

PENGARUH KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT KAI

Hani Haryani^{1*}, Fikri Maulana¹, Widi Rahmawati¹, Arif Furwa Salmiansyah¹, Agung Febriansyah¹

¹Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Kampus Tasikmalaya

*e-mail korespondensi : haryanihani09@gmail.com

Abstrak

Suatu perusahaan dapat beroperasi karena adanya sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik untuk dapat meraih tujuan perusahaan yang ingin dicapai, kinerja yang baik dapat di pengaruhi oleh kedisiplinan kerja para karyawannya. Penelitian yang kami lakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aturan kerja dan budaya perusahaan yang ada di PT KAI yang dapat mempengaruhi kedisiplinan kerja karyawan dan berdampak terhadap kinerja perusahaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang kami lakukan ini adalah metode deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan hasil riset yang telah kami lakukan dari berbagai aspek penting seperti aturan kerja karyawan, budaya perusahaan PT KAI, pedoman penampilan, dan etika perusahaan PT KAI. Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwasannya aturan kerja di PT KAI didasarkan pada peraturan direksi PT KAI (Persero) tahun 2019, yang dimana sangat menekankan terhadap standar pelayanan prima melalui prinsip 7S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan siap melayani) oleh karena itu dapat disimpulkan kinerja karyawan di PT KAI sudah sangat baik ditandai dengan banyaknya prestasi yang didapatkan PT KAI (Persero) dari tahun 2019 seperti The Best Brand Image in Public, Public Service Excellence Award, Transportation Category, Debitur Terbaik Kategori BUMN Perusahaan yang Inovatif dalam meningkatkan Pelayanan Prima terhadap Pelanggan dengan menggunakan Teknologi, dan menjadi Top 3 Perusahaan Transportasi Terpopuler dengan Kategori Transportasi.

Kata kunci : Aturan Kerja Karyawan, Kedisiplinan Karyawan, Kinerja Karyawan.

Abstract

A company can operate because it has human resources with good performance to achieve its goals. Good performance can be influenced by the work discipline of its employees. Our research aims to determine how the work rules and corporate culture at PT KAI can influence employee work discipline and impact company performance. The research method used in our study is a descriptive method, which involves describing the results of our research from various important aspects, such as employee work rules, PT KAI's corporate culture, appearance guidelines, and PT KAI's corporate ethics. The findings of this study indicate that the work regulations at PT KAI are based on the 2019 regulations of the PT KAI (Persero) Board of Directors, which strongly emphasize the principle of excellent service through the 7S principles (Smile, Greet, Greetings, Politeness, Courtesy, Enthusiasm, and Readiness to Serve). Therefore, it can be concluded that employee performance at PT KAI is already very good, as evidenced by the numerous awards received by PT KAI (Persero) since 2019, such as The Best Brand Image in Public, Public Service Excellence Award in the Transportation Category, Best Debtor in the State-Owned Enterprise Category, Innovative Company in Enhancing Excellent Customer Service through Technology, and Top 3 Most Popular Transportation Company in the Transportation Category.

Keyword : Employee Discipline, Employee Performance, Employee Work Rules.

PENDAHULUAN

Organisasi atau perusahaan tidak akan dapat berjalan apabila tidak memiliki sumber daya manusia karena untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia merupakan kunci dalam keberhasilan suatu organisasi perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia memiliki peranan yang krusial dalam operasional perusahaan. Perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten, termotivasi dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaan karena mereka menjadi penggerak utama dalam meraih tujuan perusahaan. Kedisiplinan karyawan merupakan pondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan lebih produktif, kedisiplinan yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan dan meminimalisir kesalahan yang dilakukan karyawan serta membangun budaya kerja perusahaan yang positif. Kedisiplinan karyawan tidak hanya sekedar mematuhi peraturan yang ada tetapi juga mencerminkan komitmen karyawan terhadap standar kerja dan etika profesionalitas. Dalam lingkungan kerja yang kompetitif dan dinamis, kedisiplinan menjadi sebuah keharusan bagi setiap karyawan, karena perusahaan yang mampu membangun budaya disiplin yang kuat akan lebih siap dalam menghadapi tantangan dan cepat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Namun sebaliknya perusahaan yang tidak mampu membangun budaya disiplin dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, mulai dari turunnya produktivitas kinerja karyawan, meningkatnya kesalahan kerja, hingga dapat merusak citra dari perusahaan.

Kinerja karyawan sebagai representasi dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai, menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas organisasi secara keseluruhan [1]. Karyawan dengan kinerja yang tinggi cenderung memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja karyawan menjadi tolak ukur yang penting dalam menilai keberhasilan setiap individu karyawan maupun secara keseluruhan. Secara keseluruhan kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya selama periode tertentu [2]. PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di sektor transportasi umum perkeretaapian. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri transportasi dengan standar operasional dan keselamatan yang tinggi, PT KAI sangat mengandalkan kedisiplinan pada setiap karyawannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks kinerja karyawan, kedisiplinan memiliki peran yang krusial dalam memastikan kelancaran operasional, menjaga keselamatan penumpang dan memberikan pelayanan yang baik dan terpercaya. Oleh karena itu penegakkan kedisiplinan menjadi aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kedisiplinan dalam kinerja karyawan di PT KAI dipengaruhi berbagai faktor seperti aturan kerja perusahaan, sistem penghargaan dan sanksi, fasilitas kerja, budaya perusahaan, kepuasan kerja (gaji/tunjangan), dan jam kerja. Pemahaman secara mendalam terhadap faktor-faktor ini dapat membantu PT KAI dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan, yang pada berdampak baik pada peningkatan kinerja karyawan, sehingga PT KAI mampu memberikan pelayanan transportasi yang aman, nyaman bagi masyarakat Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini dilakukan yaitu dengan tujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya kinerja karyawan PT KAI terhadap kedisiplinan, bagaimana aturan yang terjadi di PT KAI, dan untuk mengetahui budaya kerja pada PT KAI. Oleh karena itu penulis menentukan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kedisiplinan Di PT KAI”. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, dapat kami simpulkan dari penelitian ini berfokus pada identifikasi implementasi aturan kerja perusahaan di PT KAI yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawannya, budaya perusahaan PT KAI dari tahun 2022-sekarang, serta kinerja karyawan di PT KAI dalam mempengaruhi kedisiplinan kerja. Berdasarkan rumusan masalah yang telah kami tetapkan, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui seperti apa pengimplementasian aturan kerja yang berlaku di PT KAI yang dapat mempengaruhi kedisiplinan karyawannya, untuk mengetahui budaya perusahaan seperti apa yang ada di PT KAI dari tahun 2022 sampai sekarang, dan untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan mempengaruhi kedisiplinan kerja di lingkungan PT KAI.

Tabel 1. Data Penelitian Terdahulu

Nama & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Temuan Utama
Rochmad Fadjar Darmanto (2018)	Pengaruh Budaya, Disiplin Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta	Analisis deskriptif kuantitatif	Pengaruh budaya, pengaruh disiplin kerja, dan koordinasi secara parsial dapat berpengaruh baik dan cukup signifikan terhadap kinerja karyawan [3].
Widya Oktaviani (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (persero)	Deskriftif kausal	Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kedisiplinan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) [4]. Perlu meningkatkan kesadaran akan kedisiplinan karyawannya supaya memiliki kesadaran yang lebih terhadap peraturan dan tugas, tanggung jawab karyawannya dalam bekerja sehingga kinerja karyawan dapat meningkat [5].
Putri Rizqy (2016)	Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan kompensasi Terhadap kinerja karyawan kantor PT. Kereta api Indonesia (persero) daop IV semarang	Pendekatan kuantitatif	

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian kami yaitu metode penelitian analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan hasil riset dan observasi serta analisis dokumen yang kami dapat melalui internet dan lainnya. Melalui bukunya yang berjudul “Metode penelitian pendidikan / Nana Syaodih Sukmadinata” yang ditulis pada tahun 2006, dijelaskan bahwasannya pengertian atau definisi dari metode penelitian deskriptif itu merupakan suatu karakteristik penelitian yang dapat mengungkapkan dan menjelaskan berbagai fenomena alam dan sosial yang terjadi dan yang ada serta yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat, secara lebih spesifik, terperinci, dan lebih mendalam.

Pengumpulan data dari penelitian yang dilakukan diambil dari tujuan penelitian ini dilakukan dan kesimpulan apa yang dapat diambil. Pada penelitian kami ini data yang diambil adalah data sekunder terkait faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan yang mendukung kedisiplinan kerja karyawannya. Sumber data yang kami dapatkan yaitu dari berbagai riset yang ada di internet tentang PT KAI yang merujuk pada kedisiplinan karyawan pada PT KAI sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang kami lakukan ini akan kami deskripsikan dari mulai aturan kerja atau pedoman kerja PT KAI, pedoman cara berpakaian, budaya perusahaan yang ada di dalamnya, dan kinerja para tenaga kerja PT KAI yang mempengaruhi kedisiplinannya dalam melaksanakan tugas nya.

ATURAN KERJA/PEDOMAN KERJA PT KAI

Berdasarkan hasil riset yang kami lakukan aturan kerja yang ada pada PT KAI yang ada dalam Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 2019 yaitu yang membahas mengenai Pedoman Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api [6] yaitu sebagai berikut :

1. Selama menjalankan tugasnya semua petugas pelayanan kereta api wajib memberikan 7S diantaranya senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, dan siap melayani para penumpang kereta api.
2. Tenaga kerja pelayanan kereta api dalam memberikan pelayanannya wajib mengacu pada pedoman yang sudahada sebagaimana yang sudah tercantum dalam lampiran yang ada di Peraturan Direksi ini.
3. Petugas pelayanan penumpang kereta api wajib hadir sesuai jadwal dinasnya, mengisi daftar hadir, memperoleh informasi terbaru tentang apa yang akan dilakukan, melakukan pemeriksa kesehatan, serta mengecek kelengkapan peralatan dan kelayakan dari peralatan kerja yang akan digunakan.
4. Sebelum keberangkatan di stasiun awal para petugas wajib melaksanakan rapat paling lambat 45 menit sebelum keberangkatan kereta api dan dipimpin oleh kondektur.

Aturan kerja untuk para tenaga kerja PT KAI sudah tercantum dari masing-masing tugasnya pada pedoman Peraturan Direksi PT KAI (Persero) Tahun 2019 ini. Pedoman yang jelas ini mengatur jalannya operasional Kereta Api Indonesia dan para tenaga kerja berkomitmen terhadap aturan kerja ini.

PERILAKU ETIKA PERUSAHAAN PT KAI

Perilaku etika baik pada perseorangan atau dalam perusahaan juga bisa disebut etika bisnis atau etika korporat. Menurut Velasquez, etika bisnis merupakan kajian mengenai standar moral dan bagaimana pengimplementasian standar ini dalam kebijakan, intuisi, dan perilaku bisnis. Ia juga menyebutkan bahwasannya etika bisnis penting bagi perusahaan untuk membuat keputusan yang berlandaskan moral.

Adapun pedoman perilaku pada PT KAI ini tercatat dalam keputusan direksi PT kereta api logistik tahun 2022 tentang pedoman perilaku (Code Of Conduct) BAB II Perilaku Etika Perusahaan [7] yaitu sebagai berikut :

1. Nilai-nilai utama perusahaan dalam mewujudkan visi misi dan tujuan perusahaan
Terdapat beberapa nilai utama perusahaan yang harus dilakukan dalam mewujudkan visi dan misi tujuan perusahaan tersebut seperti amanah dalam memegang kepercayaan yang diberikan sehingga dapat dipercaya oleh semua orang, nilai utama kompeten dalam mengembangkan kapabilitas atau kemampuan atau potensi yang ada dalam diri seseorang atau sumber daya manusia di perusahaan tersebut, serta nilai utama yang di mana perusahaan dapat adaptif untuk terus berinovasi dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi di masa yang akan datang dan dapat berkolaborasi dalam membangun kerjasama yang dijalin.
2. Benturan kepentingan atau situasi atau kondisi di mana jabatan atau posisi yang dimiliki dapat berpotensi disalahgunakan.

Benturan kepentingan ini dapat didefinisikan seperti kepentingan pribadi yang di mana dapat bertentangan dengan kepentingan perusahaan dan dapat mengakibatkan objektivitas dalam pengambilan keputusan atau tindakan perusahaan PT KAI terganggu, sehingga PT KAI harus dapat memastikan kepentingan pribadi karyawannya di luar dari kepentingan pekerjaan dan tidak mengganggu tugas ataupun kewajibannya terhadap perusahaan.

3. Segala jenis gratifikasi dan bersih dari korupsi kolusi dan nepotisme (KKN)

Suatu perusahaan harus berani menolak segala bentuk gratifikasi yang dapat mengarah pada tindakan suap, sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, kecuali jika pada situasi tertentu penolakan tidak memungkinkan untuk dilakukan. Perusahaan juga dilarang untuk dapat menggunakan dana, aset, atau keuntungan perusahaan dengan tujuan memberikan sumbangan politik kepada partai politik, calon anggota legislatif, atau calon kepala negara maupun kepala daerah. Selain itu, perusahaan juga wajib menolak segala bentuk korupsi, kolusi, dan nepotisme atau disikat menjadi (KKN) sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, kecuali jika kondisi pada saat itu tidak memungkinkan untuk menolak. Maksudnya, jika perusahaan tidak mengetahui waktu, tempat, maupun identitas pemberi gratifikasi, maka perusahaan tetap wajib melaporkan kejadian tersebut.

4. Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) serta pelestarian lingkungan

Perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk menjalankan seluruh kegiatan operasional dengan mengutamakan keselamatan dan kesehatan para pekerja, serta menjaga kelestarian lingkungan di sekitar area kerja. Seluruh upaya tersebut dilakukan sebagai bagian dari tanggung jawab perusahaan dalam menciptakan tempat kerja yang aman sehingga dapat menunjang keberhasilan setiap aktivitas usaha yang dijalankan. Penerapan komitmen ini telah diatur secara rinci dalam keputusan direksi mengenai Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) inilah yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dan semua pihak terkait untuk memastikan bahwa operasional perusahaan senantiasa mematuhi peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip keselamatan dan keberlanjutan.

5. Pelanggaran dan sanksi

Berbagai jenis pelanggaran yang dilakukan tenaga kerja atas pedoman perilaku ini diberikan berupa sanksi sesuai peraturan perusahaan yang ditetapkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan di perusahaannya.

Pedoman perilaku PT kereta api ini merupakan aturan normatif dan standar minimal yang harus dipatuhi oleh dewan komisaris direksi, dan seluruh pekerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya di lingkungan perusahaan. Dengan terjalankannya peraturan pedoman perilaku ini maka perusahaan dapat mencerminkan hal baik yang positif kepada masyarakat.

Etika perusahaan tidak hanya diatur dalam pedoman perilaku namun dalam kegiatan sehari-hari seperti penjualan e-ticket juga membuka peluang terjadinya kecurangan, untuk mencegah hal ini terjadi maka perlu adanya pengendalian internal dalam penjualan e-ticket yang dilakukan untuk mencegah adanya kecurangan. Kecurangan dapat dihindari dengan melakukan beberapa pencegahan seperti pengendalian internal penjualan e-ticket karena apabila pengendalian internal yang dilakukan semakin baik maka pencegahan kecurangan dapat diminimalisir dan dapat meningkatkan keamanannya, serta moralitas manajemen juga berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan karena jika moralitas manajemen semakin baik maka dapat mengurangi tindak kecurangan yang terjadi.

PEDOMAN PENAMPILAN, SIKAP, DAN PROSES PELAYANAN FRONTLINER PT KAI

Kepatuhan terhadap pedoman berpakaian kerja berkorelasi positif dengan persepsi profesionalisme di mata rekan kerja, atasan, dan klien. Seperti yang diungkapkan oleh Smith, "Cara seorang individu berpakaian di tempat kerja secara langsung mempengaruhi bagaimana mereka dipersepsikan dalam hal kompetensi, kredibilitas, dan dedikasi [8]." Hal ini mengindikasikan bahwa penampilan yang rapi dan sesuai standar dapat meningkatkan kepercayaan diri dan memfasilitasi interaksi bisnis yang lebih lancar. Sebagaimana dijelaskan oleh Chen , "Pedoman berpakaian yang efektif di era modern adalah yang mampu menyeimbangkan tuntutan profesionalisme dengan kebutuhan akan kenyamanan dan ekspresi diri yang pantas di lingkungan kerja."

Pedoman penampilan, sikap, dan proses pelayanan frontliner pada PT KAI sendiri tercatat dalam peraturan direksi PT kereta api Indonesia (persero) tahun 2017 menyebutkan bahwasannya untuk frontliner wanita untuk warna rambut diharuskan sesuai dengan warna aslinya dan tetap rapi dengan panjang sebahu, penampilan harus terlihat bersih segar wangi dan tidak berminyak, menggunakan make up sesuai dengan standar ketentuan, tangan harus bersih terawat dan tidak terlihat kering, serta menggunakan sepatu formal. sedangkan untuk frontliner pria penampilan rambut harus berambut pendek rapi dan warna rambut sesuai dengan rambut asli, penampilan wajah, bersih, segar, tidak berkumis dll, kuku tangan harus bersih, dan wangi tidak berbau, serta menggunakan sepatu formal hitam polos [9].

Petugas permainan harus bersikap 7S (senyum, sapa, santun, semangat, salam, sopan, dan siap melayani) serta memberikan perhatian yang sopan kepada pelanggan yang dihadapi. mengucapkan salam cuaca seperti Selamat pagi/siang/sore/malam disesuaikan dengan waktu sapaannya. Menggunakan kedua tangan apabila menerima atau menyerahkan sesuatu serta menggunakan empat jari tangan apaila menunjukkan arah atau sesuatu dengan posisi ibu jari yang ditekuk. Mengucapkan maaf dan terima kasih kepada pelanggan yang sudah bersedia menunggu lama.

BUDAYA ORGANISASI PT KAI

Budaya perusahaan merupakan elemen penting yang sangat mempengaruhi cara sebuah organisasi dapat beroperasi. Budaya perusahaan pada dasarnya merupakan sebuah kepribadian sebuah tempat kerja atau nilai yang diyakini bersama-sama norma yang membimbing karyawan dalam berperilaku dan hal ini sering dirasakan saat pertama kali memasuki sebuah perkantoran ataupun organisasi.

Budaya perusahaan yang kuat dan positif bisa menjadi pendorong utama untuk kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan. Perusahaan yang dapat menghargai dan memiliki tujuan yang sama dapat memotivasi karyawannya untuk menjadi lebih baik kedepannya hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan nya dan menarik talenta terbaik mereka serta dapat membuat pelayanan yang baik dan pelanggan merasa senang. Menurut Edgar Schein konsep budaya organisasi merupakan sekumpulan asumsi dasar yang menjadi suatu pola yang ditemukan atau dapat dikembangkan oleh sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama agar organisasi dapat belajar bagaimana caranya mengatasi masalah yang timbul. Keselarasan nilai-nilai dalam internal perusahaan yang sudah berjalan cukup harus diajarkan kepada semua anggota baru yaitu budaya organisasi yang dimana merupakan cara yang tepat untuk memahami cara berpikir dan cara merasakan tentang hal-hal tersebut.

PT KAI Persero memiliki peran ganda yaitu sebagai penyelenggara jasa transportasi Kereta api yang dimana bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan kereta api bagi masyarakat, serta sebagai BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dimana berkontribusi dalam pembangunan nasional dan berpengaruh terhadap perekonomian negara. Dalam pertumbuhan dan perkembangannya PT KAI Persero merupakan salah satu perusahaan yang bisa dibilang kompetitif dan adaptif terhadap perubahan zaman serta apa yang pelanggannya butuhkan. Selain itu, PT KAI Persero sendiri sadar bahwasannya kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap produktivitas serta kualitas kerja dn pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Budaya organisasi yang ada di perusahaan PT KAI (Persero) memiliki tingkatan nilai yang saling berhubungan dengan visi, misi perusahaan, makna prestasi, dan nilai utama yang dipegang oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Tingkatan nilai atau yang disebut nilai-nilai utama dari perusahaan yaitu seperti integritas, profesional, keselamatan, inovasi, serta pelayanan prima yang diberikan, kelima nilai inilah yang dijadikan sebagai dasar pedoman dalam berperilaku bagi semua tenaga kerja yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Nilai utama yang dijalankan karyawan dalam kesehariannya di PT KAI :

1. Integritas
Semua tenaga kerja PT KAI berkomitmen untuk melakukan semua pekerjaan sesuai dengan nilai-nilai dan kode etik perusahaan. Setiap karyawan di PT KAI memiliki pemahaman yang kuat dan keinginan untuk dapat menyesuaikan dengan kebijakan perusahaan.
2. Profesional
Seluruh karyawan di PT KAI memiliki pemahaman dan kompetensi yang mendalam di bidang keahliannya masing-masing yang relevan dengan pekerjaan mereka. Mereka tidak hanya mampu memahami namun juga mengembangkan pengetahuan yang dimiliki serta membagikannya kepada orang lain/teman kerja.
3. Keselamatan
Seluruh karyawan yang bekerja di PT KAI memiliki komitmen masing-masing yang tidak dapat tergoyahkan dalam mengembangkan sistem dan proses kerja yang minim resiko kecelakaan, melindungi aset perusahaan dari kerugian.
4. Inovasi
Karyawan yang ada di PT KAI senantiasa mendorong ide-ide baru untuk dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan, dan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif.
5. Pelayanan Prima
Seluruh pegawai di PT KAI berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik yang melebihi standar mutu, juga dapat memuaskan harapan para pelanggannya, yang bahkan melebihi ekspektasi mereka. Mereka berfokus pada 6 unsur pokok yaitu seperti *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Apearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability*.

Menurut Peraturan Menteri Negara BUMN dengan Nomor: PER-01/MBU/2011 yang berisikan mengenai Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau biasa disebut (Good Corporate Governance) pada BUMN, PT KAI (Persero) berkomitmen dalam penerapan Good Corporate Governance dan yang terorganisir secara konsisten untuk dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan stakeholder lainnya. Good Corporate Governance juga memiliki prinsip tata kelola perusahaan yang sama dengan pelayanan prima yang dilakukan PT KAI Persero yaitu diantaranya : Transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness [10].

PT Kereta Api Indonesia menerapkan sistem reward dan punishment atau sanksi bagi pegawai. reward yang diberikan berupa bonus kenaikan gaji, dan promosi jabatan untuk menambah motivasi kerja mereka dan bentuk sanksi atau punishment yang diberikan berupa teguran ataupun lainnya yang di mana bertujuan untuk dapat meningkatkan kedisiplinan dari para pegawai.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan sistem sanksi dengan tingkatan yang berbeda dalam setiap kategori hukumannya. Jenis sanksi yang diberikan bervariatif pada setiap tingkatannya, hal ini dilakukan untuk mengukur pelanggaran berat atau ringan yang dilakukan karyawannya.

Tabel 2. Data Sanksi PT KAI

No	Kategori Hukuman	Jenis Sanksi
1	Hukuman Kecil	Teguran tertulis (Hukuman ringan untuk pelanggaran pertama/ringan).
2	Hukuman Sedang	Denda (Dikenakan denda sebesar 10% hingga 30% dari gaji pokok selama beberapa bulan, tergantung tingkat pelanggarannya).
3	Hukuman Besar	Pemutusan hubungan kerja (PHK) (Hukuman berat yang diberikan untuk pelanggaran yang berulang).

Sumber : PT KAI Indonesia (Persero)

Pada tabel 2. Data Sanksi PT KAI dijelaskan bahwasannya terdapat tiga kategori sanksi atau hukuman yang dijalankan dari mulai tingkat yang rendah, menengah, dan tinggi. Jenis sanksi yang diberikan seperti teguran, denda 10%-30%, hingga PHK. Demikian penjelasan singkat tentang tabel 2.

Inovasi yang perlu diciptakan atau dihasilkan oleh PT Kereta Api Indonesia harus dapat memberikan dampak yang positif dan cukup signifikan untuk perkembangan perusahaannya sendiri. Beberapa inovasi yang telah dilakukan oleh perusahaannya seperti pembelian tiket online melalui KAI Access (e-ticket) yang dimana perubahan jadwal dan pembatalan tiket dapat dilakukan secara online melalui aplikasi KAI sendiri sehingga dapat memudahkan bagi pelanggannya, ada juga kemudahan untuk mengakses jadwal keberangkatan, kenyamanan penumpang di dalam kereta dalam perjalanan dengan berbagai fasilitas yang tersedia karena PT KAI memusatkan perhatiannya kepada pelanggan dengan pelayanan yang prima yang diberikan.

Slogan yang digunakan oleh PT KAI yaitu "Anda Adalah Prioritas Kami" yang memiliki maksud bahwasanya perusahaan dapat memastikan dan menjamin pelanggannya untuk memperoleh pelayanan yang prima dan berpedoman supaya pelayanan yang diberikan harus selalu maksimal. Empat pilar utama yang dipegang teguh oleh PT Kereta Api Indonesia seperti keselamatan, ketepatan waktu, pelayanannya, dan kenyamanannya yang telah memberikan dampak yang positif bagi perusahaan ditandai dengan memperolehnya berbagai penghargaan yang menunjukkan bahwasanya PT Kereta Api Indonesia telah berhasil dalam meningkatkan kinerja pegawainya, adapun beberapa prestasi yang diraih oleh PT Kereta Api Indonesia seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Data Penghargaan PT KAI

No	Jenis Penghargaan	Tahun	Pemberi Penghargaan
1	The Best Brand Image in Public Transportation Category	2021	The Economics
2	Public Service Excellence Award	2021	CNBC Indonesia
3	Debitur Terbaik Kategori BUMN	2020	Kementerian Keuangan
4	Perusahaan Inovatif dalam Peningkatan Pelayanan Prima Pelanggan menggunakan Teknologi	2019	Warta Ekonomi
5	Top 3 Perusahaan Transportasi Terpopuler Kategori Transportasi	2019	Warta Ekonomi
6	Badan Publik Terbaik Kategori Informatif dan Inovatif dari 12 Kementerian atau Lembaga dan BUMN	2019	Komisi Informasi Publik (KIP)
7	Gold Medal Kategori Best Customer Service Professional	2019	Contact Center World (CCW)
8	Predikat <i>Excellent</i> untuk <i>Call Center CC121 KAI</i>	2019	Majalah Service Excellence

Sumber : Situs Resmi PT KAI (<https://kai.id>).

Pada tabel 3. Data Penghargaan PT KAI, dijelaskan bahwa terdapat 8 jenis penghargaan yang sudah diterima selama tahun 2019, 2020, 2021. Demikian penjelasan singkat mengenai tabel 3.

KESIMPULAN

Kedisiplinan karyawan merupakan faktor krusial yang mendukung kinerja optimal dan pencapaian tujuan perusahaan. PT KAI sebagai perusahaan yang memang bergerak di sektor transportasi dengan standar operasional dan keselamatan tinggi sangat mengandalkan kedisiplinan karyawan untuk menjamin kelancaran operasional, keselamatan penumpang, serta pelayanan yang prima. Budaya organisasi PT KAI juga memainkan peran penting dalam membentuk kedisiplinan karyawan. Nilai-nilai utama perusahaan, seperti integritas, profesionalisme, keselamatan, inovasi, dan pelayanan prima, menjadi pedoman untuk seluruh karyawan baik dalam bertindak dan berperilaku. Sistem reward dan punishment yang diterapkan perusahaan turut berkontribusi dalam meningkatkan motivasi dan kedisiplinan karyawan. Reward seperti bonus dan promosi jabatan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, sementara sanksi diberikan untuk memperbaiki perilaku yang kurang disiplin. Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja karyawan PT KAI sangat dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan, yang pada gilirannya didukung oleh aturan kerja yang jelas, budaya organisasi yang kuat, serta sistem penghargaan dan sanksi yang efektif. Dengan demikian, PT KAI berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif, yang tidak hanya bermanfaat bagi karyawannya saja tetapi juga bagi pelanggan dan keberlangsungan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mathis, R. L., & Jackson, J. H. Human Resource Management = Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat. 2019.
- [2] Bernadin, H. John and Russel. Human Resource Management. Now York : McDraw-Hill. 2010.
- [3] Darmanto, R. F. Pengaruh budaya, disiplin dan koordinasi terhadap kinerja karyawan PT kereta api Indonesia (persero). *jurnal pengembangan wiraswasta*, 79-94. 2018.
- [4] Oktaviani, W. D. Pengaruh budaya organisasi terhadap disiplin kerja karyawan kantor pusat PT kereta api Indonesia (persero). *e-Proceeding of Management* , 1-6. 2017.
- [5] Rizqy, P. Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan kantor PT kereta api Indonesia (persero). 1-6. 2016.
- [6] Direktur Utama. Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Tentang Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api. Bandung: PT Kereta Api Indonesia (Persero). 2019.

- [7] Direktur Utama. Keputusan Direksi PT Kereta Api Logistik Tentang Pedoman Perilaku (Code Of Conduct). Jakarta: PT Kereta Api Logistik. 2022.
- [8] Smith, J. Dress Code Policies and Organizational Productivity: A Meta-Analysis. 2023.
- [9] Direktur Komersial. Peraturan Direksi Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Tentang Pedoman Penampilan, Sikap, dan Proses Pelayanan Frontliner. Bandung: PT Kereta Api Indonesia (Persero). 2017.
- [10] Peraturan Menteri Negara BUMN dengan Nomor : PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik. 2011.