P-ISSN 2654-5438
E-ISSN 2828-4917

ANALISIS KEDISIPLINAN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. WISTARA INTERNATIONAL MARITIM

[1]Dewi Sri Lestari, [2]*Dina Mellita
[1]Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma
[2]Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma
dinamellita@binadarma.ac.id

Abstract - *Discipline is the mental attitude of a person or group of people who always want to follow or obey all the rules and decisions that have been set, both written and unwritten. Discipline in carrying out the work is very important. Not only does it make performance better, discipline also makes us more responsible for the quality of service for the tasks we do. This of course affects the quality of service to the community. The purpose of this study is to find out how the discipline of employees in improving the quality of service at PT Wistara International Maritim. The research method used in data collection is through observation, and interviews. The data analysis technique used qualitative and descriptive analysis methods. The results of the observations can be concluded that the level of discipline is said to be good, although some things still need to be added, such as the design of SOPs and others.*

Keywords: Discipline, Work, Service Quality.

Abstrak - Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atapun mematuhi segala aturan dan keputusan yang telah ditetapkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin dalam melaksanakan pekerjaan sangat penting dilakukan. Tidak hanya menjadikan kinerja lebih baik, disiplin juga membuat kita lebih bertanggung jawab terhadap kualitas layanan terhadap tugas yang kita kerjakan. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kualitas layanan terhadap masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Wistara International Maritim. Metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui pengamatan/observasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dan dekskriptif. Hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinannya sudah dikatakan baik, meskipun beberapa hal masih harus ditambahkan seperti perancanngan SOP dan lain-lain.

Kata kunci: Disiplin, Kerja, Kualitas Pelayanan.

1. Pendahuluan

Disiplin kerja merupakan suatu kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja [1]. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat kerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur disiplin merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan [2]. Disiplin sangat dibutuhkan baik individu yang bersangkutan maupun instansi, karena disiplin sangat membantu individu untuk meluruskan apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan dalam suatu kantor. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap aturan-aturan dan ketentuan kantor [3].

P-ISSN 2654-5438
E-ISSN 2828-4917

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, dan pegawai. Oleh karena itu, setiap perusahan yang dipimpin oleh seorang manajer selalu berusaha agar bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, Kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu aktivitas pelayanan. Untuk meningkatkan kinerja SDM di perusahaan, yaitu karyawan diperlukan manajemen perusahaan yang baik. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur atau yang biasa kita kenal SOP adalah standar ketentuan paling dasar di sebuah perusahaan yang fungsinya adalah untuk mengatur kinerja pegawai dan operasional secara keseluruhan [4].

Pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan faktor kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai karyawan yang bertugas untuk melayani permintaan jasa., karna faktor disiplin mempunyai peran yang penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari pegawai [5]. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Seorang pegawai yang tidak disiplin akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan adalah fungsi operatif dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja karyawan, semakin tinggi presentasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mecerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat oleh karena itu setiap manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik.

Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit, karena banyak hambatan yang mempengaruhinya. Disiplin yang baik adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan pereusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, sedangkan kesadaran merupakan sikap secara sukarela menaati peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab, mematuhi semua tugasnya dengan baik, bukan tanpa paksaan.

Menurut Handoko, disiplin adalah “kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. ada dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu preventip dan korektip” [6]. Menurut Hasibuan, kedisiplinan adalah “kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku” [7]. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Aspek-Aspek Disiplin Kerja

Adapun aspek-aspek disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1) Kehadiran

Seseorang dijadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat pada waktunya tanpa alasan apapun.

P-ISSN 2654-5438
E-ISSN 2828-4917

2) Waktu kerja
Waktu kerja merupakan jangka waktu saat pekerja yang bersangkutan harus hadir untuk memulai pekerjaan, waktu istirahat, dan akhir pekerjaan. Mencetak jam kerja pada kartu hadir merupakan sumber data untuk mengetahui tingkat disiplin waktu karyawan.

3) Kepatuhan terhadap perintah
Kepatuhan yaitu jika seseorang melakukan apa yang dikatakan kepadanya. Kepatuhan terhadap aturan Serangkaian aturan yang dimiliki perusahaan merupakan tuntutan bagi karyawan agar patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang memenuhi standar perusahaan.

4) Produktivitas kerja
Produktifitas kerja yaitu menghasilkan lebih banyak dan berkualitas lebih baik, dengan usaha yang sama.

5) Pemakaian seragam
Sikap karyawan terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja setiap dua tahun sekali

3.2 Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat timbul dari diri sendiri dan dari perintah, yang terdiri dari sebagai berikut di bawah ini [8]:

1) *Self Inposed Discipline* yaitu disiplin yang timbul dari diri sendiri atas dasar kerelaan, kesadaran dan bukan timbul atas dasar paksaan. Disiplin ini timbul karena seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa telah menjadi bagian dari organisasi sehingga orang akan tergugah hatinya untuk sadar dan secara sukarela memenuhi segala peraturan yang berlaku.

2) *Command Discipline* yaitu disiplin yang timbul karena paksaan, perintah dan hukuman serta kekuasaan. Jadi disiplin ini bukan/timbul karena perasaan ikhlas dan kesadaran akan tetapi timbul karena adanya paksaan/ancaman dari orang lain.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini penulis mencari sumber utama dari wawancara yang dilakukan dengan Informan yaitu Ibu selaku Linda Noviasari, sebagai Wakil Direktur PT. Wistara Internasional Maritim. Alasan peneliti mewawancarai Ibu Linda Noviasari karena beliau salah satu orang yang berpengaruh besar pada PT. Wistara Internasional Maritim.

Untuk mengetahui lebih jelas faktor apa saja yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan Pegawai PT. Wistara Internasional Maritim untuk menerapkan kedisiplinan kerja, maka peneliti menjelaskannya berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara dan Octorent [9] yaitu :

1) Disiplin terhadap aturan waktu

Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan, untuk masalah ketepatan waktu yang ada pada PT. Wistara Internasional Maritim sudah cukup baik, namun memang masih ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan hasil absensi pada hari senin tanggal 25 April 2022 terdapat dua orang karyawan yang datang terlambat. Karyawan tersebut mengatakan bahwa alasan mereka terlambat karena ada urusan yang mengharuskan pegawai untuk kerja diluar kantor.

2) Disiplin terhadap peraturan perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Linda Noviasari mengatakan bahwa : "Jika di persenkan, disiplin kerja pegawai sudah mencapai tingkat 90% disiplin. Pegawai

P-ISSN 2654-5438
E-ISSN 2828-4917

selalu berusaha bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Jikapun ada yang melanggar pelanggaran kecil saja yang masih bisa di toleransi." Beliau juga mengatakan bahwa karyawan telah bekerja secara maksimal dibuktikan dengan tercapainya target-target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

3) Disiplin terhadap aturan perilaku dalam bekerja

Berdasarkan hasil observasi peneliti, para karyawan mampu bekerja sama dengan baik. Hal ini dibuktikan saat tim *finance* melakukan pengaturan keuangan perusahaan akan berkoordinasi dengan tim administrasi untuk kemudian membuat laporan pengeluaran kapal. Selama proses penelitian, peneliti melihat semua karyawan rukun dan bekerja sesuai dengan tugas masing-masing. Selama proses pengambilan data, peneliti tidak menjumpai karyawan yang berselisih. Para karyawan yang memiliki perbedaan pendapat satu sama lain mampu mendiskusikan permasalahan sampai mufakat.

4) Disiplin melaksanakan tugas yang diberikan

Berdasarkan penjelasan yang telah di paparkan, penulis dapat menyimpulkan bahwa karyawan di kantor ini sudah cukup baik dalam menjalankan tugas-tugas mereka sedemikian rupa. Namun, perusahaan perlu merancang pembuatan SOP agar kinerja karyawan dapat menjadi lebih baik lagi.

5) Disiplin tanggung jawab

Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan, untuk masalah disiplin tanggung jawab pegawai pada PT. Wistara Internasional Maritim ini sudah cukup baik dan para pegawai juga sudah mengerti tanggung jawabnya sebagai pegawai sebuah perusahaan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Linda Noviasari bahwa “Setiap hari para pegawai selalu merapikan barang-barangnya yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Dan para pegawai akan merapikan/menyusun peralatan-peralatan yang akan mereka gunakan, begitu saat akan pulang kerja mereka merapikannya kembali”.

6) Disiplin pemakaian seragam

Berdasarkan penjelasan yang telah di paparkan, peniliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pemakaian seragam, para karyawan sudah disiplin dalam pelaksanaannya karena Hal ini dibuktikan dengan hasil pengamatan selama satu bulan (bulan April 2022), semua karyawan menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan. Dimana aturan tersebut yaitu senin dan selasa menggunakan seragam abu-abu, hari rabu-kamis menggunakan seragam biru, hari jumat menggunakan batik, dan hari sabtu menggunakan pakaian bebas pantas.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Wakil Direktur PT. Wistara Internasional Maritim didaptkan bahwa benar dalam kedisplinan waktu jam masuk kerja di kantor sudah sesuai dengan peraturan perusahaan begitupun dengan sudah ditegakkan kedisiplinan terhadap peraturan perusahaan sehingga karyawan sudah terbiasa dengan sikap disiplin. Selain itu juga, sikap karyawan terhadap perilaku dalam bekerja sudah baik dengan sikap yang professional dan saling peduli satu sama lain dalam bekerja sama dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan.

Dari hasil keseluruhan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Wakil Direktur PT. Wistara Internasional Maritim mengenai kedisiplinan kerja pegawai ini sudah terbilang baik. Maka selanjutnya peneliti akan membahas hasil pengamatan atau observasi pada PT. Harmatera Lambang Negeri.

5. Kesimpulan

Bagian Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan pada pegawai PT. Wistara Internasional Maritim maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka penulis menyimpulkan bahwa absensi dengan metode *Fingerprint* lebih efektif untuk penerapan disiplin. Dapat dilihat dari

P-ISSN 2654-5438
E-ISSN 2828-4917

kehadiran setiap harinya di PT Wistara Internasional Maritim yang membuat kedatangan pegawai lebih optimal dan membaik dan juga membuat pegawai lebih berhati-hati.

2. Pelayanan di PT Wistara Internasional Maritim sudah sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang ditetapkan karena penulis melihat dari sebagian contoh sederhananya seperti melayani dengan senyum, memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat selengkap-lengkapnya, dan terkadang dalam melayani juga diiringi dengan candaan, agar kesannya dekat dan tidak telalu kaku.
3. Penulis juga menyimpulkan bahwa tingkat kesiplinan kerja pegawai di PT Wistara Internasional Maritim sudah cukup baik karena berdasarkan hasil penelitian pegawai kantor pada perusahaan ini sudah berusaha bekerja sesuai dengan aturan kantor yang berlaku pelanggaran pelanggaran yang dilakukan pegawai masih dalam kategori tingkat rendah.
4. Dan juga penulis menyimpulkan bahwa pegawai di PT Wistara Internasional Maritim sudah cukup baik dalam menjalankan tanggung jawab,aturan dalam pemakaian seragam dan tugas-tugas mereka sedemikian rupa.

Referensi

[1] Agus, I., Sudaryati, S., Anis, K., & Hartati, S. (n.d.). *Pembentukan Karakter Kedisiplinan Mahasiswa Dengan Manajemen Kelas*.
[2] Akbar, Taufik dan Slamet, 2017. *Analisis Disiplin Kerja Karyawan Kontrak Pada Pt At Indonesia Di Karawang*. Jurnal Lentera Bisnis, 6 : 113–130.
[3] Ayu Pratiwi, F. (n.d.). *Penerapan Konseling Kelompok Dengan Teknik Reinforcement Positif Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Belajar Peserta Didik Kelas Viii A Di Smp Wiyata Karya Natar Lampung Selatan*.
[4] Sailendra, Annie. 2015. Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
[5] Nurjaya. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor.
[6] Handoko, Hani T. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE
[7] Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
[8] Terry, GR, 1993. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Liberty.
[9] Mangkunegara, AA, Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya