggung jawab pada masing-masing cabang, di PT Asuransi Jasa

Raharja Putera cabang Banjarmasin yang menanggung jawabi tentang absen adalah bidang *Administration Assistant Branch Manager*.

Karyawan yang bekerja di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin tidak hanya karyawan tetap, tetapi ada juga yang namanya karyawan honor, mereka bukan termasuk karyawan yang terdata resmi pada pusat, maka dari itu para karyawan honor tidak mempunyai tuntutan pada perusahaan, lain halnya dengan karyawan tetap yang terdata resmi di pusat. Karyawan honor tidak memiliki absen dan tidak memiliki target kerja karena mereka hanya membantu menyelesaikan pekerjaan para karyawan tetap.

Jikalau para karyawan honor datang lebih dari pukul 08.00, itu tidak akan menjadi masalah, hanya saja kerjaan mereka yang akan menumpuk dihari kemudian, sama halnya dengan perizinan, ketika para karyawan honor ingin izin tidak masuk dengan alasan sakit, acara keluarga dsb, mereka cukup izin dengan atasan yang mengepalai bidang mereka.

Disiplin kerja tentang kehadiran, di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin tidak memiliki toleransi keterlambatan karena absen menggunakan aplikasi yang tidak bisa diubah, yaitu menggunakan aplikasi ESS (*employee self service*) *mobile*. Pada tahun 2023, toleransi tersebut sempat diadakan, karena sistem absen yang digunakan pada tahun tersebut adalah sistem *fingerprint* yang memerlukan waktu untuk antre jika ketika absen jam nya berbarengan

dengan karyawan lain, maka dari itu pusat memberikan kebijakan tersebut. Setelah sistem tersebut diganti menjadi menggunakan aplikasi, maka kebijakan tersebut dihapuskan.

Saat penulis melakukan observasi saat magang selama satu bulan di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, ditemukan bahwa memang benar, para karyawan tetap yang terdata resmi oleh kantor pusat melakukan absen kehadiran sesuai jam yang ditentukan yaitu maksimal pukul 08.00 WITA, akan tetapi karena Bapak Kepala Cabang memiliki kebijakan tentang waktu sarapan setelah lewat dari pukul 08.00 WITA, maka ada beberapa karyawan yang setelah absen mereka akan membeli sarapan keluar, atau biasanya ada karyawan di bagian *cleaning service* yang menawarkan diri untuk membelikan sarapan keluar kantor, akan tetapi dibalik kebijakan Bapak Kepala Cabang tersebut, para karyawan menaati kebijakan tersebut dengan tetap kembali bekerja di pukul 09.00. Hal itu tidak menyalahi aturan karena kebijakan tersebut tidak melenceng dari peraturan resmi dari kantor pusat.

Hal ini, artinya para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin sesuai dengan teori Rivai tentang kehadiran, dan artinya juga mereka menghargai waktu sesuai dengan ayat Al-qur`an pada indikator disiplin kerja “tepat waktu” pada surah Al-Ashr ayat 1 sampai dengan 2 yang bermakna ketika seorang manusia menyia-nyia kan waktu nya, maka manusia itu berada dalam kerugian. Karyawan

PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin menghargai waktu dan mereka sadar bahwa waktu itu sangat berharga.

b. Ketaatan Pada Peraturan Kerja

Menurut Veithzal Rivai, ketaatan pada peraturan kerja adalah salah satu indikator penting dalam mengukur disiplin kerja karyawan. Disiplin kerja sendiri merupakan upaya untuk meningkatkan kesadaran para karyawan untuk mematuhi peraturan yang sudah diresmi kan oleh perusahaan. Para karyawan yang disiplin maka akan sukarela untuk mematuhi semua peraturan yang berlaku di perusahaan, menjadikan peraturan perusahaan sebagai kebiasaan baik saat di kantor.

Menurut Rivai, disiplin kerja merupakan sarana yang dimanfaatkan oleh manajer untuk membentuk dan mengarahkan perilaku karyawan selama berada di lingkungan kerja. Disiplin ini juga bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran serta kemauan karyawan dalam menaati aturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Upaya ini dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, ketika karyawan melakukan hal yang tidak baik, maka otomatis perusahaan tempat di mana orang tersebut bekerja juga akan terkena akibatnya, akan membuat nama perusahaan menjadi tidak baik. Di sisi lain, ketaatan pada peraturan kerja ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang tertib, efisien, aman, dan damai, serta memudahkan pencapaian tujuan perusahaan.

Setelah wawancara dilakukan, dikatakan bahwa semua peraturan kerja itu langsung dari pusat dan bersifat internal, peraturan tersebut dirilis pada aplikasi DMS (*Document Management System*). DMS (*Document Management System*) atau persuratan elektronik memudahkan para HO (*Head Office*) atau kantor pusat untuk menyebarkan semua informasi ke semua karyawan cabang atau hanya kepada kepala cabang saja dan juga sebaliknya, ketika karyawan di kantor cabang ingin memberikan informasi ke HO, sistem tersebut sangat memudahkan para karyawan untuk saling bertukar informasi secara cepat. Seluruh karyawan tetap perusahaan yang terdata resmi oleh kantor pusat bisa mengakses sistem tersebut dengan cara login ke akun masing-masing, maka otomatis karyawan yang bersifat honor pun tidak diperbolehkan mengakses sistem tersebut, begitupun dengan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin dan cabang-cabang lainnya.

Sistem tersebut juga digunakan untuk para karyawan bekerja sehari-hari nya. Semua surat menyurat di sistem tersebut bisa langsung *download* oleh karyawan. Peraturan oleh pusat pada sistem DMS diturunkan secara tentatif atau tidak tentu, biasanya setiap tahun ada saja *update* an peraturan dari kantor pusat, pada Bulan Ramadhan peraturan pasti *update*, dikarenakan waktu bekerja pada Bulan Ramadhan berbeda dengan hari *weekday* biasa, maka pada jam masuk dan pulang kantor dipercepat.

Peraturan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin

1. Absen kedatangan pukul 08.00 WITA.
2. Istirahat pukul 12.00-13.00 WITA.
3. Absen kepulangan pukul 17.00 WITA.
4. Senin dan rabu menggunakan baju operasional.
5. Selasa menggunakan baju batik lengan pendek (bagi laki-laki) dan lengan panjang (bagi perempuan).
6. Kamis dan jumat menggunakan baju kemeja.
7. Bidang *Administration Assistant Branch Manager* harus mengirimkan laporan setiap akhir bulan kepada kantor pusat, laporan tersebut beirisikan *input an* setiap hari nya yang dicetak pada rekening koran.
8. Pada setiap polis yang diterbitkan, bidang *Business Administration Manager* harus menyertai dengan pasal dan kesepakatan tertulis antar pihak.

Pada point 7 yaitu peraturan tentang bidang *Administration Assistant Branch Manager* yang harus mengirimkan laporan pada setiap akhir bulan kepada kantor pusat, yang laporan tersebut berisikan *input an* setiap hari nya yang dicetak pada rekening koran. Peraturan ini ditaati dengan baik oleh para karyawan bidang tersebut, para karyawan bidang terkait selalu melakukan peng *input an* setiap hari karena tidak ingin terjadi selisih terhadap *input an* dengan rekening koran yang telah dicetak.

Selanjutnya pada point 8 yaitu peraturan tentang bidang *Business Administration Manager* yang harus menyertakan pasal dan kesepakatan tertulis antar pihak di setiap polis yang diterbitkan, para karyawan tidak pernah terlewat untuk menyertakan pasal dan kesepakatan antar pihak di surat polis yang diterbitkan karena setiap hari mengerjakan surat polis dan sudah menjadi kebiasaan.

Sedangkan kebijakan dari kepala cabang PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin yaitu:

1. Istirahat pukul 12.00-14.00 WITA

Kebijakan ini diterapkan karena kepala cabang Banjarmasin juga mengepalai kantor cabang di Kota Palangkaraya, yang di mana, Kota Palangkaraya memiliki perbedaan waktu dengan Banjarmasin, pada Kota Banjarmasin menggunakan Waktu Indonesia Tengah (WITA), sedangkan Kota Palangkaraya menggunakan Waktu Indonesia Barat (WIB) yang artinya WITA lebih dulu satu jam dibandingkan WIB. Sebagai kepala cabang yang bijak, maka kepala cabang Banjarmasin menerapkan kebijakan tersebut untuk kenyamanan karyawannya yang berada di beberapa wilayah dengan zona waktu yang berbeda. Kebijakan tersebut pastinya diambil dengan tidak menyalahi aturan nasional yang resmi dari kantor pusat. Kebijakan ini pastinya sudah dengan izin direktur utama di kantor pusat.

2. *Briefing* pada pukul 08.05 WITA sebelum pekerjaan dimulai

Kegiatan ini biasanya dipimpin oleh Bapak Kepala Cabang Banjarmasin, akan tetapi jika Bapak Kepala Cabang sedang tidak berada di kantor, maka *briefing* tersebut diwakilkan oleh salah satu diantara tiga *assistant branch manager*. Kebijakan ini kepala cabang terapkan, agar para karyawan lebih produktif dalam bekerja karena, kepala cabang/ yang mewakili pastinya memberikan *reminder* ke setiap karyawan terhadap pekerjaan mereka masing-masing, motivasi dan kata semangat pun pasti disampaikan oleh beliau untuk membangun semangat para karyawan.

3. Absen kedatangan pukul 08.00 WITA dan pekerjaan di mulai boleh dari pukul 09.00 WITA

Kebijakan satu jam setelah maksimal jam kehadiran, yaitu maksimal jam kehadiran pukul 08.00 WITA dan satu jam setelah maksimal jam kehadiran adalah pukul 09.00 WITA, bagi kami para karyawan yang belum sempat sarapan diperbolehkan oleh Bapak Kepala Cabang untuk sarapan terlebih dahulu agar tidak mengganggu fokus kami saat bekerja.

Jika hanya peraturan sementara seperti peraturan pada Bulan Ramadhan tersebut diedarkan ke *whatsapp* grup yang berisi kan para PIC terkait SDM masing-masing cabang, setelah itu, para PIC tersebut membagikan surat edaran online tersebut ke grup mereka masing-masing yang berisikan karyawan setiap cabang nya. Ketika ada *update*

peraturan dari hasil rapat direksi, PIC yang menangani tentang SDM di kantor pusat langsung menurunkan *update* peraturan tersebut ke sistem DMS.

PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki dua bidang, yang pertama bidang *Business Administration Manager* yang bekerja memproses asuransi masuk setiap yang tertanggung. Bidang *Business Administration Manager* atau dalam bahasa Indonesia adalah bidang bisnis, ketika permintaan asuransi masuk dari yang tertanggung, maka bidang bisnis harus dengan cepat membuat surat polis dan menyerahkan ke yang tertanggung, akan tetapi kembali lagi terhadap kelengkapan data yang diperoleh oleh bidang bisnis dari yang tertanggung, jika data yang didapat belum lengkap, maka tidak bisa diproses dengan cepat. Yang kedua bidang *Administration Assistant Branch Manager* yang bekerja untuk mengelola seluruh transaksi keuangan perusahaan, transaksi para yang tertanggung maupun transaksi internal perusahaan. Bidang *Administration Assistant Branch Manager* juga menanggung jawabi perihal klaim yang diajukan oleh yang tertanggung.

Klaim ini tidak memiliki target kerja, namun ketika ada pengajuan klaim dari yang tertanggung, maka akan langsung ditindak lanjuti oleh yang karyawan yang memegang jobdesk klaim tersebut dengan tahap yang pertama meminta kepada yang tertanggung untuk segera mengumpulkan semua berkas sampai lengkap sesuai persyaratan untuk

pengajuan klaim, lalu diproses oleh PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, ketika semua berkas tersebut sudah di *approved* oleh cabang atau pusat maka klaim tersebut baru bisa dibayarkan. Dengan nominal Rp 50.000.000 ke atas maka HO atau kantor pusat langsung yang memproses berkas, jika sudah di *approved* mereka langsung yang akan membayar klaim tersebut kepada yang bertanggung sesuai dengan keputusan di awal, dan jika kurang dari Rp 50.000.000 maka cukup persetujuan dari cabang setempat dan yang akan membayarkan klaim langsung dari cabang sesuai dengan kesepakatan di awal.

Peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), batas persetujuan klaim maksimal selama 30 hari, jika lebih dari 30 hari, maka akan kena sanksi dari OJK langsung dengan mengatas nama kan perusahaan, tetapi dari cabang Banjarmasin tidak pernah mendapatkan sanksi karena selalu membayarkan klaim yang bertanggung kurang dari waktu yang ditentukan oleh OJK. Batas klaim dari internal perusahaan, membatasi maksimal selama 5 hari untuk persetujuan dari cabang dan 10 hari untuk persetujuan dari kantor pusat.

Diketahui bahwa point ketaatan pada peraturan kerja dilaksanakan oleh karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin dengan baik, seperti hadir ke kantor sebelum waktu absen berakhir, menggunakan sepatu, menggunakan pakaian yang sesuai dengan

peraturan resmi dari kantor pusat, semua karyawan mengikuti *briefing* di pagi hari saat sebelum memulai pekerjaan.

Saat penulis melakukan observasi pun memang sesuai apa yang penulis lihat dengan pernyataan yang diutarakan oleh narasumber, penulis melakukan observasi selama satu bulan berbarengan dengan pengambilan mata kuliah magang, selama satu bulan tersebut, penulis mengamati apakah karyawan melakukan hal sesuai dengan peraturan kerja perusahaan atau tidak, dan ternyata sesuai, maka pada point ketaatan pada peraturan perusahaan sesuai teori Rivai adalah sesuai dengan para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin. Para karyawan sadar ketika menaati peraturan perusahaan maka akan melancarkan pekerjaan mereka.

Hal ini juga berkaitan dengan indikator disiplin kerja “taat terhadap peraturan dalam perusahaan” para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin menaati peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh kantor pusat karena ketika mereka sudah siap masuk bekerja di suatu perusahaan maka mereka juga harus siap jika mereka diharuskan mematuhi semua peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut.

c. Ketaatan pada Standar Kerja

Menurut Rivai, ketaatan pada standar kerja merupakan salah satu komponen disiplin kerja. Ketaatan pada standar kerja menunjukkan bagaimana karyawan memahami dan melaksanakan tugas yang

diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan, kepatuhan terhadap standar kerja menunjukkan tingkat tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, sesuai dengan prosedur dan aturan kerja yang berlaku di perusahaan.

Ketika wawancara oleh narasumber, maka narasumber menyatakan bahwa standar kerja pada perusahaan kami pastinya sama pada setiap cabang, masuk pagi pukul 08.00 WITA, pulang pukul 17.00 WITA, ketika ada pengajuan masuk, maka harus segera diproses ketika data yang diberikan lengkap, maka proses nya juga akan cepat selesai. Sebenarnya yang membedakan hanya dari kebijakan kepala cabang yang berbeda-beda, di cabang Banjarmasin, kepala cabang kami sangat santai, akan tetapi kami sebagai karyawan tetap menjalankan standar kerja dengan sebaik mungkin.

Dengan pernyataan tersebut, penulis menyesuaikan dengan observasi langsung di lapangan, dan hal yang diutarakan oleh narasumber benar adanya. Para karyawan melaksanakan kehadiran dengan sesuai peraturan, menyikapi kebijakan kepala cabang tentang diperbolehkannya sarapan setelah absen dan memulai pekerjaan pada pukul 09.00, mereka manfaatkan dengan maksimal. Ketika kebijakan *briefing* pun serentak semua karyawan langsung berkumpul di lantai dua.

Maka dari pernyataan hasil wawancara narasumber dengan fakta di lapangan ketika penulis observasi, karyawan di perusahaan tersebut

sesuai dengan teori Rivai tentang ketaatan pada standar kerja. Dan pernyataan di atas juga sesuai dengan indikator tanggung jawab pada pekerjaan, para karyawan mengaplikasikan dari ayat Al-qur`an surah Al-Muddatsir ayat 38 yang mempunyai makna “setiap manusia harus bertanggung jawab dengan apa yang mereka perbuat.”

d. Tingkat Kewaspadaan Tinggi

Menurut ahli ekonomi Islam, Rivai, tingkat kewaspadaan yang tinggi merupakan bagian penting dari disiplin kerja. Hal ini mencerminkan sikap kehati-hatian dan ketelitian dalam menjalankan tugas, serta kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal dan efisien.

Kewaspadaan yang tinggi juga mencerminkan sikap penuh pertimbangan dalam setiap langkah atau keputusan yang diambil di lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki kewaspadaan tinggi cenderung bertindak hati-hati, mempertimbangkan risiko dengan cermat, serta memperhatikan setiap *detail* dalam pekerjaannya. Mereka berusaha menghindari kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Kewaspadaan atau sikap waspada adalah salah satu bentuk dari keprofesionalisme seorang karyawan karena pada setiap pekerjaan pasti ada risiko yang tidak terduga menghampiri, bahkan yang sebelumnya tidak pernah terfikirkan sama sekali, hal itu bisa saja datang. Maka dari itu setiap karyawan harus *aware* akan hal itu.

Tidak hanya waspada terhadap pekerjaan pribadi, akan tetapi kita juga harus waspada terhadap pekerjaan teman, selain karena kita harus punya rasa empati, di sisi lain juga tidak dipungkiri pekerjaan teman bisa jadi ada kaitannya dengan kita, ketika teman mengalami *trouble*, bisa jadi kita ikut dipanggil untuk mempertanggung jawabkan.

Tingkat kewaspadaan ini sangat berkaitan dengan indikator yang penulis ambil yaitu “tanggung jawab dalam pekerjaan” ketika karyawan memiliki sikap kewaspadaan, maka hal itu akan membantu menjalankan tanggung jawab dengan baik, semakin tinggi rasa tanggung jawab seseorang dalam pekerjaan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kewaspadaannya. Kedua hal tersebut saling berkaitan dan sangat penting untuk pencegahan kesalahan dalam bekerja.

Seorang karyawan dituntut untuk memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu bentuk tanggung jawab tersebut adalah menggunakan serta merawat peralatan kerja dengan baik agar aktivitas kantor dapat berlangsung secara efisien. Selain itu, karyawan juga harus mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai individu yang dapat dipercaya dan diandalkan.

Kewaspadaan tinggi ini digambarkan oleh pernyataan narasumber saat wawancara. Beliau menyatakan bahwa beliau dan para staffnya yang berada pada bidang *Administration Assistant Branch Manager* mempunyai target kerja yaitu menyesuaikan rekening koran dengan

entry an atau peng input an pada sistem selama satu bulan belakangan, harus menyesuaikan nominal, nama bank, dll yang terkait dengan rekening koran, setelah itu melaporkannya ke kantor pusat pada tanggal 1 di bulan berikutnya. Dari pihak pusat yang memeriksa laporan tersebut adalah yang berada pada bidang *finance*. Mereka melakukan peng *input* an setiap hari agar tidak tertumpuk di akhir bulan, karena jika tertumpuk di akhir bulan, maka ketidak cocok akan sangat mungkin terjadi, dan mereka tidak ingin hal itu terjadi.

Penumpukan itu sangat besar risiko nya karena berkaitan dengan nasabah dan bank yang bekerja sama. Dari pernyataan tersebut terlihat jelas bahwa para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki sikap kewaspadaan yang tinggi terhadap apa yang dikerjakan nya. Setelah melakukan observasi, maka penulis melihat rasa tanggung jawab dan rasa kewaspadaan para karyawan sangat tinggi, karena, saat yang tidak disengaja saat penulis melakukan observasi berbarengan dengan *trouble* yang tidak terduga, rasa tanggung jawab para karyawan sangat terlihat saat itu, padahal, *trouble* itu terjadi pada satu orang, akan tetapi semua ikut mencari jalan keluarnya, sampai *trouble* tersebut terselesaikan, baru setelah itu para karyawan bisa pulang dengan tenang. Jika *trouble* tersebut tidak terselesaikan, maka yang akan kena pasti satu kantor dan nama cabang Banjarmasin yang akan tercoreng.

Hal lainnya juga seperti kekosongannya penjaga resepsionis, jadi PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki resepsionis yang tidak mempunyai penjaga tetap, hanya saja biasanya dijaga oleh *cleaning service*, akan tetapi jika beliau sedang keluar kantor, maka tidak ada yang menjaga, jadi jika ada nasabah, atau kurir, mereka kebingungan termasuk kami ketika ingin mengantar surat magang, kebetulan tidak ada yang berada di resepsionis, jadi inisiatif salah satu karyawan untuk menghampiri kami. Dulu, tata letak PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, ketika masuk pada pintu pertama langsung bertemu resepsionis dan di sebelah meja resepsionis langsung menuju ke meja-meja karyawan, menengok sedikit pun bisa langsung terlihat karyawan yang sedang bekerja.

Walaupun hal itu bukan tugas mereka para karyawan tetap, akan tetapi mereka merasa memiliki tanggung jawab terhadap hal itu, dan *Alhamdulillah* nya sekarang diperbaharui, diberi pintu kedua sebelum menuju ke dalam, jadi tidak bisa sembarangan orang bisa melihat atau bahkan sekedar menengok ke dalam.

e. Bekerja Etis

Bekerja etis menurut Rivai, salah satu komponen penting dalam disiplin kerja. Bekerja etis melibatkan kesadaran dan kesediaan karyawan untuk menaati peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku, serta memiliki standar perilaku yang tinggi di tempat kerja. Bekerja etis lebih dari sekadar mengikuti peraturan, hal ini juga

mencakup sikap dan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai moral yang berlaku di sosial seperti kejujuran, tanggung jawab, amanah dalam bekerja, dan rasa hormat.

Dalam konteks disiplin kerja, Rivai menganggap bekerja etis sebagai bagian penting dari disiplin yang efektif. Dengan menerapkan nilai-nilai moral dari bekerja etis, para karyawan dapat membangun reputasi yang baik, memperkuat kepercayaan di tempat kerja, serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Dari observasi yang penulis jalani selama satu bulan, penulis mengamati bahwa dari nilai-nilai moral tersebut ada dalam diri para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin. Di samping itu juga semua karyawan memiliki tingkat spiritual yang tinggi. Bekerja etis seringkali dikaitkan dengan spiritualis. Spiritualis dalam konteks pekerjaan, dapat memberikan nilai-nilai yang kuat untuk memotivasi seseorang untuk berperilaku etis di tempat kerja. Etika kerja Islam menekankan pentingnya meneladani sifat rasul yaitu jujur (*shiddiq*), dapat dipercaya (*amanah*), menyampaikan (*tabligh*), dan cerdas atau bijaksana (*fathanah*). Kita sebagai umat muslim wajib hukumnya menjadikan Nabi Muhammad sebagai *role model* di kehidupan kita dalam konteks apapun.

2. Bagaimana dampak disiplin kerja karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT. Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin

a. Disiplin kerja tentang kehadiran

PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki peraturan tentang kehadiran, yaitu absen kedatangan pukul 08.00 WITA, istirahat pukul 12.00-13.00 WITA, dan absen kepulangan pukul 17.00 WITA. Ketika di suatu perusahaan memiliki peraturan resmi tentang kehadiran, maka karyawan yang berada di dalamnya lebih teratur karena mereka memiliki acuan jam saat bekerja, dan sebaliknya jika perusahaan tidak memiliki peraturan tentang kehadiran maka karyawan nya akan seenaknya dalam bekerja. Hal itu juga bisa membantu mereka untuk belajar memajemen waktu di hidupnya untuk di luar konteks pekerjaan. Ketika dari disiplin kehadiran ditekuni, maka produktivitas setiap karyawan dalam bekerja akan lebih bisa maksimal daripada karyawan yang mempunyai disiplin kehadiran yang rendah.

b. Disiplin kerja tentang pakaian

Senin dan rabu menggunakan baju operasional. Selasa menggunakan baju batik lengan pendek (bagi laki-laki), lengan panjang (bagi perempuan). Kamis dan jumat menggunakan baju kemeja. Ketika tentang pakaian sudah ditentukan, maka para karyawan tidak pusing memikirkan pakaian apa yang harus ia pakai, dan yang pastinya peraturan ini membuat seisi kantor terlihat rapi karena menggunakan *dresscode* yang senada, dan itu bisa menjadi alasan yang mendorong ke produktivitas an karyawan.

Kepala cabang PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki beberapa kebijakan, yaitu:

a. Kebijakan pertama, karyawan memulai pekerjaan pukul 09.00, setelah absen pukul 08.00 para karyawan diperbolehkan untuk sarapan bagi yang belum sempat sarapan, dampak dari kebijakan tersebut, karyawan bisa lebih fokus dan lebih produktif dikarenakan perut mereka sudah terisi. Tidak dipungkiri, ada beberapa manusia yang tidak bisa fokus bekerja ketika dalam keadaan lapar. Kebijakan ini sangat diterima baik oleh para karyawan dan mereka menghargai kebijakan tersebut dengan memanfaatkan dengan baik.

Dilihat dari observasi penulis, memang benar adanya ketika sebelum pukul 09.00 WITA, para karyawan yang tidak sempat sarapan bergegas untuk memakan bekal nya atau pergi keluar untuk sekedar mencari sarapan. Dari kebijakan ini juga mempunyai dampak yang sangat baik karena kebijakan ini salah satu cara mempererat tali persaudaraan di luar wilayah kantor, karena para karyawan berbondong-bondong saling mengajak untuk membeli sarapan bersama-sama dalam satu transportasi.

b. Kebijakan yang kedua adalah tentang *briefing*, pada kegiatan *briefing* tersebut, kepala cabang/ yang mewakili, pasti menanyakan ke setiap orang tentang pekerjaan, pertanyaan seperti tentang pekerjaan yang *urgent* atau yang perlu cepat diselesaikan. Kepala cabang/ yang mewakili pastinya memberikan *reminder* ke setiap karyawan terhadap pekerjaan mereka masing-masing, motivasi dan kata semangat pun pasti disampaikan oleh beliau untuk membangun semangat para karyawan. Dari *briefing* tersebut, para karyawan lebih produktif dalam bekerja karena sedikit banyaknya

kepala cabang/ yang mewakili telah memberikan kata motivasi atau kata semangat dan juga memberikan *reminder* kepada setiap karyawan tentang pekerjaan masing-masing karyawan.

Untuk mengukur produktivitas karyawan di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, maka penulis menggunakan indikator dari teori dari Edy Sutrisno yang mencakup tentang kemampuan, meningkatkan hasil kerja yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi. Sebagaimana dijabarkan dan dijelaskan sebagai berikut:

1) Kemampuan

Menurut Edy Sutrisno Kualitas kerja seorang karyawan sangat ditentukan oleh keterampilan yang dimilikinya serta tingkat profesionalisme dalam menjalankan tugas. Kemampuan sendiri merupakan potensi atau kapasitas yang dimiliki individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tindakan, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Kemampuan bisa dikatakan sebagai aspek penting dalam diri individu yang memungkinkan mereka untuk berkinerja baik dalam berbagai tugas dan pekerjaan. Setiap manusia harus memiliki kemampuan karena sebagai bekal agar dapat menjalani kehidupan dengan kemandirian dan produktivitas. Ada beberapa perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan akan tetapi mengutamakan pelamar yang memiliki kebiasaan atau kemampuan.

Pada observasi yang dilakukan oleh penulis, terlihat bahwa kemampuan para karyawan sangat sesuai dengan apa yang mereka

kerjakan dan setiap karyawan memiliki pekerjaan yang berbeda-beda begitupun dengan dasar kemampuan mereka juga pastinya berbeda-beda. Walaupun mereka memiliki kemampuan yang berbeda-beda sesuai bidangnya, akan tetapi ada kemampuan mereka yang sama yaitu tentang penggunaan aplikasi microsoft excel pada komputer dan laptop dengan tingkat menguasai yang berbeda-beda.

2) Meningkatkan hasil kerja yang dicapai

Meningkatkan produktivitas kerja menjadi upaya bersama bagi semua yang terlibat dalam proses pekerjaan. Selain itu, penting bagi karyawan untuk terus belajar dari kesalahan agar tidak mengulangnya di kemudian hari. Meningkatkan hasil kerja yang dicapai mempunyai beberapa cara, salah satu caranya bisa dengan memanfaatkan waktu luang secara efektif.

Pada observasi yang penulis lakukan, penulis melihat para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin melakukan hal yang sama, mereka selalu belajar dari kesalahan agar kesalahan tersebut tidak terulang pada kesempatan berikutnya. Para junior tidak sungkan untuk bertannya kepada para senior terkait pekerjaan yang mereka belum pahami. Tujuan para karyawan adalah pastinya untuk memuaskan para nasabah, maka dari itu para karyawan akan melakukan yang terbaik setiap harinya.

3) Semangat kerja

Tidak dipungkiri bahwa indikator semangat kerja ini bisa didukung dari lingkungan kerja yang sehat dan motivasi. Rasa semangat dalam

bekerja harus dimiliki setiap karyawan, karena hal ini sangat penting untuk mendukung kinerja yang baik dan kesuksesan secara individu maupun secara organisasi. Dengan adanya semangat kerja pada karyawan, maka karyawan tersebut cenderung akan bekerja lebih giat, lebih cepat, dan lebih fokus sehingga hasil kerjanya pun lebih maksimal daripada karyawan yang memiliki tingkat semangat lebih rendah.

Selama penulis melakukan observasi, penulis mengamati lingkungan sekitar dengan seksama. Lingkungan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin terlihat sehat karena semua pihak berperan penting, mereka tidak hanya cuman bekerja, tetapi mereka berdiskusi, mereka bercanda gurau, tapi ada kalanya juga mereka fokus dengan pekerjaan. Motivasi hampir setiap hari Bapak Kepala Cabang utarakan melalui *briefing* sebelum memulai pekerjaan di pagi hari.

4) Pengembangan diri

Pengembangan diri ini harus dilakukan oleh setiap karyawan karena agar menambah dari nilai dirinya pribadi. Hal ini bisa menjadi nilai plus bagi orang sekitar atau bahkan di mata atasan. Proses pengembangan diri ini bisa dilakukan oleh karyawan itu sendiri secara inisiatif pribadi maupun difasilitasi oleh perusahaan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin pada sesekali waktu mengatur waktu untuk mempelajari lebih banyak tentang pekerjaannya dan itu diluar dari jam operasional, biasanya pada hari

sabtu dan minggu. Hal itu dilakukan agar kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan di kemudian hari bisa cepat teratasi.

5) Mutu

Setiap karyawan perusahaan pastinya ingin melakukan yang terbaik untuk perusahaan yang ia tempati, mereka tidak ingin mengecewakan nasabah, karena jika nasabah kecewa dengan hasil yang mereka dapat, maka perusahaan akan kehilangan nasabah tersebut. Nasabah adalah suatu hal yang sangat penting bagi PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin karena tujuan diadakannya asuransi untuk para masyarakat yang memerlukan perlindungan terhadap jiwa, transportasi, rumah dll. Semua karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin pastinya akan melakukan yang terbaik kepada nasabahnya. Selama pengamatan penulis selama observasi dilakukan, didapati bahwa setiap karyawan melakukan yang terbaik untuk perusahaannya, ketika ada masalah, mereka menanggapi dengan sangat tenang tidak gegabah karena respon dari karyawan terhadap suatu masalah itu juga termasuk penilaian kualitas kerja mereka.

Disaat penulis melakukan observasi berbarengan dengan nasabah yang ingin berkonsultasi dengan pihak perusahaan terkait asuransi yang ingin diklaimnya, karyawan perusahaan langsung menemui nasabah tersebut dan berdiskusi dengan sangat baik diselipi dengan canda tawa agar suasana tidak tegang. Contoh lainnya ketika permohonan masuk, maka dengan cepat para karyawan yang menangani langsung memproses

permohonan tersebut jika data yang diberikan sudah lengkap, tetapi jika data belum lengkap, maka pihak asuransi mengkonfirmasi data yang belum lengkap ke nasabah. Respon yang baik terhadap nasabah akan membuat kualitas mutu perusahaan baik.

6) Efisiensi

Efisiensi suatu kemampuan untuk mencapai hasil yang maksimal dengan sumber daya yang seminimal mungkin dengan kata lain efisiensi ini ketepatan cara dalam melakukan sesuatu tanpa membuang-buang baik waktu, tenaga ataupun biaya. Pada observasi yang penulis lihat di lapangan, para karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin menggunakan sumber daya yang disediakan oleh perusahaan secara optimal, seperti penggunaan teknologi, sistem dan bahan baku, akan tetapi ketika jaringan di kantor terputus, maka para karyawan tidak bisa bekerja dikarenakan semua pekerjaan berada di sistem, kecuali pada bidang keuangan, ada karyawan yang tetap bisa bekerja saat sistem terputus karena yang dikerjakan hanya mencetak rekening koran pada dokumen.

Pada penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin sesuai dengan teori yang diambil oleh penulis yaitu teori Edy Sutrisno.

Produktivitas pastinya memiliki faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

1. Pendidikan

Tidak dipungkiri pendidikan adalah salah satu yang memengaruhi ke produktivitas an seseorang dalam bekerja, contoh nya saja di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, para karyawannya mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang nya, sesuai dengan apa yang mereka kerjakan di kantor, para karyawan perusahaan tersebut berlatar belakang pendidikan ekonomi, hukum, manajemen, asuransi dan juga administrasi bisnis. Karyawan yang mempunyai latar belakang yang sesuai dengan pekerjaan, maka akan lebih mudah untuk memahami tugas nya. Karyawan di perusahaan tersebut mempunyai gelar sarjana ataupun diploma, yang di mana sudah lebih mahir menggunakan sistem online dan paham cara mengoperasikan teknologi.

Dari observasi penulis, maka terlihat fakta bahwa terdapat kecenderungan dari karyawan dengan latar belakang pendidikan yang belum mencapai jenjang sarjana menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih rendah dibandingkan karyawan yang telah menyelesaikan pendidikan sarjana, akan tetapi hal tersebut tidak membuat karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan di bawah sarjana putus semangat untuk mempelajari hal-hal baru, beliau bersemangat dan tekun untuk mempelajari semua nya.

2. Kesehatan jasmani dan rohani

Faktor yang satu ini pastinya berpengaruh terhadap ke produktivitas an seseorang dalam bekerja. Kesehatan jasmani adalah tentang kondisi kesehatan secara fisik. Setiap manusia memiliki daya tahan tubuh yang

berbeda-beda, ada yang mempunyai daya tahan tubuh yang rendah sehingga gampang terserang penyakit, tapi ada juga manusia yang memiliki daya tahan tubuh yang kuat sehingga tidak mudah untuk terserang penyakit. Ketika daya tahan tubuh seseorang menurun, tidak bisa dipungkiri bahwa kinerja juga akan ikut menurun dikarenakan kesehatan fisik yang terganggu membuat seseorang cepat lelah dan lemas yang berakibat karyawan menjadi lambat dalam bekerja dan sering beristirahat, rasa sakit yang dirasa seperti pusing, nyeri, dll membuat seseorang tidak bisa bekerja dengan optimal meskipun tetap berhadir di tempat kerja.

Kesehatan rohani yaitu kesehatan tentang mental atau spiritual mencakup emosional dan psikologis, ketika seseorang sedang mengalami gangguan kesehatan rohani, maka fokus nya akan terpecah dan cara berfikir nya cenderung tidak jernih dikarenakan kesehatan rohani yang baik membantu seseorang untuk mengelola tingkat stres nya, tingkat marah dan cemas dengan baik, saat seseorang memiliki emosi yang stabil, maka tingkat fokus nya akan lebih tinggi dan akan tenang dalam bekerja. Setelah observasi dilakukan penulis di PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin, terdapat bahwa karyawan yang memiliki kesehatan jasmani dan rohani rendah sangat memengaruhi terhadap ke produktivitas an nya dalam bekerja.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap ke produktivitas an seseorang dalam bekerja, karena ketika berada di

lingkungan yang membuat nyaman, maka seseorang tersebut akan lebih semangat dalam bekerja. Hubungan sosial yang baik antar tim atau antar perorangan seperti komunikasi yang lancar, saling menghargai dan kerjasama tim yang baik akan mendorong semangat para karyawan untuk lebih produktif dalam bekerja. Fakta yang didapatkan oleh penulis saat observasi, maka didapati bahwa lingkungan kerja PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin adalah termasuk lingkungan kerja yang sehat, ketika memiliki *problem* pekerjaan setiap karyawan saling membantu walaupun *problem* tersebut bukan bersumber dari pekerjaan mereka. Para senior selalu mencairkan suasana dengan canda tawa agar karyawan yang lain tidak tegang dalam bekerja. Perhatian pun selalu dilontarkan dari para senior ke junior seperti tentang sarapan yang diingatkan atau ditanyakan setiap pagi.

4. Motivasi

Motivasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi produktivitas seorang karyawan dikarenakan motivasi adalah dorongan yang bersifat internal yang menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuannya yaitu pekerjaan. Motivasi dapat menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja. Di perusahaan PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin setiap paginya dilakukan *briefing* sebelum dimulainya pekerjaan dan di dalam kegiatan tersebut diselingi dengan kata motivasi yang diutarakan oleh Bapak Kepala Cabang terhadap staffnya.

5. Peralatan yang digunakan

Peralatan yang digunakan untuk menunjang kelancaran pekerjaan adalah suatu hak yang sangat penting bagi karyawan karena jika pekerjaan diminta cepat tetapi peralatan yang disediakan oleh perusahaan tidak memadai maka tidak bisa dipaksakan dan pihak perusahaan tidak bisa menyalahkan para karyawan karena karyawan hanya membantu mengerjakan sebisa nya. Peralatan yang lengkap dan sesuai dengan pekerjaan akan mempercepat proses penyelesaian tugas, karyawan tidak perlu membuang waktu dengan alasan alat yang rusak, jaringan yang lambat atau barang yang tidak tersedia.

Ketika semua peralatan yang diperlukan untuk pekerjaan sudah tercukupi, maka efisiensi kerja akan meningkat sehingga para karyawan akan produktif dalam bekerja. Hal itu juga akan mengurangi kesalahan dan proses gagal produksi. Dari observasi yang penulis dapat, PT Asuransi Jasa Raharja Putera cabang Banjarmasin memiliki alat yang lengkap untuk para karyawan nya, akan tetapi jaringan yang sering terputus sehingga menghambat proses pekerjaan, sudah sering dikomplain terhadap kantor pusat, tapi sampai sekarang masih terjadi gangguan jaringan dan itu sangat mengganggu proses pekerjaan karena perusahaan tersebut bekerja pada sistem yang bergantung dengan jaringan.

Para karyawan selalu ingin melakukan yang terbaik untuk nasabah, hal itu dilatar belakangi karena tidak ingin nama baik pribadi dan nama baik perusahaan kurang baik di mata nasabah. Semua faktor di atas saling berkaitan untuk peningkatan produktivitas dalam hal disiplin kerja.