

**PELAKSANAAN KEDISIPLINAN KARYAWAN
DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH PELANGGAN DAN PENDAPATAN
(Studi pada Aman Catering Ponorogo)**

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD SHOLIHIN
NIM 210716070

Pembimbing

IZA HANIFUDDIN, Ph.D.
NIP: 196906241998031002

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2021



LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi diatas nama:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Judul Proposal
1.	Muhammad Sholihin	210716070	Ekonomi Syariah	Pelaksanaan Kedisiplinan Karyawan dan Implementasinya Terhadap Peningkatan Jumlah Pelanggan dan Pendapatan (Studi pada Aman Catering Ponorogo)

telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo 21 April 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Menyetujui,

Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag; M. E. I.
NIP. 197801122006041002

Iza Hanifuddin, Ph.D
NIP. 196906241998031002

Abstrak

Sholihin Muhammad. Penerapan Kedisiplinan Karyawan dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Jumlah Pelanggan Dan Pendapatan (Studi Kasus Di Aman Catering Ponorogo). Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah. IAIN Ponorogo 2021.

Kata kunci: Penerapan Disiplin, Disiplin Waktu, Peningkatan Jumlah Pelanggan dan Pendapatan.

Dalam melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan, dibutuhkan kinerja yang baik agar mampu melaksanakan tugas-tugas dengan baik, penerapan disiplin yang baik akan berdampak baik bagi sebuah usaha dan akan berdampak baik pula pada para karyawannya, karyawan harus memiliki disiplin yang tinggi agar dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya mampu memberikan kepuasan pada setiap pelanggannya. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan pada para karyawannya namun ketika pelayanan kurang memuaskan maka akan berdampak kurang baik pula kepada keputusan pelanggan untuk mempercayakan pesannya kembali pada usaha terset. Kedisiplinan sangatlah dibutuhkan agar kinerja para karyawan baik dan akan mampu menyelesaikan tugasnya dalam melayani setiap pelanggannya dengan baik, oleh sebab itu tujuan usaha akan mampu tercapai dengan baik.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*). Data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan kedisiplinan pada karyawan Aman Catering sudah berjalan baik namun, ada beberapa hal yang harus diperbaiki, yaitu pada kedisiplinan waktu yang perlu ditingkatkan. Pelaksanaan penyajian sering kali mendapat keluhan oleh pelanggan, mereka mengomplain kurang tepat waktunya pesanan disajikan saat acara. Hal ini menyebabkan tujuan usaha atau organisasi kurang terlaksana dengan baik. Keterlambatan itu membuat pelanggan merasa kurang terpuaskan. Karena dalam contoh kasusnya implikasi kedisiplinan berdampak pada beberapa instansi yang awalnya mempercayakan pesanan makan siang pada usaha ini, mereka tak menggunakan jasanya kembali. Dengan demikian ketidakdidiplinan dalam melakukan penyajian berdampak kurang baik, karena akan mengurangi rasa percaya kepada usahannya, hal itu juga berdampak pada pendapatan usaha.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Sholihin

NIM : 210716070

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“pelaksanaan kedisiplinan karyawan Dan implikasinya terhadap peningkatan Jumlah pelanggan dan pendapatan (studi pada Aman catering Ponorogo)”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 10 Mei 2020

Pembuat Pernyataan,



Muhammad Sholihin

NIM : 210716070

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Sholihin

NIM : 210716070

Jurusan : Ekonomi syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

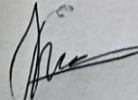
Judul : Pelaksanaan Kedisiplinan Kerja Karyawan dan Implikasinya
Pada Peningkatan Jumlah Pelanggan dan Pendapatan (Studi
Kasus Aman Catering Ponorogo)

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 4 Mei 2021

Penulis



Muhammad Sholihin

210716070

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Muhammad Sholihin
NIM : 210716070
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pelaksanaan Kedisiplinan Kerja Karyawan dan Implikasinya
Pada Peningkatan Jumlah Pelanggan dan Pendapatan (Studi
Kasus Aman Catering Ponorogo)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqasah.

Ponorogo, 20 mei 2021

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi Syariah

D. Idris Prasetyo, S.Ag: M. E. I.
801122006041002

Menyetujui,

Iza Hanifuddin, Ph.D
NIP. 196906241998031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Pelaksanaan Kedisiplinan Kerja Karyawan dan Implikasinya
Pada Peningkatan Jumlah Pelanggan dan Pendapatan (Studi
Kasus Aman Catering Ponorogo)
Nama : Muhammad Sholihin
NIM : 210716070
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang :
Ridho Rokamah, S.Ag., M.Si.
NIP. 197412111999032002

Penguji I :
Dr. Lutfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

Penguji II :
Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP. 196906241998031002

(*Ridho Rokamah*)

(*Dr. Lutfi Hadi Aminuddin*)

(*Iza Hanifuddin*)

Ponorogo, 28 Februari 2020
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

DAFTAR ISI

COVERi
HALAMAN JUDULii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGiii
PERNYATAAN KEASLIANiv
ABSTRAKv
LEMBAR PENGESAHAN SEKRIpsivi
KATA PENGANTARvii
DAFTAR ISIviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah1
B. Rumusan Masalah5
C. Tujuan Penelitian6
D. Manfaat Penelitian7
E. Sistematika Pembahasan8
BAB II : TEORI INDIKATOR KEDISIPLINAN MENURUT PANDANGAN HASIBUAN	
A. Kedisiplinan20
1. Pengertian Disiplin22
2. Pentingnya Disiplin Kerja23
3. Pelaksanaan Disiplin Kerja24
4. Macam-macam Bentuk Disiplin Kerja24
a. Disiplin Peventing24
b. Disiplin Korektif25
c. Disiplin Progresif25
5. Indikator Disiplin Kerja26
a. Tujuan Kemampuan26
b. Teladan Pemimpin26
c. Balas Jasa27

d. Keadilan27
e. Waksat.....	..27
f. Sanksi Hukum28
g. Ketegasan28
h. Hubungan Kemanusiaan28
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja29
a. Besar Kecilnya Pemberian Kompensasi29
b. Ada tidaknya keteladanan pemimpin30
c. Ada atau tidannya aturan pasti yang bisa dijadikan pegangan31
d. Keberanian pemimpin Dalam Mengambil tindakan31
e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin32
f. Ada tidaknya pengawasan pemimpin Diciptakan kebiasaan- kebiasaan yang mendukung tegaknya kedisiplinan33
B. Kajianpustaka34
C. KerangkaBerfikir37

31

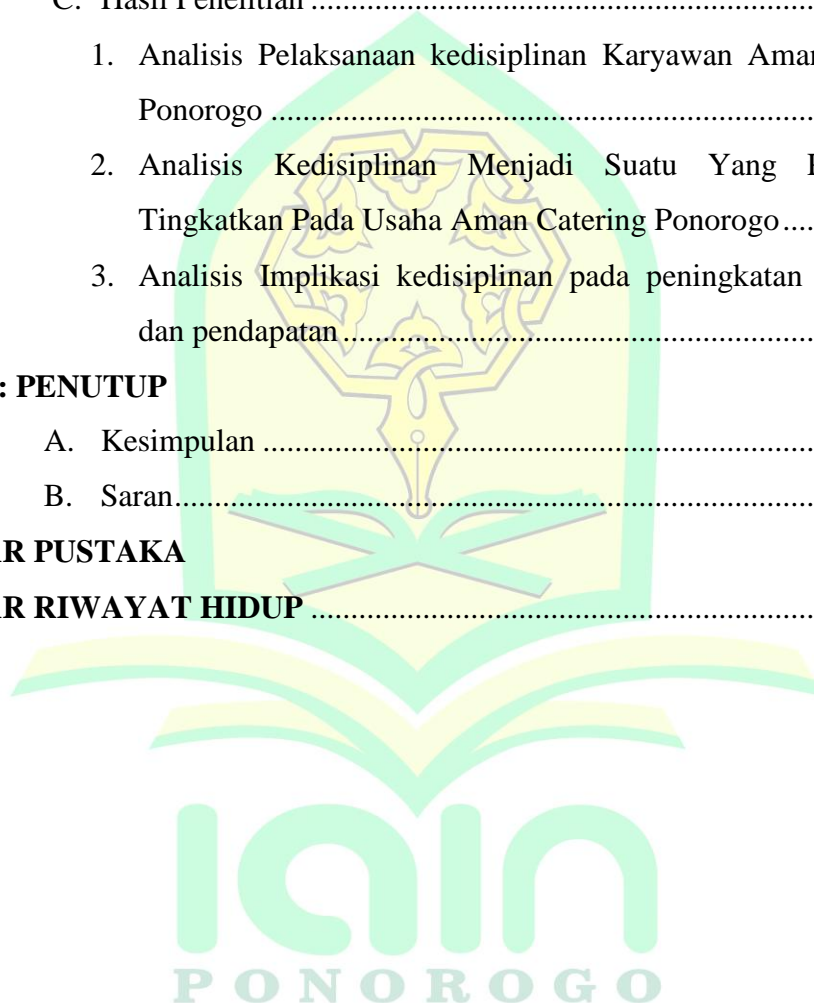
BAB III : MEODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	..40
B. Lokasi Penelitian42
C. Data Sumber Data.....	..42
D. Teknik Pengumpulan Data44
E. Teknik Pengolahan Data.....	..46
F. Teknis Analisis Data.....	..46
G. Teknik Keabsahan Data.....	..49

BAB IV : ANALISIS PELAKSANAAN KEDISIPLINAN KARYAWAN DAN EFEKNYA PADA PENINGKATAN KONSUMEN DAN PENDAPATAN

A. Gambaran Umum Aman Catering50
1. Sejarah Aman Catering56
2. Visi Misi58

3. Struktur Organisasi	59
4. Job Deskripsi	60
5. Keuangan	60
6. Pemasaran	60
7 Penyajian	60
B. Data	61
C. Hasil Penelitian	70
1. Analisis Pelaksanaan kedisiplinan Karyawan Aman Catering Ponorogo	70
2. Analisis Kedisiplinan Menjadi Suatu Yang Perlu Di Tingkatkan Pada Usaha Aman Catering Ponorogo	81
3. Analisis Implikasi kedisiplinan pada peningkatan konsumen dan pendapatan	87
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai individu terkadang ingin hidup bebas, sehingga ia ingin melepaskan diri dari segala ikatan dan peraturan yang membatasi kegiatan dan perilakunya. Namun manusia juga merupakan makhluk sosial yang hidup di antara individu-individu lain, di mana ia mempunyai kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain.

Penyesuaian diri dari tiap individu terhadap segala sesuatu yang ditetapkan kepadanya akan menciptakan suatu masyarakat yang tertib dan bebas dari kekacauan-kekacauan. Demikian juga kehidupan dalam suatu perusahaan akan sangat membutuhkan ketaatan dari anggota-anggotanya pada peraturan dan ketentuan yang berlaku pada perusahaan tersebut. Dengan kata lain, disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila pelanggaran atau ketidaksihan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Dalam arti yang lebih sempit dan lebih banyak dipakai, disiplin berarti tindakan yang diambil dengan pengawasan untuk mengoreksi perilaku dan sikap yang salah pada sementara karyawan.

Bagi Beach, disiplin mempunyai dua pengertian. Arti yang pertama, melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman. Arti kedua lebih sempit lagi, yaitu disiplin ini hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap pelaku kesalahan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat dirumuskan bahwa yang dimaksud dengan disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan.¹

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan²

Usaha catering juga berkepentingan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap karyawan 9 perusahaan catering di Kecamatan Ilir Barat I Palembang, ternyata kinerja karyawan belum optimal, ditandai dengan belum tercapainya target yang ditetapkan. Untuk menghasilkan pesanan 1000 porsi diperlukan 3 orang koki dan 3 orang

¹Edy Sutrisno, *Menejemen Sumberdaya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2017),

² Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Unitomo Press, 2019) 82.

pembantu selama \pm 6 jam, ternyata karyawan tidak dapat mencapai target tersebut. Karyawan belum dapat mengukur waktu penyelesaian, tidak memiliki trik bekerja dengan cepat. Hal ini terjadi karena belum ada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Prinsip kerja gotong royong belum mewujudkan hasil kerja maksimal. Rendahnya kinerja ini terjadi karena disiplin kerja yang masih rendah, karyawan datang tidak tepat waktu, keterlambatan juga terjadi dalam mengantarkan pesanan sehingga menimbulkan komplain dan mempengaruhi nama baik perusahaan.³

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Aman Catering Adalah usaha penyedia layanan jasa dalam bidang tata boga atau penyedia layanan catering acara-acara seperti pesanan makan siang, prasmanan tamu penting, acara wisuda, pernikahan dll. Usaha ini adalah usaha milik pribadi yang didirikan oleh Ibu Nian Ni'mah pada tahun 2015 dan sampai saat ini dikelola oleh putrinya yang bernama Ibu Yusrena Wachidiah. Pada saat melakukan magang peneliti menemukan beberapa problem akademik yang ada pada usaha itu seperti penerapan jam strahat kurang maksimal sering

³ Hepiarti, "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Serta Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Catering Di Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang", Vol 6, (2016), 51.

kali saat acara pernikahan yang bermaan atau beda satu hari para pekerja yang menyiapkan selesai menyiapkan acara hingga larut malam, kadang kala komplain pelanggan tentang telatnya pesanan yang di pesan, dan adakala oleh sebab itu, ada pelanggan yang tak memesan ke tempat itu kembali. Akantapi takjarang pula yang masih tetap memesan ke usaha Aman Catering lagi.⁴

Malayu Hasibuan berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan peraturan-peraturan yang berlaku.⁵ Disiplin kerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan, hal ini sesuai dengan penjelasan Malayu Hasibuan bahwa: “kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan kedisiplinan karyawan yang baik, maka sulit bagi suatu perusahaan untuk mewujudkan tujuannya”. Sedangkan menurut Mangkunegara, disiplin pada hakikatnya adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dalam bentuk tidak melakukan suatu tindakan yang telah di tetapkan dan melakukan sesuatu yang mendukung dan melindungi sesuatu yang telah di tetapkan. Selanjutnya menurut Ibrahim, disiplin kerja adalah sikap yang patuh terhadap peraturan-perturan dan norma yang berlaku dalam suatu perusahaan guna meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Disiplin kerja digunakan untuk mendidik karyawan yang berperilaku tidak taat pada peraturan perusahaan atau organisasi.

⁴ Sholihin, *Observasi*. 22 Januari 2020.

⁵ Fandi Suhariyadi, *Menejemen Sumberdaya Manusia Dalam Pendekatan Teoritis-Praktis*, (Surabaya; Airlangga University Press, 2003).

Menurut Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.⁶ Malayu Hasibuan (2007:1994) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan seorang pegawai diantaranya: Tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukum, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan.⁷ Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan oleh Aman Catering sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan utamanya adalah pada pelayanan yang akan diterima oleh para pelanggannya. Komplain pelanggan utamanya adalah pada saat penyajian acara yang tidak sesuai dengan jam yang ditetapkan sehingga membuat kegelisahan oleh pelanggan karena acara jamuan tamu acaranya pada saat itu akan dilakukan.⁸

Malayu Hasibuan bahwa: “kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan kedisiplinan karyawan yang baik, maka sulit bagi suatu perusahaan untuk mewujudkan tujuannya”. Pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh para karyawan harus saling bekerja sama antara bagian yang satu dan yang lainnya agar pesanan dapat dilaksanakan tepat waktu, akan tetapi hal-hal yang terjadi membuat ketidaktepatan waktu saat memberkan pelayanan. Ketidaktepatan waktu ini terjadi diantaranya saat tempat acara dipakai oleh acara orang lain karyawan bagian penataan alat pernikahan sering kali sampai larut malam, penempatan barang-

⁶ Tommy Suprpto, *Pengantar Teori Dan Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta, MedPress: 2009), 124.

⁷ Lilis uryani, *Manajemen Sumberdaya Manusia (Konsep Dan Praktek)*. (Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020), 155-156

⁸ Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

barang yang telah dipakai tidak sesuai tempatnya, dan penyajian yang krang tepat waktu, hal-hal ini terjadi pada karyawan.⁹

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.¹⁰ pada prakteknya kedisiplinan yang terjadi berimplikasi pada kepuasan pelanggan dan keputusan pelanggan untuk tetap mempercayakan pesanannya kepada Aman Catering atau tidak karna kedisiplinan akan mendukung tujuan usah akan tercapai atau tidak. Hal ini tergambar pada beberapa instansi yang dulu memesan makan siang pada hari senin sampai kamis kini telah berkurang.¹¹

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Kedisiplinan Karyawan Aman Catering Dan Implikasinya Pada Peningkatan Jumlah Pelanggan Dan Pendapatan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan kedisiplinan pada karyawan Aman Catering Ponorogo?
2. Mengapa kedisiplinan waktu menjadi hal yang perlu untuk ditingkatkan pada usaha Aman Catering Ponorogo?

⁹ Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

¹⁰ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*, 115.

¹¹ Yusrena Wchidah, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

3. Apa implikasi kedisiplinan karyawan terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan pada usaha Aman Catering Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang akan dibahas, tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kedisiplinan pada karyawan Aman Catering Ponorogo.
2. Untuk mengetahui mengapa kedisiplinan waktu menjadi hal yang perlu untuk ditingkatkan pada usaha Aman Catering Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apa implikasi kedisiplinan karyawan terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan pada usaha Aman Catering Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya untuk memahami pelaksanaan kedisiplinan yang baik dalam memberikan pelayanan dan kepuasan pada pelanggannya.

2. Secara praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pemilik usaha dalam menegakkan kedisiplinan yang baik serta dapat melihat dimana letak kekurangan yang mana yang harus diperbaiki dalam usaha ini sehingga usaha ini akan lebih baik lagi dan mampu memberikan

pelayanan yang terbaik serta mampu memuaskan semua pesanan yang di percayakan pada usaha ini. Hal ini akan mampu mendorong usaha ini akan dekenal lebih jauh lagi dikalangan masyarakat ponorogo dan sekitarnya yang akan mengadakan acara .

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan di skripsi ini disusun untuk mempermudah peneliti dan dapat di pahami secara sistematis. Sistematika ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang metode dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data..

BAB II :KAJIAN PUSTAKA.

Bab ini berisi tentang kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN.

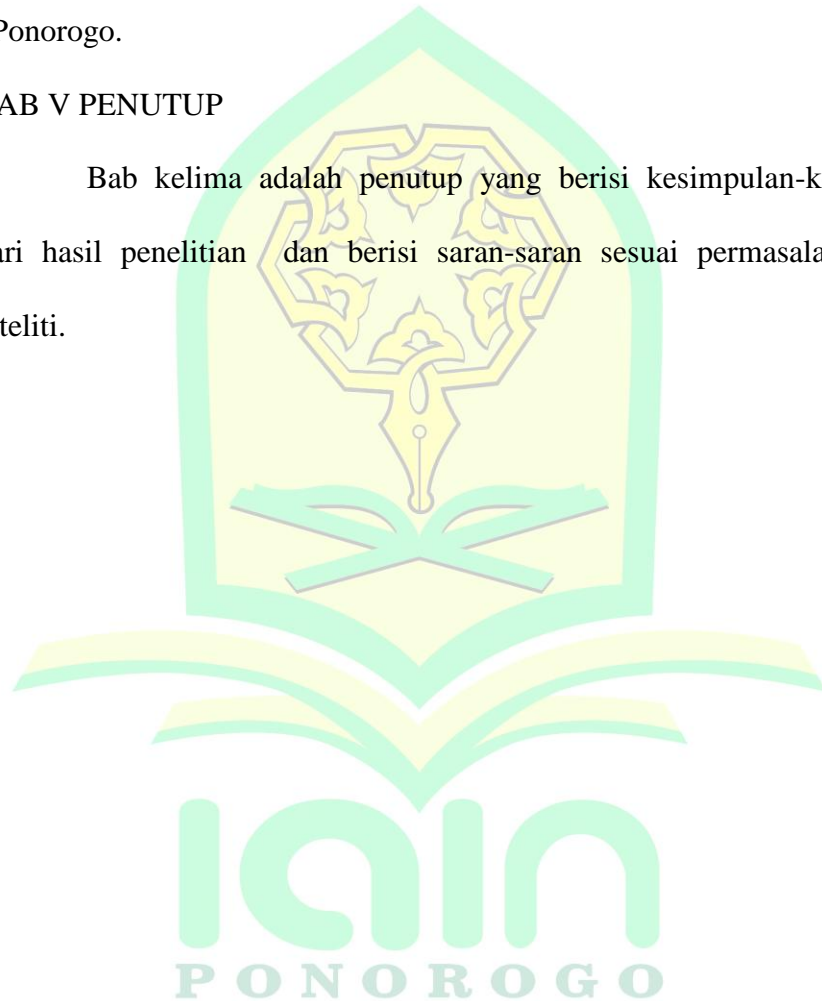
Dalam bab ini berisi tentang profil usaha, jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab keempat adalah berisi tentang analisis tentang bagaimana pelaksanaan kedisiplinan pada karyawan Aman Catering Ponorogo, Mengapa kedisiplinan waktu menjadi hal yang perlu di tingkatkan di usaha Aman Catering Ponorogo, apa efek kedisiplinan terhadap peningkatan jumlah konsumen dan pendapatan pada usaha pada Aman Catering Ponorogo.

BAB V PENUTUP

Bab kelima adalah penutup yang berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan berisi saran-saran sesuai permasalahan yang diteliti.



BAB II

TEORI INDIKATOR KEDISIPLINAN MENURUT PANDANGAN HASIBUAN

A. Kedisiplinan

1. Pengertian Disiplin

Banyak ahli yang mencoba mengungkap dan mendefinisikan disiplin dari beragam sudut pandang. Disiplin dapat dikembangkan dari beberapa hal seperti *human relation*, *motivasi*, *renumeration* (penghargaan dan hukuman).

Hasibuan berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan peraturan-peraturan yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, bukan atas paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan baik yang tertulis maupun tidak. Oleh karena itu, seseorang akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya secara sukarela maupun terpaksa.¹² Kedisiplinan diartikan jika pegawai selalu datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma-norma yang berlaku.

Terkait dengan hal tersebut, maka penegak disiplin dalam suatu organisasi merupakan suatu yang mutlak dan harus dilaksanakan demi

¹² Fandi Suhariyadi, *Menejemen Sumberdaya Manusia Dalam Pendekatan Teoritis-Praktis*, (Surabaya; Airlangga University Press, 2003), 175.

peningkatan kinerja organisasi. Dengan demikian disiplin adalah penggunaan beberapa bentuk hukuman atau sanksi apabila bawahan menyimpang dari aturan. Dalam menegakan kedisiplinan, peraturan yang sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan efektifitas kerja pegawai akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Jelasnya organisasi akan sulit mencapai tujuannya, jika pegawai tidak mematuhi peraturan-peraturan tersebut. Seiring dengan hal tersebut, maka keberhasilan penerapan kedisiplinan preventif ini, terletak pada disiplin pribadi para anggota organisasi dan diperlukan perhatian manajemen yang menyangkut tiga hal.

Pertama, para anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi. Hal ini berarti, perlu ditanamkan perasaan kuat bahwa keberadaan mereka dalam organisasi bukan hanya mencari nafkah dan bahwa mereka adalah anggota keluarga besar organisasi yang bersangkutan.¹³

Kedua, para bawahan perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati, dan standar yang harus dipenuhi.

¹³ Ibid., 176.

Ketiga, para bawahan didorong untuk menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam kerangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.¹⁴

Menurut Dessler : “Disiplin adalah satu prosedur yang mengoreksi atau menghukum seorang bawahan karena melanggar aturan atau prosedur”. Sedang menurut Handoko: “Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi”. Siswanto menjelaskan: “Disiplin adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat ke-pada peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya”.¹⁵

2. Pentingnya Disiplin Kerja

Disiplin kerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan, hal ini sesuai dengan penjelasan Malayu S.P Hasibuan bahwa: “kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan kedisiplinan karyawan yang baik, maka sulit bagi suatu perusahaan untuk mewujudkan tujuannya”.¹⁶

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Sumanto, *Menejemen Sumber Daya Manusia Memasuki Revolusi Industri 4.0*, (Yogyakarta: Andi, 2020), 311.

¹⁶ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia (Konsep Dan Praktek)*, 145.

3. Pelaksanaan Disiplin Kerja

Disiplin yang paling baik adalah disiplin diri. Kecendrungan orang normal adalah melakukan apa yang menjadi kewajibannya dan menepati aturan permainan. Suatu waktu orang mengerti apa yang di butuhkan dari mereka, dimana mereka diharapkan untuk selalu melakukan tugasnya secara efektif dan efisien dengan senang hati. Kini banyak orang yang mengetahui bahwa kemungkinan yang terdapat dibalik disiplin adalah kemungkinan diri dari kemalasan.¹⁷ Organisasi atau perusahaan yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan jadi rambu-rambu yang harus di penuhi oleh seluruh karyawan dalam organisasi. Peraturan-peraturan yang akan berkaitan dengan disiplin itu antara lain:

- a. Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat.
- b. Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
- c. Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.
- d. Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi dan sebagainya.

Disiplin perlu untuk mengatur tindakan kelompok, dimana setiap anggotanya harus mengendalikan dorongan hatinya dan bekerja saama

¹⁷ Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2009), 94.

demi kebaikan bersama. Dengan kata lain, mereka harus dengan secara sadar tunduk pada aturan perilaku yang diadakan oleh kepemimpinan organisasi, yang di tujukan yang hendak di capai. Dalam pelaksanaan disiplin kerja, eraturan dan ketetapan perusahaan hendaknya masuk akal dan bersifat adil bagi seluruh karyawan. Selain itu, hendaknya peraturan tersebut juga di komunikasikan sehingga para karyawan tahu apa yang menjadi larangan dan apa yang tidak. Pendidikan lebih baik daripada hukuman dan koresi konstruktif lebih baik daripada celaan, merupakan kunci dari keseluruhan program peningkatan individu yang harus menjadi tekanan dalam pelaksanaan disiplin.¹⁸

4. Macam-macam Bentuk Disiplin Kerja

a. Disiplin Preventig

Disiplin prefentif adalah disiplin peencegahan agar terhindar dari pelanggaran peraturan organisasi, yang ditujukan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin diri dengan mentaati dan mengikuti berbagai standar dan peraturan yang telah di tetapkan. Dengan demikian disiplin preventif merupakan suatu upaya yang dilakukan organisasi untuk menciptakan suatu sikap dan iklim organisasi dapat menjalankan dan mematuhi peraturan yang telah di tetapkan atas kemauan sendiri. Adapun fungsi peraturan dari disiplin preventif adalah untuk mendorong disiplin diri para karyawan sehingga mereka dapat menjaga sikap disiplin mereka karyawan

¹⁸ Ibid., 95.

melanggar disiplin dasar peraturan maka sanksi diperlakukan. Jadi peraturan organisasi atau perusahaan ini sifatnya memaksa dan wajib di taati oleh semua pegawai atau karyawan.

b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan disiplin yang dimaksudkan untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan yang berlaku dan memperbaikinya untuk masa yang akan datang dan mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam perusahaan. Kesimpulannya bahwa disiplin korektif merupakan suatu upaya untuk memperbaiki dan menindak pegawai-pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Dengan kata lain sasaran disiplin korektif adalah para pegawai yang melanggar aturan dan di berikan sanksi yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Disiplin korektif ini dilakukan untuk memperbaiki pelanggaran dan mencegah pegawai yang lain melakukan perbuatan yang serupa dan mencegah tidak adanya lagi pelanggaran di kemudian hari.

c. Disiplin Progresif

Disiplin progresif merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang. Tujuannya adalah memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman-hukuman yang lebih serius. Dilaksanakan disiplin progresif ini akan memungkinkan manajemen untuk mengambil hukuman yang berat atau pemutusan hukuman kerja.

Contoh dari disiplin progresif adalah teguran secara lisan oleh atasan, sekorsing pekerjaan, diturunkan pangkat atau di pecat.¹⁹

5. Indikator Disiplin Kerja

Malayu S.P Hasibuan menjelaskan indikator-indikator disiplin kerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Tujuan dan Kemampuan.

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

b. Teladan Pimpinan.

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus member contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Jikan teladan pimpinan kurang baik (kurang disiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.²⁰

¹⁹ Abdullah Gymnastiar, *5 Disiplin Kunci Kekuatan dan Kemenangan*, (Bandung: Emqies Publishing, 2015)

²⁰ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*, 115.

c. Balas Jasa.

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

d. Keadilan.

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

e. Waskat.

Waskat (Pengawasan Melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada atau hadir ditempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.²¹

²¹ Ibid., 156.

f. Sanksi Hukum.

Sanksi hukum berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

g. Ketegasan.

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah diterapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan. Dengan demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

h. Hubungan Kemanusiaan.

Hubungan kemanusiaan yang harmoni di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertical maupun horizontal yang terdiri dari direct single relationship, direct group relationship, dan cross relationship hendaknya harmonis.²²

²² Ibid.

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja

Asumsinya bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh karyawan. Kebiasaan itu ditentukan oleh pemimpin, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi. Karena itu, untuk mendapat disiplin yang baik, maka pemimpin harus memberikan kepemimpinan yang baik pula.

Menurut Singodimedjo, faktor yang memengaruhi disiplin pegawai adalah:

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.

Besar kecilnya kompensasi dapat memengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jcrih payahnya yang lelah dikontribusikan bagi perusahaan. Bila ia menerima kompensasi yang memadai, mereka akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaikbaiknya. Akan tetapi, bila ia merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka ia akan berpikir mendua, dan berusaha untuk mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan ia sering mangkir, sering minta izin keluar.²³

Namun demikian, pemberian kompensasi yang memadai belum tentu pula menjamin tegaknya disiplin. Karena pemberian kompensasi hanyalah merupakan salah satu cara meredam

²³ Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*, 89.

kegelisahan para karyawan. di samping banyak lagi hal-hal yang di luar kompensasi yang harus mendukung tegaknya disiplin kerja dalam perusahaan. Realitanya dalam praktik lapangan. memang dengan pemberian kompensasi yang mencukupi. sedikit banyak akan membantu karyawan untuk bekerja tenang. karena dengan menerima kompensasi yang wajar kebutuhan primer mereka akan dapat terpenuhi.

b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali. karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan. perbuatan. dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan. Misalnya. bila aturan jam kerja pukul 08.00. maka si pemimpin tidak akan masuk kerja terlambat dari waktu yang sudah ditetapkan.

Peranan keteladanan pimpinan sangat berpengaruh besar dalam perusahaan, bahkan sangat dominan dibandingkan dengan semua faktor yang memengaruhi disiplin dalam perusahaan. karena pimpinan dalam suatu perusahaan masih menjadi panutan para karyawan. Para bawahan akan selalu meniru yang dilihatnya setiap hari. Apa pun yang dibuat pimpinannya. Oleh sebab itu, bila seorang pemimpin menginginkan tegaknya disiplin dalam perusahaan. maka

ia harus lebih dulu mempraktikkan, supaya dapat diikuti dengan baik oleh para karyawan lainnya.

c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.²⁴

Para karyawan akan mau melakukan disiplin bila ada aturan yang jelas dan diinformasikan kepada mereka. Bila aturan disiplin hanya menurut selera pimpinan saja, atau berlaku untuk orang tertentu saja, jangan diharap bahwa para karyawan akan mematuhi aturan tersebut. Oleh sebab itu, disiplin akan dapat ditegakkan dalam suatu perusahaan, jika ada aturan tertulis yang telah disepakati bersama. Dengan demikian, para karyawan akan mendapat suatu kepastian bahwa siapa saja dan perlu dikenakan sanksi tanpa pandang bulu.²⁵

d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pemimpin untuk mengambil tindakan yang

²⁴ Ibid., 90.

²⁵ Ibid.

sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya, dengan adanya tindakan terhadap pelanggaran disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan merasa terlindungi dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa. Bila pimpinan tidak berani mengambil tindakan padahal pegawai sudah terang-terangan melanggar disiplin, maka akan sangat berpengaruh kepada suasana kerja dalam perusahaan. Jika tidak ada keberanian pimpinan dalam memberikan hukuman, maka banyak pegawai yang akan berkata “untuk apa disiplin, sedang orang yang melanggar disiplin saja tidak pernah dikenakan sanksi.

e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Namun sudah menjadi tabiat manusia pula bahwa mereka selalu ingin bebas, tanpa terikat atau diikat oleh peraturan apa pun juga. Dengan adanya pengawasan, maka sedikit banyak para pegawai akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja. Mungkin untuk sebagian karyawan yang sudah menyadari arti disiplin, pengawasan seperti itu tidak perlu, tetapi bagi karyawan lainnya, tegaknya disiplin masih perlu agak dipaksakan, agar mereka tidak berbuat semauanya dalam perusahaan.²⁶

²⁶ Ibid.

Orang yang paling tepat melaksanakan pengawasan terhadap disiplin ini tentulah atasan langsung dan para karyawan yang bersangkutan. Hal ini disebabkan atasan langsung itulah yang paling tahu dan paling dekat dengan karyawan yang ada di bawahnya. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung ini sering disebut WASKAT. Pada tingkat manapun iya berbeda maka seorang pemimpin bertanggung jawab melaksanakan pengawasan melekat ini, sehingga tugas-tugas yang dibebankan oleh bawahan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan.²⁷

f. Ada tidaknya perhatian kepada para Karyawan

Pegawai tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin didengar, dan dicarikan jalan keluarnya. Pimpinan yang berhasil memberi perhatian yang besar kepada para pegawai akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik, karena dia akan selalu dihormati, dan dihargai oleh para pegawainya, sehingga akan berpengaruh besar kepada prestasi, semangat kerja dan moral kerja karyawan.

g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya kedisiplinan

Kebiasaan-kebiasaan positif ini antara lain:

²⁷ Ibid.

- 1) Saling menghormati, bila bertemu di lingkungan kerja.
- 2) Melontarkan pujian sesuai tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan merasa bangga dengan pujian tersebut.
- 3) Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan, ke mana dan untuk urusan apa, walau kepada bawahan sekalipun.²⁸

B. Kajian Pustaka

Skripsi karya Nurul Martila yang berjudul "Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang" Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan kedisiplinan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I, Bagaimana upaya peningkatan disiplin kerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I, Kendala- kendala apa yang dialami Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I, mengenai kedisiplinan.

Penerapan disiplin Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I berdasarkan prinsip- prinsip dan teknis operasional penyelesaian pekerjaan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Saran yang dapat peneliti sampaikan KPPN lebih memperjelas prosedur pelayanan kepada satker, running text disediakan secara update, mengoptimalkan indikator tingkat kepuasan publik.

Persamaan dalam skripsi tersebut dengan skripsi yang akan dilakukan

²⁸ Ibid.

adalah sama-sama meneliti tentang kedisiplinan. Sedangkan perbedaannya adalah terkait pada rumusan masalah yang digunakan peneliti untuk menganalisis data yang ada dilapangan. Skripsi tersebut menggunakan rumusan tentang kendala-kendala dan pada tempat penelitiannya pada kantor pelayanan perbendaharaan Negara , penelitian yang akan dilakukan Peneliti menggunakan rumusan masalah peningkatan jumlah konsumen dan pendapatan dan tempat penelitian dalam bidang jasa penyedia layanan tataboga.

Sekripsi karya Dedi Setiadi yang berjudul “Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon” dengan rumusan masalah Bagaimana penerapan Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil saat ini di kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari seluruh indikator, dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja pegawai negeri sipil di kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon sudah berjalan dengan baik. Walaupun Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Di kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa aspek yang harus diterapkan agar Kedisiplinan pegawai lebih baik lagi. Pegawai negeri sipil di Dinas Perindustrian, perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon tugas dan fungsinya masih sebelum sesuai dengan latar belakang pendidikanya. Disiplin pegawai

negeri sipil seperti ini harusnya diberikan apresiasi sehingga pegawai negeri sipil akan lebih merasa dihargai dan maksimal lagi dalam bekerja.

Persamaan dalam skripsi dan skripsi yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti tentang kedisiplinan. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi ini mengambil lokasi dalam kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah pada usaha penyedia pelayanan dalam bidang tata boga.

Skripsi milik Restu Olivia Ananda Nova Ayu Hayati “ Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri”. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung telah menerapkan disiplin kerja, tetapi kinerja karyawan belum memenuhi standar operasional, dikarenakan disiplin karyawan belum sepenuhnya dijalankan ada beberapa karyawan yang tidak mengikuti peraturan- peraturan yang berlaku. Hal ini dilihat dari kehadiran karyawan yang datang tidak tepat waktu atau sering terlambat, dan jika karyawan mencapai target perusahaan karyawan diberikan reward/kompensasi yang sesuai, akan tetapi reward/Lompensasi yang dijanjikan perusahaan tidak didapat oleh karyawan sehingga karyawan banyak yang melalnikan protes dalam bentuk tidak disiplin kerja misalnya, tidak datang tepat waktu.

Persamaan penelitian ini terletak pada sama-sama melakukan penelitian kedisiplinan karyawan, dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah peneliti mengambil efeknya kepada

peningkatan jumlah pelanggan sedangkan pada skripsi ini adalah pada kinerja karyawannya

C. Kerangka Berfikir

Ada beberapa tolak ukur pelayanan dalam islam antara lain; *pertama*, daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen perjanjian kepada konsumen sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an surah al-Ma'idah ayat 1. "*hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji.....*". selain itu dibutuhkan pula kemampuan profesional dalam bekerja dan melayani sebagaimana disebut dalam Al-qur'an Surah Asy-syarh 7, "*maka kamu apabila telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)*".

Sebuah pekerjaan atau tujuan sebuah usaha dalam menjalankan usahanya akan bisa terhambat dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemilik usaha apabila kedisiplinan tidak berjalan dengan baik, utamanya pada sebuah usaha dalam bidang penyedia layanan jasa yang akan sangat diharapkan jasanya dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumennya. Disiplin kerja menjadi sangatlah penting karna akan bisa menjadi tolak ukur atas kepuasan pelanggan dalam merasakan pelayanan yang diberikan oleh sebuah usaha tersebut, baik buruk penilaian akan tergantung pada baik atau tidaknya pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Oleh sebab itu pentingnya sebuah kedisiplinan dari setiap lini dalam pemenuhan pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen.

Sedang untuk mengukur kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

1. Tujuan dan kemampuan.
2. Teladan pimpinan
3. Balas jasa
4. Keadilan
5. Waskat
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan (Sumber : Hasibuan.2011: 194)²⁹

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Adapun arti kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan arti kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan yang tertulis maupun tidak. Menurut Davis, disiplin kerja dapat di artikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk mempertanggung pedoman-pedoman organisasi.

Berdasarkan hal tersebut tempat usaha harus sangat memperhatikan indikator kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan

²⁹ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*. (Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020).

agar kinerja karyawan baik dalam melakukan pelayanan sehingga konsumen akan merasa terpuaska.



Malayu S.P Hasibuan menjelaskan indikator-indikator disiplin kerja karyawan adalah sebagai berikut:

Tujuan dan Kemampuan.

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*). Alasan penelitian ini termasuk penelitian lapangan karena langsung berhubungan dengan objek yang diteliti yaitu para karyawan yang ada di Aman Catering Ponorogo. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif karena penelitian tersebut bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Selain itu landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu bagi peneliti agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.³⁰

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya.³² Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data.³¹ Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian deskriptif, dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Pendekatan penelitian dapat dimaknai sebagai usaha dalam aktivitas penelitian untuk menggandakan

³⁰ Hadi Sutrisno, *Metodologi Research* (Yogyakarta : Andi Offset, 2001), 32.

³¹ Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 3.

hubungan-hubungan dengan objek yang diteliti. Pendekatan merupakan upaya untuk mencapai target yang sudah ditentukan dalam tujuan penelitian.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Pendekatan Teologis Normatif (syar'i), yaitu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis ketentuan-ketentuan hukum yang bersumber pada Al-Qur'an dan hadist terhadap masalah yang berhubungan dengan etika dagang.
- b. Pendekatan sosiologis, yaitu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis tentang keadaan masyarakat yang berada di pasar Pulung lengkap dengan strukturnya, lapisan serta berbagai gejala sosial yang saling berkaitan dengan penelitian yang dilakukan ini.
- c. Pendekatan fenomenologi, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami suatu fakta gejala-gejala maupun suatu peristiwa yang keadaannya dapat diamati dan dinilai lewat kacamata ilmiah, pendekatan ini digunakan untuk mengungkapkan fakta-fakta, gejala maupun peristiwa secara objektif yang berkaitan dengan masalah penelitian.³²

Ketiga pendekatan di atas digunakan oleh peneliti karena, dari ketiga pendekatan tersebut memiliki kesamaan dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti di pasar Aman Catering Ponorogo tentang kedisiplinan, gejala maupun peristiwa yang keadaannya dapat diamati oleh kacamata ilmiah,

³²Hadari Nawawi dan Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*(Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 1995), 66.

sehingga dari ketiga pendekatan tersebut sangat mempermudah peneliti.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di usaha jasa milik ibu Yuarena Wachidah yang bertempat di Jl. Sukarno Hatta Ponorogo. Alasan Peneliti mengambil tempat tersebut sebagai tempat penelitiannya karena Aman Catering sebagai usaha jasa ptata boga yang sudah cukup terkenal di kota ponorogo dan bahkan juga sudah sampai luar kota, dan sering kali jadi plihan utama pelanggan saat acara pernikahan, acara yudisium, prasmanan acara jamuan tamu, prasmanan untuk acara bapak bupati dan Aman Catering menyediakan kebutuhan pesanan nasi kotak, senek kotak. Aman Catering sendiri dalam sejarahnya sudah pernah menjadi juara ke dua lomba tata boga yang diadakan oleh profinsi jawa timur mewakili kota ponorogo, sehingga Aman Catering sendiri tak bisa di remehkan kiprahnya di dunia masak memasak dan penyedia layanan jasa catering.³³

C. Data dan Sumber data

a Jenis-jenis keterlambatan

Data mengenai jenis-jenis keterlambatan yang terjadi pada Aman Catering Ponorogot ini bersumber dari pemilik usaha dan para karyawan yang ada di Aaman Catering Ponorogo. Melalui observasi dan juga wawancara, peneliti memperoleh data tentang berbagai jenis keterlambatan dan beberapa hal yang diduga menjadi penyebab keterlambatan itu dapat terjadi.

³³ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

b. Proses pelaksanaan kedisiplinan karyawan

Data mengenai proses pelaksanaan kedisiplinan ini bersumber dari pemilik usaha dan para karyawan yang ada di Aman Catering Ponorogo. Melalui observasi serta wawancara, peneliti memperoleh data bahwa adanya kurang disiplin yang terjadi pada karyawan. Selain dari pekerja lapangan maupun pekerja di bagian memasak. Mereka mengatakan bahwa terkadang dalam proses melakukan pemenuhan pesanan yang notabennya banyak macamnya membuat proses memasak menjadi hal yang paling menyita waktu dalam menyediakan pesanan pelanggan, sehingga proses memasaknya tak bisa secara instan.

Aman Catering sendiri menekankan karyawannya untuk selalu mengutamakan kualitas masakan sehingga masakan yang disajikan memang masakan yang masih baru dimasak dan masih segar apabila langsung dinikmati.

c. Dampak yang dirasakan pelanggan dari kurang disiplinnya waktu penyajian

Data mengenai dampak yang dirasakan oleh pelanggan akibat kurang tepat waktunya dalam proses penyajian didapat dari mewawancarai para karyawan yang menyajikan secara langsung di tempat acara, selain itu peneliti juga mewawancarai pemimpin yang berkomunikasi langsung dengan pelanggan saat pemesanan ataupun

pembayaran pesanan.³⁴

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditentukan. Macam- macam teknik pengumpulan data secara umum dibagi menjadi empat yaitu:³⁵

a. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Observasi yang peneliti lakukan adalah observasi partisipasi pasif, artinya peneliti datang ke lokasi penelitian, dan peneliti ikut terlibat dalam aktivitas pelayanan dan penyajian yang dilakukan oleh objek yang diamati. Observasi dilakukan dengan mencatat kejadian- kejadian yang terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan waktu dan pelayanan pesanan pelanggan. Pada teknik observasi ini untuk menggali data tentang jenis-jenis keterlambatan didapat dari para karyawan yang berhadapan langsung dengan para karyawan.

³⁴ Ibid.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Cetakan XXIII, Bandung: Alfabeta, 2016), 224-225.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara dan yang akan diwawancarai.³⁵ Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai para karyawan dan pemilik Aman Catering yang ada di kota Ponorogo. Peneliti mengambil beberapa karyawan yang sudah lama dan berpengaruh dalam melakukan penyajian untuk di wawancarai sehingga memperoleh data yang menguatkan untuk menjawab permasalahan ini. Parakaryawan itu adalah karyawan yang mengetahui di bagian lapangan, karyawan bagian memasak, karyawan bagian penyajian, karyawan yang bertugas menghias rangkaian bunga, dan juga karyawan yang bagian mengantar masakan. Akan tetapi jika dari wawancara itu kurang didapatkan data yang akurat maka peneliti juga mewawancarai dari pihak pemilik usaha juga agar data yang diperoleh dapat akurat dan juga lengkap.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik

pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang tertulis.³⁶ Sehingga peneliti akan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan untuk pemilik usaha dan para karyawannya. Teknik wawancara tersebut untuk menggali data tentang pelaksanaan kedisiplinan karyawan dan efeknya bagi peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan pada usaha Aman Catering Ponorogo.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif setelah teknik observasi dan wawancara. Dokumentasi adalah cara memperoleh data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, foto dan hal-hal yang terkait dengan objek penelitian.³⁷ Hasil dari dokumentasi tersebut akan dijadikan tambahan untuk menjawab semua permasalahan-permasalahan yang terjadi di Aman Catering Ponorogo. Teknik dokumentasi untuk menggali data tentang bagaimana pelaksanaan kedisiplinan, mengapa kedisiplinan menjadi hal yang perlu ditingkatkan, dan apa efeknya bagi peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan di Aman Catering Ponorogo.

E. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dari lapangan kemudian diolah

dengan teknik analisis deskriptif kualitatif. Proses pengolahannya melalui tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Data tersebut diperoleh melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi yang diperoleh dari usaha Aman Catering Ponorogo. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan dan pemusatan perhatian untuk menyederhanakan data kasar yang diperoleh di lapangan. Kegiatan ini dilakukan peneliti secara berkesinambungan berkala sejak awal kegiatan hingga akhir pengumpulan data. Peneliti kemudian melakukan reduksi data yang berkaitan dengan kedisiplina karyawan dalam menyajikan pesanan pelanggan pada usaha Aman Catering Ponorogo.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah peneliti mengumpulkan sejumlah data dengan mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data, maka selanjutnya adalah menyajikan kedalam inti pembahasan yang dijabarkan dari hasil penelitian lapangan. Data yang sudah diperoleh selanjutnya akan diperinci tingkat validitasnya dan selanjutnya akan dianalisis berdasarkan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan usahaha jasa Aman Catering Ponorogo dengan beberapa karyawan dan pemilik

Aman Catering Ponorogo.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah merumuskan kesimpulan dari data-data yang sudah di reduksi dan disajikan dalam bentuk naratif deskriptif. Penarikan kesimpulan tersebut dilakukan dengan pola induktif, yakni kesimpulan umum yang ditarik dari pernyataan yang bersifat khusus.³⁶ Dalam hal ini peneliti mengkaji sejumlah data spesifik mengenai masalah yang menjadi objek penelitian, kemudian membuat kesimpulan secara umum. Selain menggunakan pola induktif, peneliti juga menggunakan pola deduktif, yakni dengan cara menganalisis data yang bersifat umum kemudian mengarah kepada kesimpulan yang bersifat lebih khusus, kemudian peneliti menyusunnya dalam kerangka tulisan yang utuh.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan mendata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lain-lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain.³⁷ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan

³⁶ Michael Quiin Patton, Terj. Budi Puspo Priyadi, *Metode Evaluasi Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 182

³⁷ Neong Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Serasin, 1998), 104.

bersamaan

dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.³⁸ Dengan demikian, analisis pengolahan data yang peneliti lakukan adalah dengan menganalisa data hasil observasi, dan interview secara mendalam. Kemudian mereduksi data, dalam hal ini peneliti memilah dan memilih data mana yang dianggap relevan dan penting yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Setelah itu, peneliti menyajikan hasil penelitian dan membuat kesimpulan dan implikasi penelitian sebagai bagian akhir dari penelitian ini.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Ada beberapa dalam teknik pengecekan keabsahan data, yaitu *kredibilitas, transferabilitas, auditabilitas, dan konfirmabilitas*. Berbagai teknik ini dapat dipilih salah satu atau lebih untuk mencapai keabsahan data. Oleh karena itu, peneliti harus menampilkan kejujuran. Manipulasi data akan berakibat keabsahan data dan kurang keilmiahannya.

a. Kredibilitas, meliputi aneka kegiatan yaitu:

- 1) Memperpanjang cara observasi, agar cukup waktu untuk mengenal responden, lingkungannya dan kegiatan serta peristiwa-peristiwa yang terjadi. Hal ini juga sekaligus untuk mengecek informasi, agar dapat diterima sebagai orang dalam.
- 2) Pengamatan terus menerus, agar penelitian dapat melihat sesuatu

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 245.

secara cermat, terinci dan mendalam, sehingga dapat membedakan mana yang bermakna dan tidak bermakna.

3) *Member-check* artinya mengulang setiap akhir wawancara, agar diperiksa subyek

b. *Transferabilitas*, yaitu validitas eksternal berupa keteralihan, yakni sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau disejajarkan pada kasus daerah lain. Kemiripan antar subyek dan data penelitian merupakan indikator adanya kemungkinan transferabilitas. Berarti diantara dua budaya atau lebih memiliki persamaan tertentu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian ini dan agar dapat menerapkannya, maka peneliti harus membuat laporan secara rinci, jelas, sistematis, dan dipercaya.

c. *Auditabilitas dan Dependabilitas* (reliabilitas) merupakan konsisten, atau sekurang-kurangnya ada kesamaan hasil bila diulang oleh penelitian lain. Dalam penelitian ini sering tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data.

Konfirmabilitas hampir sama dengan *dependabilitas* yaitu menguji hasil proses penelitian. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian maka penelitian tersebut telah memenuhi standart *konfirmabilitas*. Oleh karena itu, kedua pengujian ini seringkali dilakukan bersama. *Konfirmabilitas* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah

memenuhi standart konfirmabilitas.³⁹



³⁹ Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), 111-112.

BAB IV

A. Gambaran Umum Aman Catering

1. Sejarah Aman Catring

Depot Aman/ Catring Aman di mulai oleh ibu Nian Ni'mah. Usaha ini dimulai sekitar tahun 2014 namun baru pada tahun 2015 usaha ini berkembang dan menjadi AMAN Catring. Konsep awal berdirinya usaha ini adalah hanya berjualan kue dan makanan sederhana yang awalnya hanya di pesan dan di titipkan di toko-toko atau warung-warung yang ada di daerah Seloaji, di samping itu pula ibu Nian juga mulai melayani pesanan makanan rantangan.

Dalam perjalanan usahanya Aman Catring sedikit mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan dalam jumlah banyak, karena memang ibu Nian memulai usaha ini dari nol. namun seiring berjalannya waktu ibu Nian melakukan perbaikan dan meningkatkan pelayanan kepada konsumennya yaitu dalam bentuk penyedia layanan hidangan catring untuk kantor umum, pesta pernikahan, acara-acara keluarga, serta acara-acara hajatan yang lainnya. Usaha catring ini berawal dari hobi memasak ibu Nian Ni'mah yang di akui memiliki rasa yang enak sehingga beliau ingin mengembangkan bakatnya tersebut dengan membuat usaha makanan, dengan demikian ibu Nian Ni'mah dapat menyalurkan hobinya dan mampu mengembangkan berbagai masakan beraneka ragam dan pada

akhirnya ibu Nian mendirikan usaha Ctring yang terus berkembang dan memiliki citarasa masakan yang banyak di gemari oleh masyarakat.⁴⁰

Pesanan Ctring pertama yang di terima adalah di Bank Jatim, dan mulai sejak saat itu kemudian Bank Jatim menawarkan diri untuk bekerjasama dengan meminjamkan modal kepada usaha milik ibu Nian Ni'mah tersebut, dan dari situlah Aman Ctring terus berjalan dan mengembangkan usahanya menjadi lebih baik lagi. Seiring berjalannya waktu usaha ini mulai banyak di kenal oleh masyarakat Ponorogo maupun di luar Ponorogo dan sejak saat itu mulai banyak yang menggunakan jasa milik Aman Ctring, dan Aman Ctring juga mulai menerima pesanan di kantor-kantor seperti kantor Pemerintahan Ponorogo, Stain Ponorogo, Unmuh Ponorogo, dan juga di Bank Danamon.

Untuk penyediaan layanan dahulu Aman Ctring hanya menyediakan pesanan yang jumlahnya hanya puluhan dan ratusan perhari, dengan seiring berjalanan waktu dan berkembangnya usaha Aman Ctring sekarang mampu menyediakan pesanan hingga ribuan, dengan semakin banyaknya pesanan Aman Ctring terus memperbaiki pelayanan yang ada sehingga memadukan cita rasa masakan yang lezat dan di dukung dengan dekorasi yang di sesuaikan pada keinginan konsumen. Sampai saat ini Aman Ctring terus meningkatkan kualitasnya dengan mulai memperbaharui dekorasi dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya.

⁴⁰ Yusrena Wachidah, Wawancara, 22 Januari 2020.

Aman catering awalnya hanya mampu menerima catering pernikahan dalam satu hari hanya mampu menerima satu pesanan namun seiring berjalannya waktu mampu menerima pesanan Catering pernikahan dalam satu hari dua tempat bahkan pernah dalam satu hari menerima tiga tempat Catering pernikahan dalam satu hari. Karyawan yang dulunya hanya dua sampai tiga orang saja namun semakin banyaknya pesana Aman catering mampu mempekerjakan belasan bahkan hingga puluhan pekerja saat ini.

2. Visi misi

Visi

“memuaskan konsumen dengan hidangan yang berkualitas dan dengan pelayanan yang terbaik”.

Misi

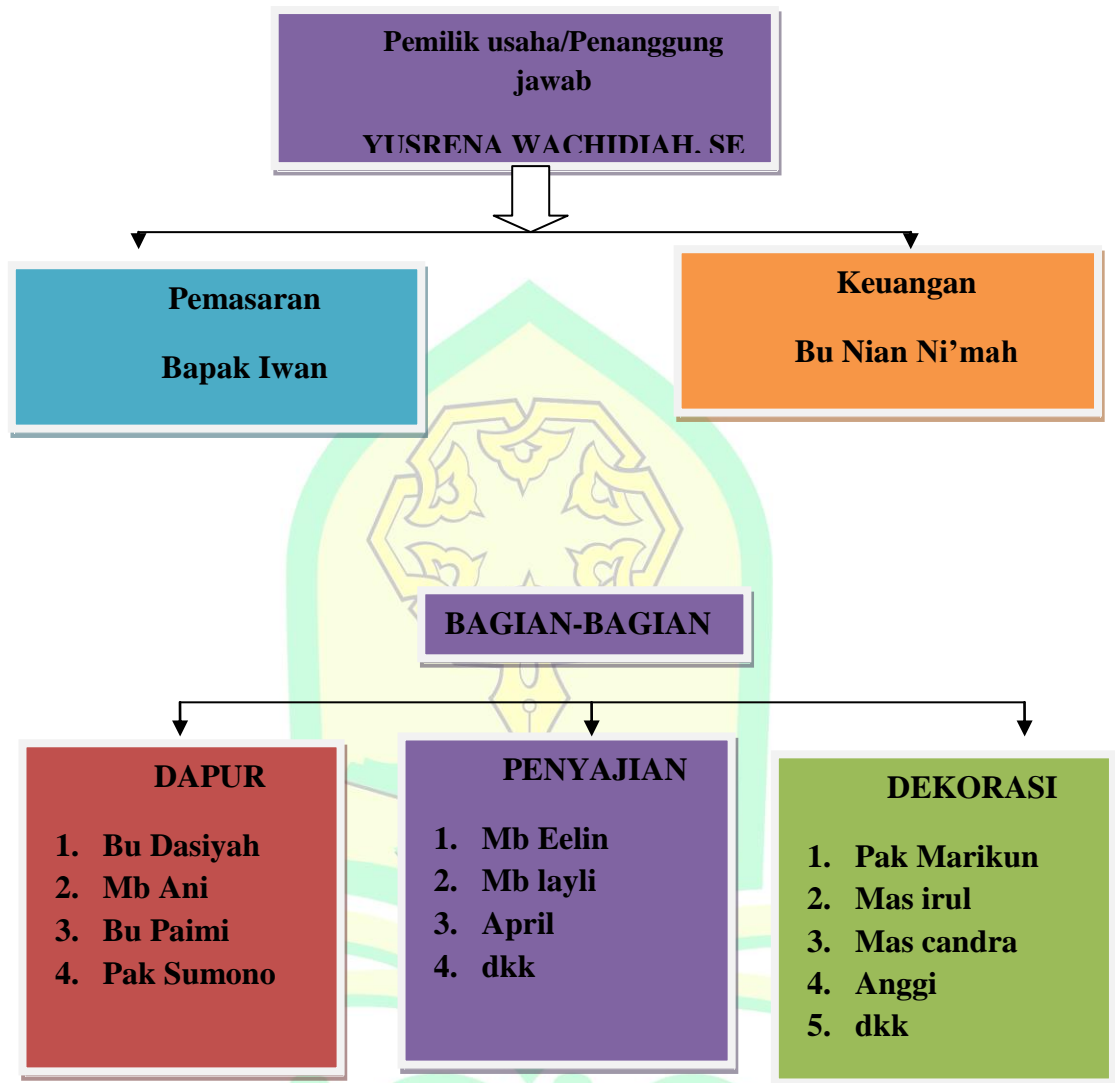
- a. Memberikan layanan terbaik untuk konsumen
- b. Menyajikan makanan dan cita rasa yang berkualitas
- c. Mengutamakan kualitas, kebersihan, dan kerapian
- d. Terus berinovasi untuk mencapai kepuasan pelanggan

Keunggulan

- a. Pelayanan yang ramah dan bersahabat
- b. Makanan yang sehat dan higienis dengan pengelolaan yang baik
- c. Aneka ragam makanan
- d. Kualitas makanan dan pelayanan serta penyajian menjadi prioritas⁴¹

⁴¹ Ibid.

3. Struktur organisasi



4. *Job* deskripsi

a. Pemimpin/ penanggung jawab usaha

- 1) Mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan usaha
- 2) Memimpin dan bertanggung jawab, merencanakan, mengkoordinasikan, melindungi aset, dan mengendalikan seluruh operasional, serta menjalin hubungan silaturahmi.
- 3) Sebagai pemimpin dan melaksanakan seluruh kebijakan usaha
- 4) Bertanggung jawab menjaga kesehatan dan kelangsungan usaha
- 5) Melakukan pembinaan dan pengarahan tentang kinerja karyawan
- 6) Melakukan kerjasama dengan usaha-usaha lain

b. Keuangan

- 1) Melakukan pengelolaan keuangan dengan benar
- 2) Menyusun anggaran pengeluaran belanja usaha
- 3) Menyusun anggaran pemasukan usaha
- 4) Memproses pembayaran gaji karyawan
- 5) Mengurus biaya peremajaan alat-alat

c. Pemasaran

- 1) Memperkenalkan usaha lebih luas lagi
- 2) Mengabadikan kegiatan yang mampu menarik minat konsumen
- 3) Menentukan pasar yang akan di tuju

d. Penyajian

- 1) Memberikan penyajian yang menarik
- 2) Memberikan pelayanan terbaik saat penyajian

- 3) Murah senyum saat menghadirkan
- 4) Berpenampilan rapi agar memberikan kesan baik bagi pelanggan
- 5) Perencanaan Strategi dan Pengembangan Usaha⁴²

B. Analisis Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 22 Februari 2020 yang bertempat di Aman Catering Ponorogo, dilihat total konsumen yang melakukan pesanan pada usaha jasa Aman Catering pada periode April sampai Desember 2019.

1. Tujuan Kemampuan karyawan Aman Catering Ponorogo.

Adapun tujuan dari Aman Catering sendiri adalah selain mencari keuntungan, memuaskan pelanggan Aman Catering membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan atas acara yang diadakan oleh pelanggan.

Adapun kemampuan adalah bagaimana Aman catering dalam melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan setiap pelanggannya, dan mampu melaksanakan dengan baik dan sungguh-sungguh terhadap pesanan yang telah dibebankan kepada Aman Catering.

Adapun hasil wawancara dengan pemilik dan para pekerja bagian lapangan, bagian dapur dan penyajian:

Ibu Yusrena Wachidah selaku pemilik Aman Catering, beliau mengatakan “Aman Catering menekankan para karyawannya untuk selalu

⁴² Ibid.

bersikap disiplin, bersungguh-sungguh terhadap pekerjaan yang telah dibebankan kepada setiap karyawan. Selain itu juga tetap selalu harus ingat pada tujuan yang dimiliki oleh usaha ini agar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat sesuai yang diharapkan dan mampu memuaskan setiap pelanggan yang mempercayakan pesanan pada usaha ini”.⁴³

Bapak Marikun selaku ketua pelaksana lapangan Aman Catering mengatakan:

“dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemilik usaha memang saat melaksanakan tugas terkadang tak sesuai dengan jadwal yang diharapkan oleh pemesan terkadang molor tak sesuai harapan sehingga komplain-komplain yang masuk kepada usaha ini utamanya adalah pada keterlambatan pemenuhan pesanan yang diberikan, namun selain itu karyawan tetap memberikan pelayanan terbaiknya agar pesanan dapat terselesaikan dengan baik.”⁴⁴

Selain hal itu kemampuan memang juga penting dalam melaksanakan pesanan yang ada seperti kata Bapak sugeng:

“dalam melaksanakan tugas seringkali tak hanya ada satu acara sehingga tenaga yang diperlukan ekstra karna harus menyelesaikan tugas satu langsung ke tempat yang lainnya terkadang juga dalam waktu yang sama saat acara besar pernah dalam satu hari tiga tempat acara berbeda acara yang sama dan selesai beres-beres sampai malam dan ternyata

⁴³ Yusrena Wachidiah, *Wawancara*, 22 Februari 2020.

⁴⁴ Marikun, *Wawancara*, 22 Februari 2020.

malam masih ada pesana lagi sehingga kemampun yang digunakan mulai ngeset tempat acara satuhari sebelum acara dimulai, persiapan acara, saat acra dan pra acara. Tak jarang pula saat elakukan set tempat acara sampai malam bahkan jika acara bersama para karyawan istirahat hingga larut malam.⁴⁵

Tidak hanya itu, karyawan bagian dapurpun seringkali keteteran dalam menyediakan masakan seperti ungkapan Bu Darsiyah:

“masakan yang bermacam-macam membuat proses menjadi lama dan masakan juga tidak bisa cepat seperti halnya menggoreng telur jika dalam pesanan banyak sehari sebelumnya sudah mempersiapkan masakannya, namun dalam peroses memasaknya dilakukan sebelum subuh sehingga ketika acara pagi masakan yang disajikan adalah masakan yang baru simasak, namun karna hal itu seringkali dalam memasak keteteran karna pesanan tak hanya satu macam dan dalam jumlah yang tidak sedikit pula”.⁴⁶

2. Teladan pemimpin pada usaha Aman Catering Ponorogo.

Teladan yang diberikan peemimpin sangatlah penting dalam menentukan bagaimana karyawan, karna pemimpin akan dijadikan panutan oleh para karyawannya.

Seperti ungkapan mas Anggi: “beliau tak pernah ragu dalam mengambil keputusan, dan beliau tegas pada karyawannya siapapun karyawannya yang melakukan kesalahan akan mendapat teguran, disisi

⁴⁵ Sugeng, *Wawancara*, 22 Februari,2020.

⁴⁶ Darsiyah, *Wawancara*, 22 Februari, 2020.

lain beliau tak pernah enggan melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh kayawannya, bahkan beliau saat karyawan dapur belum datang seringkali beliau menyiapkan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi pesanan hari ini, bahkan beliau tak enggan menunggu sampai larut malam saat karyawan menyiapkan tempat acara sampai larut malam.⁴⁷

Aziz juga mengatakan “ pada satu menu yang memang membutuhkan waktu dan bahan yang banyak adalah ketika ada pesanan sup matahari tat kala ada pesanan itu pasti di bentuk tim sendiri untuk mnyelesaikannya karna masakan ini dalam proses pembuatannya memakan waktu yang lama”

3. Balas Jasa

Balas jasa juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karna balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaannya terhadap ppekerjaannya.

Bapak tomi mengatakan: “ bahwa dalam balas jasa antar kelompok berbeda-beda semua disesuaikan dengan tingkat pekerjaan yang dilakukan dan berapa banyak dia melakukan pekerjaan seperti contoh rombongan pekerja dari Soko sama yang masak berbeda dan untuk yang menyopir kendaraanpun juga berbeda”.⁴⁸

Mas Anggi juga mengatakan: ”bahwa pemilik uasaha tidak mau membeberkan soal balas jasa antar pekerja, yang jelas beliau

⁴⁷ Anggi, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

⁴⁸ Tomi, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

memberikan balas jasa sesuai dengan berat pekerjaannya masing-masing”.

Mas candra “seringkali ketika setelah menyelesaikan acara yang banyak sebelum para pekerja pulang semua diajak makan bersama di luar seperti ke masakan Padang, Bebek bakar dll yang memanjakan para pekerja”.⁴⁹

Mbak Erlina “Aman Catering juga mempunyai agenda tahunan jalan-jalan semua karyawann dan menginap disana serta diberikan tunjangan hari raya setiap tahunnya”.⁵⁰

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karna keadilan akan dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa.

Menurut mb Ani: “pemilik usaha tidak membedakan antara karyawan satu dengan yang lainnya beliau akan menegur siapa saja yang melakukan kesalahan akan menendapat teguran bahkan sanksi yang sama oleh pemilik usaha”⁵¹

Mas irul: “dalam penentuan balas jasa menyamaratakan pada para karyawan dengan sesuai pada pekerjaan yang telah dikerjakan hal ini akan memberikan dorongan pada para karyawan untuk lebih giat dalam melakukan pekerjaannya”⁵²

⁴⁹ Candra, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

⁵⁰ Erlina, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

⁵¹ Ani, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

⁵² Irul, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

5. Waskat

Pengawasan yang melekat pada para karyawan akan melihat tindakan nyata yang dilakukan para karyawan dan akan efektif dalam menegakkan kedisiplinan para karyawan agar tujuan perusahaan akan tercapai.

Pak marikun: “dalam hal ini pemilik usaha dalam melihat pekerjaan setiap karyawannya dengan sangat teliti karena beliau ikut serta dalam pekerjaan yang dilakukan sehingga ketika pemilik usaha mengontrol para karyawannya tidak hanya mendengar dari orang lain namun beliau melihat dan ikut serta langsung dalam pelaksanaan sehingga pengawasan yang diberikan akan sangat baik pada setiap pelanggannya”.⁵³

6. Sanksi Hukum

Sanksi hukum yang diberikan pada setiap karyawan yang melakukan pelanggaran berbeda-beda dalam memberikan sanksinya.

Pak Tomi: “pemberian sanksi pada setiap karyawan yang melanggar dilakukan saat berada pada tempat usaha beliau tak hanya sekedar menegur dan mengingatkan akan tetapi tidak menyuruhnya kesanalagi untuk bekerja disana”.⁵⁴

⁵³ Marikun, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

⁵⁴ Tomi, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

7. Keegasant

Ketegasan pemimpin dalam indakkannya akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, pemimpin harus brani dan tegas dalam bertindak.

Bapak marikun: “ketegasan pemilik tak hanya pada bagaimana memberikan sanksi hukum pada para karyawannya akan tetapi tegas pada bagaimana membagi tugas dan pada konsumen yang ribet seperti contoh saat ada di acara pernikahan wathoe dakon ada pihak keluarga yang menyuruh untuk segera mengeluarkan semua masakannya, akan tetapi pemilik memprediksi apabila segera dikeluarkan semua saat ada tamu yang akhir datang pasti akan kehabisan sedangkan makanan telah disesuaikan dengan porsi yang dipesan pelanggan, namun ada keluarga yang tetap ngotot sehingga beliau berkata “baik akan saya keluarkan semua masakannya akan tetapi ketika nani ada tamu yang tidak mendapat suguhan jangan menyalahkan pihak catering” benarsaja setelah dikeluarkan semua tamu masih tetap ada yang datang dan mereka hanya mendapatkan minuman saja”.⁵⁵

8. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan yang harmoni antar karyawan akan menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu pekerjaan hubunga ini dapat terjalin apabila mempunyai komunikasi yang baik pula.

⁵⁵ Marikun, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

Mbah No: “hubungan baik terjalin antar pekerja dan juga antar pekerja dan pemilik usaha, hal ini tergambar dari mulai kedatangan para pekerja saling sapa dan juga ditengah pekerjaan saat sedang jenuh melakukan pekerjaan saling bergurau sembari melakukan pekerjaan agar suasana kerja tak hanya fokus namun sesekali mencairkan suasana agar pekerjaan yang dilakukan tidak terasa terlalu membebani para karyawan dan akan cenderung terasa ringan namun pemilik tetap menekankan harus fokus dalam pelaksanaan pekerjaannya”.⁵⁶

9. Implikasi kedisiplinan karyawan terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan pada usaha Aman Catering Ponorogo.

Menurut data yang didapat oleh peneliti pada April-Desember 2019 usaha Aman Catering Ponorogo sebagai berikut:

Bulan	Prasmanan/Manten	Nasi Kotak	Total Pesanan
April	15	4	17
Mei	18	2	19
Juni	11	4	13
Juli	19	2	21
Agustus	21	8	23
September	19	3	22

⁵⁶ Mbah No, *Wawancara*, 22 Januari 2020.

Oktober	13	5	16
November	12	1	12
Desember	17	4	17
Senin-kamis pesnan karwan pemda Ponorogo	Awal 500 bungkus sekarang menjadi sekitar 200 bungkus		

Menurut ibu Yusrena Wachidah pemilik Aman Catering tentang jumlah konsumen yang mempercayakan pesanannya pada usaha Aman Catering sebagai berikut:

“saat melakukan pelayanan pesanan memang dalam pengiriman kadang kala tak sesuai jadwal yang diinginkan oleh pelanggan dan tak jarang juga mendapat teguran, namun ketika ada kejadian seperti itu Aman Catering selalu siap karna para karyawnanya slalu menerapkan sikap memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya dan tak jarang juga walau terjadi seperti itu pelanggan ada yang beralih namun banyak juga yang tetap mempercayakan pesanan catering acaranya pada Aman Catering”⁵⁷

Dari wawancara diatas bahwa kurang disiplinnya penyajian cukup memeberikan dampak bagi usaha karena membuat pelanggan was-was dengan apa yang mereka pesan, karna pesanan yang mereka pesan pada

⁵⁷ Yusrena Wachidah, Wawancara, 22 Februari 2020.

waktunya belum datang. Sedang saat itu pelanggan sedang berhadapan dengan para tamu undangan sehingga membuat khawatir apabila membuat para tamu menunggu jadwal yang di tentukan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

Begitu pula menurut Bapak Marikun orang yang ada di lapangan mengatakan bahwa “saat menyajikan makanan ditempat acara konsumen senang dengan masakan yang di sajikan namun hanya saja konsumen sering menanyakan kenapa pesanan terlambat namun disaat penghujung acara ketika membereskan acara disela-sela itu konsumen bertrimakasih atas pelayanan yang diberikan, walau ada keterlambatan namun karna tamu dari konsumen dan tamunya sangat menikmati masakan sehingga beliau ingin memesan lagi namun beliau berharap agar keterlambatan tersebut tidak terulang kembali.

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Pelaksanaan Kedisiplinan Aman Catering Ponorogo

Pada proses koleksi data, peneliti mengumpulkan data mentah hasil wawancara, observasi, tinjauan pustaka ataupun dokumen-dokumen. Setelah itu, peneliti melakukan mereduksi data. Dalam mereduksi data, peneliti memilih-milih setiap data yang ada kemudian merangkum data tersebut dan mencari tema dan pola yang sesuai dengan judul penelitian. Dalam melakukan reduksi data, peneliti tidak menggunakan kode tetapi peneliti mencantumkan langsung sumber di dalam hasil penelitian.

Peneliti tidak mendapatkan informasi yang baru, maka kesimpulan akan dijadikan jawaban atas penelitian yang dilakukan.

Setelah proses-proses tersebut dilakukan, maka peneliti akan menganalisis data yang sudah terkumpul. Penelitian Pelaksanaan Kedisiplinan karyawan dan Efeknya pada peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan menggunakan teori disiplin dari Hasibuan dalam menerapkan disiplin yang telah dijelaskan sebelumnya. Penggunaan teori dalam penelitian kualitatif bukan untuk menguji teori melainkan hanya sebagai landasan untuk menentukan indikator yang berkaitan dengan delapan faktor dari pendekatan disiplin Hasibuan yang digunakan oleh peneliti.

Malayu S.P Hasibuan menjelaskan indikator-indikator disiplin kerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Tujuan dan Kemampuan.

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.⁵⁸

Umumnya para pekerja sudah memahami setiap pekerjaan yang akan dilakukan oleh para karyawan masing-masing, para karyawan harus

⁵⁸ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*. (Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020).

bekerja sesuai dengan tempatnya masing-masing yang bertugas dilapangan mengurus bagian yang ada dilapangan dan yang bertugas memasak menyiapkan sajian yang akan di sajikan ditempat acara” semua bekerja di tempatnya masing-masing agar pekerjaan yang dilakukan sesuai kemampuan masing-masing sehingga pekerjaan yang dilakukan akan lebih terorganisir dengan baik, sesuai dengan tujuan karyawan untuk memuaskan dan memberikan pelayanan yang terbaik, dalam hal ini Aman Catering melakukan pengorganisasian karyawan dengan cukup baik dan para karyawan ditempatkan sesuai dengan sesuai dengan kemampuan karyawan masing-masing.⁵⁹

Tujuan dan kemampuan karyawan Aman Catering, jika dilihat dari segi pendidikannya memang kurang sesuai dengan apa yang dikerjakan, tetapi pekerjaan yang telah diberikan oleh pemilik usaha bisa dilaksanakan dengan baik, walau masih banyak yang belum memahami dalam pekerjaannya, namun dari berbagai macam pekerjaan yang dilakukan pasti ada yang mengetahui dalam bidangnya tersebut seperti contoh pekerja bagian lapangan ketua lapangan akan slalu hadir dan mengingatkan karyawan yang belum paham serta memberi tahu pekerjaan yang harus dilakukan sehingga para karyawan dapat bekerja sesuai denga bidannya masing-masing.

Diseiplin kerja yang akan menunjukkan betapa besar tanggung jawab karyawan atas tugas-tugas yang telah diberikan oleh pemilik usaha, oleh

⁵⁹ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020

karena hal itu pemimpin Aman Catering Ponorogo harus selalu berusaha agar para karyawannya bekerja dengan disiplin kerja yang baik, walau terkadang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, karna semakin baik karyawan melakukan pekerjaan dan semakin besar pula kemauan karyawan untuk belajar dalam melakukan pekerjaannya, maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerja para karyawan.

b. Teladan Pimpinan.

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karya wan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus member contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Jikan teladan pimpinan kurang baik (kurang disiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

Pemilik Aman Catering memberikan arahan pada setiap karyawannya dengan cukup baik, dari mulai karyawan yang bertugas memasak, dilapangan, dan saat acara, beliau tak enggan pula mencontohkan setiap pekerjaan yang akan di berikan kepadakaryawannya. Beliau tak enggan bersiap di dapur dan tak enggan untuk mengerjakan pekerjaan memasak sebelum karyawan bagian dapur datang bahkan berkecipung di dilapangan menyiapkan tempat acara bahkan takjarang pula sampai larut malam.

Seperti kata bapak Marikun, beliau berkata “Mb yusrena wachidah selaku pemilik Aman Catering tak enggan melakukan pekerjaan yang dilakukan karyawannya didapur, bahkan dilapangan juga ikut andil dalam memenuhi pesanan pelanggan yang sedang dikerjakan. Tak jarang beliau bangun lebih awal dan tak jarang pula tidur larut malam demi memberikan kepuasan kepada pelanggan saat acara”

Dalam hal ini teladan yang diberikan oleh pemilik Aman Catering sangat baik kepada karyawannya. Dengan teladan yang baik akan memberikan motivasi kerja yang baik pula kepada para karyawannya, sehingga pekerjaan yang dilakukan akan dilakukan dengan baik.⁶⁰

c. Balas Jasa.

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

Balas jasa yang diberikan oleh pemilik Aman Catering sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawannya, tak jarang pula jika banyak pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan semisal acara nikahan yang tamu undangannya banyak dan berturut-turut setelah selesai melakukan pekerjaan biasanya pemilik mengajak para karyawan

⁶⁰ Ibid

makan di tempat makan yang enak dan ada agenda tahunan yaitu piknik untuk karyawan dan itu diberikan gratis untuk para karyawan.⁶¹

Hal ini seperti yang dikatakan oleh Mas Irul beliau berkata “ketika karyawan menyelesaikan acara besar seperti acara pernikahan dan lainnya yang menghabiskan banyak tenaga para karyawan, pemilik Aman Catering mengajak para karyawan makan di tempat yang enak sehingga para karyawan akan merasa senang, dan Aman Catering sendiri memiliki agenda tahunan untuk para karyawannya yaitu jalan-jalan bersama dan itu gratis untuk para karyawannya dan ada pula bonus tunjangan hari raya yang di berikan untuk para karyawan Aman Catering.⁶²

d. Keadilan.

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.⁶³

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang bisa bertindak adil kepada seluruh karyawannya tanpa membedakan-bedakan karyawannya, dengan rasa adil kepada seluruh karyawan akan menciptakan

⁶¹ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*. (Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020).

⁶² Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

⁶³ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*. (Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020).

kedisiplinan yang baik pada seluruh karyawannya. Dengan hal itu pemimpin harus lebih bijaksana dalam memandang seluruh karyawannya.

Seperti menurut bapak Tumijan, beliau berkata “setiap orang memiliki sudut pandang yang berbeda-beda, maka oleh sebab itu adakalanya apa yang dikerjakan karyawan itu benar menurut pemimpin namun terkadang juga dianggap salah oleh karyawan yang lain. Mau bagaimanapun pemimpin pasti menginginkan yang terbaik dari apa yang dilakukan oleh para karyawannya,, dan harus pula bersikap adil dengan karyawannya”.

Berdasarkan ungkapan diatas pemimpin telah membbberikan sikap yang adil kepada seluruh karyawannya karena sikap yang adil akan memberikan dampak positif bagi para karyawan dengan sikap adil yang di berikan pemimpin akan memberikan rasa bahwa para karyawan dianggap oleh pemimpin dan akan mampu meningkatkan disiplin dan kinerja yang dilakukan oleh para karyawannya.

Apabila keadilan tidak dilakukan maka akan memberikan dampak yang kurang baik pula kepada para karyawan, karyawan akan merasa kurang dianggap oleh pemimpin dan akan berpengaruh kepada kinerja karyawan. Oleh karena itu keadilan akan meningkatkan motivasi kerja karyawan menjadi sangat baik sehingga kinerja karyawanpun akan meningkat dengan adanya rasa adil yang diberikan oleh pemimpin. Seperti apa yang di ungkapkan oleh Mas Anggi:

“dilihat dari cara pemimpin bersikap adil kepada semua karyawannya, beliau tidak memandang bagaimana latar belakang karyawannya, pemimpin akan memperingatkan siapa saja yang melakukan pekerjaannya dengan kurang baik, tidak hanya memperingatkan pemimpin juga mencontohkan srta tak ragu unuk terjun langsung dengan para karyawannya dilapangan, dengan hal itu karyawan akan merasa adil dengan apa yang dilakukan oleh pemimpin”.

Dari ugkapan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap adil yang ditunjukkan pada pemimpin Aman Catering sudah bagus, laryawan akan merasa adil karna pemimpin tak hanya mampu menyuruh atau menegur ketika karyawan melakukan salah namun juga mampu membirikan contoh pekerjaan bahkan juga ikut terjun dengan apa yang sedang dikerjakan oleh para karyawan dengan hal tersebut karyawan akan merasa pekerjaan yang dilakukan dihargai oleh pemimpin.⁶⁴

e. Waskat.

Waskat (Pengawasan Melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada atau hadir ditempat kerja agar dapat mengawasi

⁶⁴ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.⁶⁵

Pemimpin melakukan pengawasan secara langsung kepada karyawannya akan menimbulkan dampak yang baik terhadap kinerja karyawannya dan pemimpin dapat mengetahui seluk beluk pekerjaan yang ada dilapangan serta pemimpin bisa langsung menegur apabila karyawan melakukan kesalahan, serta memelihara kedisiplinan kerja dan hubungan baik antara pekerja dan pemimpin yang akan memberi dampak yang baik bagi usaha yang dijalankan, seperti apa yang diungkapkan oleh Mb Erlina:

“selain menjadi atasan pemimpin juga harus mampu mengontrol dan mengawasi pekerjaan setiap karyawannya, agar pemimpin tak hanya bisa memberikan tugas namun pemimpin juga tau seluk beluk pekerjaan yang ada dilapangan yang sedang dikerjakan oleh para karyawannya”

Berdasarkan wawancara diatas, bahwa pemimpin juga ikut berperan aktif untuk mengawasi para karyawannya, hal ini seperti yang dilakukan oleh pemimpin untuk mengontrol dan mengawasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawannya.⁶⁶

Selain itu hal serupa pula diungkapkan oleh Mb Ani:

“pengawasan sangatlah penting untuk mengetahui setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawannya, para karyawan memiliki sifat yang berbeda-beda ada pekerja yang memang rajinn ada atau tidak

⁶⁵ Lilis uryani, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*. (Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020).

⁶⁶ Ibid.

adanya pemimpin namun adapula pekerja yang agak bersantai mengerjakan tugasnya saat tidak ada pemimpinnya, oleh hal itu pemimpin harus selalu mengawasi setiap pekerjaan karyawannya. Pemimpin di Aman Catering ini sudah cukup baik dalam mengawasi setiap pekerjaan karyawannya baik karyawan yang bekerja dibagian dapur bahkan juga pekerja yang bertugas dibagian lapangan, itu dilakukan oleh pemimpin karena pemimpin ingin tahu apakah karyawan benar-benar mengerjakan apa yang menjadi tugas yang diberikan pemimpin kepadanya”.

Dengan pemimpin melakukan waksat takterhadap karyawan, tak hanya pengawasan prilaku dan kedisiplinan karyawan saja yang didapat, namun harus mampu menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien terhadap apayang dikerjakan karyawannya. Dengan pengawasan akan dapat mengurangi kesalahan-kesalahan karyawan dalam melakukan pekerjaannya sehingga tujuan organisasi akan tercapai dengan baik. Pemimpin Aman Catering rutin melakukan pengecekan terhadap tugas apa yang diberikan kepada karyawannya baik pekerjaan di bagian dapur atau proses memasak, persiapan penyajian maupun bagian lapangan serta mengecek setiap peralatan dan menu pesanan pelanggan yang akan disajikan oleh para karyawannya.⁶⁷

f. Sanksi Hukum.

⁶⁷ Ibid.

Sanksi hukum berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan bekurang.

Sanksi hukum yang diberikan kepada para karyawan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemimpin untuk mengatur kedisiplinan para karyawanannya, sanksi hukum dibagi menjadi dua yang sanksi ringan dan sanksi berat. Sanksi ringan berupa teguran dan sanksi berat berupa hukuman dengan tidak di iktukan pada acara-acara penting atau tidak di panggil saat ada acara Catering.

Dengan adanya sanksi akan membuat karyawan takut untuk melanggar aturan yang ada, karyawan akan bekerja lebih baik lagi dan akan menghindari dirinya berbuat kesalahan dan akan lebih disiplin dalam melakukan pekerjaan, dengan demikian kedisiplinan yang diharapkan oleh pemimpin akan dapat terlaksana.

g. Ketegasan.

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah diterapka. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan. Dengan

demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan dan mengurangi ketidak disiplin para karyawannya.⁶⁸

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bahwa pemimpin Aman Catering dapat dikatakan sudah cukup tegas terhadap semua karyawannya. Beliau memberlakukan aturan wajib untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya dan takhanya itu pemimpin juga memberlakukan untuk para karyawan tepat waktu entah itu dalam kedatangan, persiapan dan penyajian ditempat acara, dan boleh pulang ketika pekerjaan memang sudah benar-benar selesai.

Namun terkadang adasaja karyawan yang tidak mendengarkan dan lalai atas apa yang ditegaskan oleh para karyawannya seperti contoh ketika karyawan datang telambat maka persiapan acara akan berkurang dan akan berdampak kurang baik bagi usaha, dan terkadang pula ada karyawan yang menghindar dari apa yang menjadi tugasnya sehingga yang seharusnya dikerjakan bersama dan cepat selesai harus mundur karena tak dilakukan secara bersama-sama.

Ketegasan pemimpin dalam menindak para para pegawainya akan mempengaruhi kedisiplinan para karyawannya. Pemimpin harus brani dan tegas menindak para karyawannya, apalagi karyawan yang kurang disiplin pemimpin harus tegas menindak sesuai peraturan yang telah

⁶⁸ Ibid.

ditetapkan oleh pemimpin, dengan demikian akan dapat memelihara kedisiplinan para karyawannya.⁶⁹

h. Hubungan Kemanusiaan.

Hubungan kemanusiaan yang harmoni di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertical maupun horizontal yang terdiri dari direct single relationship, direct group relationship, dan cross relationship hendaknya harmonis.

Hubungan kemanusiaan antara para pegawai atau pegawai dengan pemimpin pada usaha Aman Catering terpelihara dengan cukup baik, dengan demikian akan tercipta suasana kerja yang harmonis antara pemimpin dan para karyawannya dan akan berakibat baik terhadap kedisiplinan para karyawannya, dengan demikian para karyawan akan senantiasa melakukan yang terbaik dengan apa yang mereka kerjakan.⁷⁰

2. Analisis Disiplin Waktu Aman Catering Ponorogo

Waktu adalah yang teramat berharga didalam menjalani kehidupan dunia. Waktu tidak pernah bisa tahan barang semenit atau sedetikpun. Jikalau kita istirahat, maka waktu tetap bergulir. Waktu selalu berjalan kedepan, tidak pernah bisa berjalan mundur kembali meski sejengkal saja. Maka, tidak berlebihan jika ada yang mengatakan waktu adalah hal yang paling berharga di dunia.⁷¹

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Ibid.

⁷¹ Abdullah Gymnastiar, *5 Disiplin Kunci Kekuatan dan Kemenangan*, (Bandung: Emqies Publishing, 2015)

Allah memberikan modal waktu yang sama kepada setiap orang banyaknya waktu dua puluh empat jam sehari semalam. Dalam rentang waktutersebut, ada orang yang mampu menyelesaikan beberapa amanah, tugas atau pekerjaan. Dalam rentang waktu tersebut pula ada orang yang mampu menghafalkan beberapa ayat atau surat dalam Al-Qura'an, atau mengulang kembali hafalannya, atau mengulang kembali hafalannya sehingga lebih kuat. Dalam rentang waktu tersebut pula ada yang mampu memaksimalkan sholat fardhu di awal waktu, lengkap dengan sholat sunnah dan sedekah.

Akan tetapi, dalam rentang waktu dua puluh empat jam itu ada juga orang yang tidak mendapatkan apa-apa. Waktunya berlalu begitu saja, tanpa bisa ia isi dengan amal shaleh. Lebih menyedihkan lagi, ada orang yang dalam rentang waktu itu malah berisi perbuatan yang sia-sia, bahkan kemaksiatan dan dosa.

Allah Swt berfirman,

وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (٢) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ
وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ (٣)

Artinya: Demi masa Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran.

Sungguh besar nikmat waktu ini, sampai Allah Swt bersumpah didalam Al-Qur'an dengan beberapa nama waktu dalam konteks yang berbeda-beda. Allah bersumpah dengan waktu malam, waktu siang, waktu fajar, waktu subuh, saat terbenamnya matahari, waktu dhuha, dan dengan waktu itu sendiri. Ini menunjukkan bahwa waktu adalah benar-benar hal yang serius bagi manusia.⁷²

Rosulullah Saw dalam salah satu hadisnya mengingatkan kita, "*Dua nikmat yang banyak manusia tertipu dalam keduanya, nikmat waktu sehat dan waktu luang.*" **(HR. Bukhari)**

Penting sekali bagi kita untuk memaksimalkan waktu yang kita miliki dengan amal ibadah. Karena sedikitpun waktu yang kita lalui pasti akan ada perhitungannya di hadapan Allah Swt. Tidak sedikit orang yang menyesali dirinya sendiri karena telah menyia-nyiakan waktu luangnya di masa lalu, sehingga dihari ini ia banyak tertinggal dalam berbagai urusan. Tidak sedikit orang menyesali waktu luangnya.

Waktu menjadi sangatlah penting dalam kehidupan manusia apalagi ketika orang sedang memiliki sebuah acara dimana acara tersebut mengundang banyak orang hal ini akan menjadi sangatlah penting lagi karena tak hanya harus memanfaatkan waktu tapi juga harus menjaga agar bagaimana tamu menjadi nyaman dengan suguhan yang diberikan oleh tuan rumah kepada para tamu undangannya. Semua akan terencana baik apabila agena-agenda acara tersusun dengan baik sesuai jadwal yang

⁷² Ibid.

telah ditentukan, akan berbeda lagi apabila dalam satu acara tersebut tidak berjalan pada waktu yang telah ditentukan apalagi jika berkaitan dengan hidangan yang akan dihidangkan kepada para tamu undangan.

Pastinya tuan rumah ingin memberikan yang terbaik kepada para tamu undangannya, disinilah pentingnya disiplin dalam penataan waktu. karena waktu yang telah berlalu tak akan bisa kembalilagi dan ketika tak mampu untuk menata waktu dengan baik akan ada rasa kurang puas.⁷³

Dalam hal ini Catering Aman ada seringkali saat ada pesnan yang bersama-sama pesanan tak tepat waktu dalam penyajiannya hal ini menjadi problem utama yang memang perlu diperbaiki, pasalnya dengan keterlambatan ini bisa mengecewakan pelanggan dan bisa pula berbuntut kepada ketidak percayaan orang terhadap usaha ini namun dari sisi lain Aman Catering selalu bertanggung jawab dengan baik atas pesanan yang dipesan oleh para pelanggannya seperti menurut baak marikun, beliau berkata:

“dalam hal ini memang sering kali mendapat teguran dari pelanggan karena pesanan datang terlambat dari waktu yang mereka minta sehingga pemilik acara akan mengundurkan jadwalnya untuk menunggu pesanan yang belum datang, disisi lain sebennarnya karyawan sudah semaksimal mungkin menyiapkan sajian namun terkadang acara yang bersamaan dan waktu yang sama namun porsi dan menu yang berbeda sehingga dalam memproses massakan memang harus bergantian, dan

⁷³ Ibid

memang memasak itu membutuhkan waktu cukup banyak karena demi menjaga kualitas masakan agar saat disajikan masih segar dan para karyawan memang dituntut cepat dan rapi dalam menyajikan hidangan sehingga saat menyajikan hidangan bisa dengan cepat walaupun memang kedatangan masakannya mundur dari keinginan pelanggan”.⁷⁴

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa memang sering terjadi keterlambatan dalam proses penyajian masakan, dari mulai proses memasak memang membutuhkan waktu yang tidak sedikit dan demi menjaga kualitas masakan agar tetap segar maka masakan yang disajikan adalah masakan yang baru dimasak. Namun juga banyak macamnya menu dan waktu yang sama dalam penyajian menyebabkan proses yang lebih panjang lagi hal ini bisa berdampak langsung pada acara yang sedang dijalankan.

Namun menurut bu Darsiyah tentang keterlambatan karena:

“banyaknya pesanan dan seingkali dalam waktu yang bersamaan mengakibatkan waktu akan terbagii menjadi dua untuk mengerjakan pesnan yang bersamaan, pesanan yang tetap pada hari senin sampai Kamis adalah makan siang para pegawai Pemkab Ponorogo seperti, bapak bupati, bapak wakil bupati, kantor bagian BKD, TU, RT, HUKUM dll, dan jika di total jumlah itu tidak sedikit apabila ada acara lain pada hari itu maka dalam proses memasak akan bertambah menu lagi dan setiap

⁷⁴ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

harinya menu yang disajikan selalu berbeda-beda itu akan membutuhkan proses yang cukup lama”.

Selaku karyawan bagian dapur beliau banyak sekali telah menyiapkan banyak menu masakan yang beraneka ragam dan tak jarang pula harus berburu dengan waktu untuk memasak dari mulai pesanan sehari satu tempat bahkan dalam satu hari tiga tempat acara nikahan sekaligus, dalam hal ini proses memasaknya sampai larut malam dan pagipun harus sudah siap memasak untuk acara besok hari, sedangkan pesanan harian makan siang pemda itu jumlahnya tidaklah sedikit ada ratusan nasi bungkus dalam sehari untuk memenuhi kebutuhan para karyawan pemda.

Adahal lain pula yang dikatakan mas Adin beliau berpendapat bahwa:

“saat proses persiapan sebelum acara pernikahan seringkali selesai dalam melakukan persiapan itu sampai larut malam sehingga waktu yang harusnya bisa digunakan istirahat telah berkurang dan sering juga ketika ada pesanan jam 6 atau tuju pagi larut malam itu sudah melakukan persiapan. Sehingga tak jarang pula saat acara pernikahan karyawan yang melakukan persiapan sebelum acara kekurangan istirahat”.

Hal ini akan dapat pula mengganggu dalam proses pelaksanaan pemenuhan pesanan karena dapat mengganggu konsentrasi para karyawan yang akan melakukan penyajian, orang yang kelelahan dan

kurang tidur akan ada potensi melakukan kesalahan karena adanya kurang fokus yang timbul akibat kurangnya istirahat pada saat sebelum acara.⁷⁵

Dari wawancara diatas akan ada beberapa hal yang mengapa keterlambatan itu bisa terjadi, beberapa hal tersebut adanya pesanan dalam waktu yang sama, banyaknya macam menu dan proses persiapan dan memasak yang tetap menjaga ciri khas dan citarasa dari Catering ini, dan tak jarang kurangnya istirahat akibat persiapan yang dilakukan selesai sampai larut malam. Hal-hal itu dapat berpotensi besar mengganggu kedisiplinan dalam penyajian yang dilakukan pada acara yang dipesan oleh pelanggan, namun disisi lain pelanggan yang paham dan telah memaklumi apabila saat memenuhi pesanannya mengalami keterlambatan adapula yang saat penyajian molor dari yang di inginkan pelanggan pelanggan namun setelah selesai beliau bertrimakasih karena tamu undangan terpuaskan oleh jamuannya ada pula karena sudah paham akan Catering Aman beliau mengulur dari pesnan yang setengah jam harusnya masakan sudah siap sebelum acra menjadi satu jam sudah siap sebelum acara dimuslai.⁷⁶

3. Analisis Implikasi Kedisiplinan Karyawan Pada Peningkatan Pelanggan Dan Pendapatan Aman Catering
 - a. Dengan melakukan pelayanan dengan disiplin yang baik maka pelanggan akan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan

⁷⁵ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

⁷⁶ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

oleh karyawan , dan dengan hal itu akan memberikan timbal balik kepada tempat usaha.

- b. Disiplin dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, dengan menunjukkan kedisiplinan yang baik dari para karyawan maka pelanggan akan merasa senang.
- c. Dengan kedisiplinan akan membantu pelanggan dalam melancarkan acara yang di laksanakan oleh pelanggan.
- d. Dengan kedisiplinan yang baik, pelanggan yang merasa senang maka berkemungkinan besar akan memberikan komentar bagus pula untuk tempat usaha tersebut.
- e. Dengan kedisiplinan yang baik pelanggan merasa terpuaskan akan membuat pelanggan tak segan untuk menggunakan Aman Catering kebalik sebagai pilihan untuk melakukan pelayanan dalam acara yang pelayan adakan.
- f. Dengan demikian semakin banyak pelanggan yang senang dan terpuaskan atas pelayanan yang di berikan akan semakin banyak orang yang percaya dan memepercaykan pesannya kepada Aman Catering, dan semakin banyak pelanggan akan berdampak baik pula kepada pendapatan usaha.⁷⁷

⁷⁷ Muhammad Sholihin, *Observasi*, 22 Januari 2020.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

berdasarkan pembahasan dan analisis yang Peneliti lakukan dalam bab-bab sebelumnya dan setelah melakukan penelitian tentang efek kedisiplinan terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan pelanggan dan pendapatan (studi kasus Aman Catering Ponorogo), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kedisiplinan pada Aman Catering Ponorogo berjalan dengan baik namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki terutama bagaimana memenejemen waktu para karyawan agar karyawan bekerja lebih disiplin lagi dalam memenuhi pesanan pelanggan.
2. Kedisiplinan waktu mejadi hal yang perlu di tingkatkan itu terjadi karena sering kali mendapat komplain dari pelanggan terutamanya pada saat penyajian acara sering kali tak sesuai dengan jadwal yang diinginkan oleh pelanggan. Banyaknya pesanan bahkan tak jarang dalam waktu yang bersamaan, banyak macamnya hidangan yang dipesan, membuat karyawan harus bekerja ekstra bahkan tak jarang selesai sampai larut malam sedangkan pagi harinya mereka harus sudah mempersiapkan hidangan ketempat acara atau ketempat pelanggan.
3. Efek kedisiplinan karyawan terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan di Aman Catering Ponorogo. kedisiplinan akan menjadi salah satu tolak ukur pemilik usaha dalam memberikan pelayanan yang baik

pada konsumennya, pelanggan banyak menyukai hidangan yang disediakan oleh Aman Catering namun ada hal yang terkadang membuat pelanggan kurang terpuaskan dengan pelayanan yang telah diberikan. adapun hal itu adalah kurangnya disiplin saat memberikan penyajian membuat beberapa instansi dan pelanggan enggan menggunakan jasa catering ini lagi, alasan mereka terutama pada kurang disiplin karyawan dalam menyajikan masakan kepada pelanggannya.

B. Saran/Rekomendasi

1. Pemilik usaha harus lebih ketat kepada para karyawannya agar pesanan bisa sampai tepat waktu sesuai yang diharapkan oleh para pelanggannya.
2. Bagi karyawan harus selalu mematuhi tata tertib yang telah ditetapkan oleh pemilik usaha agar usahanya tetap dapat memuaskan para pelanggannya sehingga akan memberikan keuntungan bagi usaha namun juga kepada karyawannya pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjtmajati Arista, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta, DEEPUBLISH, 2018.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV Diponegoro, 2005.
- Endraswara Suwardi, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan Ideologi Epistemologi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006.
- Gymnastia Abdullah, *5 Disiplin Kunci Kekuatan dan Kemenangan*, Bandung, Emqies Publishing, 2015.
- Hadari Nawawi dan Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada Universitas Press, 1995.
- Sutrisno Edy, *Menejemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*, (Jakarta, Kencana:2009
- Sutrisno Edy, *Menejemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: karisma putra utama, 2017.
- Uryani Lilis, *Menejemen Sumberdaya Manusia(Konsep Dan Praktek)*. Jakarta, Desanta Muliasitama: 2020.
- Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya, Unitomo Press, 2019.
- Prakassi Idris. *Pemasaran Syariah Era Digital*, Bogor, Lindan Bestari, 2020.
- Pranadit Nugraha, *Perumusan Strategi Perusahaan Interaksi Hukum Dengan Menejemen Strategis Dalam Industri Pertahanan Indonesia*, Yogyakarta, CV Budi Utama, 2012.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2002.
- Muhadjir, Neong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Serasin, 1998.
- Suharyadi dkk, *Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda*, Jakarta, Wijaya Grand Center, 2007.
- Suhariyadi Fahmi, *Menejemen Sumberdaya Manusia Dalam Pendekatan Teoritis-Praktis*, (Surabaya; Airlangga University Press, 2003).
- Sumanto, *Menejemen Sumber Daya Manusia Memasuki Revolusi Industri 4.0*, Yogyakarta, Andi: 2020.
- Suprpto Tommy, *Pengantar Teori Dan Menejemen Komunikasi*, Yogyakarta, MedPress: 2009.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta, Andi Offset, 2001
- Kadir, A Ahmad. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Makassar, Indobis Media Center, 2003.
- Hepiarti, “*Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Serta Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Catering Di Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang*”, Vol 6, (2016)

Skripsi:

Skripsi karya Nurul Martila yang berjudul ”Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang” Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan kedisiplinan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I, Bagaimana upaya peningkatan disiplin

kerja pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I, Kendala- kendala apa yang dialami Kantor Pelayanan Perbandaharaan Nagara Semarang I, mengenai kedisiplinan.

Sekripsi karya Dedi Setiadi yang berjudul “Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koprasi Kota Cilegon” dengan rumusan masalah Bagaimana penerapan Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil saat ini di kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon.

Skripsi milik Restu Olivia Ananda Nova Ayu Hayati “ Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri”.

Wawancara:

Sholihin, Observasi, 22 Februari, 2020

Yusrena Wachidiah, Wawancara, 22 Februari 2020

Marikun, Wawancara, 22 Februari 2020

Sugeng, Wawancara, 22 Februari,2020

Irul, Wawancara, 22 Februari, 2020

Tomi, Wawancara, 22 Februari 2020

Candra & Anggi, Wawancara,22, Februari, 2020

Sumono, Wawancara, 22, Februari 2020

Erlina, Wawancara, 22, Februari, 2020

Ani, Wawancara, 22, Februari, 2020

Darsiyah, Wawancara, 22, Februari, 2020.

