



Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JELAS) is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Accepted May 14, 2024, Approved June 14, 2024, Published July 21, 2024

Pengaruh Kedisiplinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Perusahaan Swasta

Hendri Sulistyawan¹, Romi Mesra²

¹Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

²Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negri Manado

Email: hendri.sulistyawan84@gmail.com, romimesra@unima.ac.id

Abstract. Discipline essentially limits employee freedom, so it must be done carefully. This means that discipline must not only be applied, but it must also help achieve company goals. In addition, discipline must be in accordance with the employee's ability to achieve these goals. Therefore, discipline must be in accordance with the employee's abilities. The aim of this research is to determine work discipline in private companies and employee performance. Researchers used the literature study method. The author uses books, the internet, and journals as data sources. The data analysis technique is qualitative. Research results show that highly disciplined employees will work with enthusiasm and persistence even without direct supervision from their leaders. They will also comply with all applicable regulations. It is very important to be educated in carrying out duties and responsibilities at work because it will have an impact on the company's performance and goals in the future. Conditions such as late entry and absenteeism can often reduce employee performance.

Keywords: Discipline, Employee Performance, Private Companies

Abstrak. Kedisiplinan pada dasarnya membatasi kebebasan karyawan, jadi harus dilakukan dengan hati-hati. Ini berarti kedisiplinan tidak hanya harus diterapkan, tetapi juga harus membantu mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, kedisiplinan harus sesuai dengan kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, kedisiplinan harus sesuai dengan kemampuan karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui disiplin kerja di perusahaan swasta dan kinerja karyawan. Peneliti menggunakan metode studi literatur. Penulis menggunakan buku, internet, dan jurnal sebagai sumber data. Teknik analisis datanya kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang sangat disiplin akan bekerja dengan semangat dan ketekunan bahkan tanpa pengawasan langsung dari pimpinan mereka. Mereka juga akan mematuhi semua peraturan yang berlaku. Sangat penting untuk dididik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja karena akan berdampak pada kinerja dan tujuan perusahaan di masa depan. Kondisi seperti keterlambatan masuk dan ketidakhadiran sering dapat mengurangi kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kedisiplinan, Kinerja Karyawan, Perusahaan Swasta

A. Pendahuluan

Sebuah perusahaan didirikan untuk mendapatkan keuntungan yang paling besar. Karena karyawan tidak hanya menjadi objek pencapaian perusahaan, tetapi juga sebagai pelakunya, perusahaan tidak terlepas dari kinerja karyawannya. Oleh karena itu, setiap pekerja harus memiliki kedisiplinan dalam jiwa dan kinerja. Faktor manusia adalah yang paling penting untuk keberhasilan suatu perusahaan, bukan dana dan bantuan. (Zahara et al., 2017). Pada dasarnya, semua karyawan menyadari bahwa disiplin kerja adalah kunci sukses dan harus dilakukan oleh setiap orang. Ini karena disiplin kerja yang baik akan membuat proses

melakukan tugas menjadi lebih lancar dan memungkinkan hasil kerja yang paling optimal di perusahaan (Cahyo Tri Anggoro, 2022).

Untuk saat ini, studi yang diterbitkan oleh Universitas Islam Riau Pekanbaru, Disiplin dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang memiliki kemampuan untuk mengatur tatanan kehidupan individu dan kelompok. Kinerja karyawan mempengaruhi pekerjaan yang dihasilkannya masih belum optimal, rendahnya rasa disiplin menjadi faktor utama. Masih banyak karyawan yang belum bekerja sesuai SOP yang telah diterapkan perusahaan. Karyawan sering menunda pekerjaan, yang menyebabkan proses kerja yang tidak tepat waktu dan menghambat kinerja karyawan lainnya. Sebagian besar karyawan masih terlambat untuk masuk kerja. Kemampuan untuk bekerja sama seharusnya membuat pekerjaan lebih mudah, tetapi banyak orang yang tidak dapat bekerja sama dengan orang lain. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil dari fungsi atau kegiatan pekerjaan tertentu kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang menunjukkan kualitas dan kuantitas pekerjaan tersebut (Adhari, 2020).

Kinerja pegawai diartikan sebagai hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kinerja orang-orang yang bekerja dalam organisasi bergantung pada keberhasilannya. Oleh karena itu, kinerja setiap unit kerja dalam organisasi harus dievaluasi. Hal ini dilakukan sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk mengevaluasi kinerja personel unit-unit tersebut secara objektif. Menurut Edi Sutrisno (Sutrisno, 2010), perusahaan membutuhkan karyawan yang berdisiplin tinggi agar dapat mencapai tujuannya secara maksimal.

Disiplin kerja yang tinggi ditentukan oleh seberapa besar tanggung jawab yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya (Meddy Nurpratama, 2019). Keterampilan manusia dapat dikembangkan secara maksimal sehingga kinerja karyawan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Oleh karena itu, disiplin kerja diartikan sebagai kesadaran dan keengganan seseorang untuk mengikuti segala aturan perusahaan dan norma sosial yang pasif (Cleopatra et al., 2018). Menurut Singodimedjo (Wachidah dan Lutrlean, 2019), disiplin kerja adalah sikap dan keinginan seseorang untuk mentaati dan mengikuti aturan dan norma yang ada di lingkungannya.

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu atau terdahulu sebagai bahan pembandingan seperti penelitian Erma Safitri tahun 2013 tentang pengaruh pendidikan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, dengan kinerja pegawai sebagai variabel terikat dan pendidikan dan disiplin kerja sebagai variabel bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara bersamaan.

Menurut atau penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” Kinerja pegawai banyak mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai; tanggung jawab rendah adalah faktor yang paling penting. Banyak karyawan yang tidak memenuhi standar kualitas kerja perusahaan. Akibat proses kerja yang tidak tepat sehingga mengganggu pekerjaan karyawan lainnya, sering kali karyawan menunda tugasnya. Ketidakhadiran dan keterlambatan seringkali mengurangi waktu kerja yang pada akhirnya menurunkan produktivitas karyawan. Meskipun kolaborasi seharusnya membuat pekerjaan lebih mudah, banyak orang yang tidak bekerja dengan baik.

Research gap pada penelitian ini adalah disiplin kerja dan semangat kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dalam waktu yang bersamaan. Artinya disiplin kerja dan semangat kerja pegawai pada akhirnya mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan Novelty atau kebaruan Peneliti tertarik dengan pengaruh disiplin terhadap peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan swasta karena artikel sebelumnya tentang Kinerja Karyawan Pada Jasa Evaluasi Publik. terupdate mengenai pengaruh disiplin terhadap peningkatan kinerja personel pada perusahaan swasta. Kenyataan atau keadaan di bidang

aktivitas karyawan mempengaruhi sebagian besar pekerjaan mereka, namun faktor yang paling penting adalah kurangnya tanggung jawab.

Banyak karyawan perusahaan yang masih belum memenuhi standar kualitas kerja. Seringkali pegawai menunda pekerjaan karena proses kerja yang tidak tepat waktu sehingga mengganggu kinerja pegawai lainnya. Terlambat dan mangkir dari pekerjaan sering kali mengakibatkan jam kerja menjadi lebih pendek, yang pada akhirnya menurunkan kemampuan bekerja. Banyak pekerja yang masih belum memenuhi standar kualitas tenaga kerja. Akibat proses kerja yang tidak tepat sehingga mengganggu pekerjaan karyawan lainnya, sering kali karyawan menunda tugasnya. Ketidakhadiran dan keterlambatan sering kali mengurangi waktu kerja yang pada akhirnya menurunkan produktivitas karyawan. Meskipun bersikap kooperatif seharusnya membuat pekerjaan lebih mudah, banyak orang yang tidak kooperatif.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kedisiplinan

Karena kedisiplinan pada dasarnya membatasi kebebasan karyawan, karyawan tidak boleh langsung menerapkannya untuk menegakkan kedisiplinan. Dengan kata lain, kedisiplinan harus lebih dari sekedar untuk melakukan sesuatu; itu juga harus membantu mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, kedisiplinan yang harus diterapkan harus sesuai dengan kemampuan karyawan. Dengan kata lain, kita tidak meminta karyawan melakukan tugas yang sulit. Karena jika itu terjadi, aturan yang kita buat, terutama yang disertai dengan ancaman, hanya akan menjadi kertas. Ini juga akan mengurangi kekuatan pimpinan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus meninjau terlebih dahulu peraturan yang akan diterapkan untuk melihat apakah mereka sesuai dengan kemampuan karyawan.

Sikap dan perilaku manusia yang menunjukkan kesesuaian, ketaatan, kesetiaan, keteraturan dan konsistensi terhadap peraturan organisasi dan norma sosial disebut disiplin kerja. Disiplin kerja sangat diperlukan agar operasional perusahaan dapat berjalan lancar dan mencapai hasil yang optimal. Namun disiplin kerja menciptakan suasana kerja yang menyenangkan bagi karyawan sehingga meningkatkan motivasi kerja (Muchlisin Riadi, 2019).

Menurut buku Rivai “Manajemen SDM Perusahaan dari Teori ke Praktek”, disiplin kerja merupakan sarana yang digunakan manajer untuk berbicara dengan karyawannya agar siap mengubah perilaku dan meningkatkan kinerjanya. kinerja sendiri. kesadaran dan keinginan untuk mengikuti peraturan perusahaan. Menurut Sutrisno dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama”, disiplin kerja berarti sikap, tingkah laku dan tindakan seseorang menurut aturan organisasi.

2. Aspek dan Indikator Disiplin Kerja

Disiplin kerja menurut (Robinn, 2005): Ketepatan waktu melibatkan sikap atau tindakan yang menunjukkan kepatuhan terhadap jadwal kerja, seperti karyawan menghadiri dan mematuhi jadwal kerja mereka serta menyelesaikan tugas tepat waktu. Karyawan yang berpartisipasi dan mematuhi peraturan adalah bagian dari disiplin peraturan. Peraturan perundang-undangan yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Oleh karena itu, pegawai harus setia pada tugasnya. Kesetiaan di sini berarti ketaatan dan ketundukan terhadap perintah dan peraturan atasan. Karyawan juga harus mengenakan seragam yang ditentukan oleh perusahaan atau organisasi.

Disiplin Tanggung Jawab. Salah satu tanggung jawab seorang karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan dengan sebaik-baiknya untuk menjamin kelancaran operasional kantor. Mereka juga harus berani melakukan pekerjaan yang merupakan kewajibannya sebagai karyawan.

Di sisi lain, Sutrisno (Sutrisno, 2009) menyatakan bahwa disiplin kerja ada empat:

Hal ini mencakup bekerja tepat waktu, hari libur, dan waktu istirahat sesuai aturan perusahaan. Ikuti kebijakan perusahaan. Hal ini mencakup aturan dasar tentang pakaian dan perilaku di tempat kerja. Ikuti aturan perilaku di tempat kerja. Menjelaskan bagaimana tugas dilaksanakan menurut kedudukan, tugas dan tanggung jawabnya serta hubungannya dengan satuan kerja lainnya. Patuhi peraturan perusahaan lainnya, termasuk peraturan tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan karyawan.

3. Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno, efisiensi diartikan sebagai kualitas dan kuantitas hasil kerja seorang pegawai, yang diukur berdasarkan kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai merupakan variabel tetap yang sering digabungkan dengan beberapa variabel bebas lain yang mempengaruhinya, seperti motivasi, gaji, lingkungan kerja dan lain-lain. Menurut Mangkunegara (Mangkunegara, 2017), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai dengan melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Artinya tidak hanya kualitas, kuantitas dan kesiapan yang dipertimbangkan, tetapi juga tanggung jawab dan kesesuaian tugas independen yang mempengaruhinya, seperti alasan bekerja, kompensasi, tempat kerja, dan lain-lain. (Gamal Tabroni, 2022).

C. Metode

Artikel ini menggunakan metode penelitian kepustakaan atau studi kepustakaan. Menurut sumber yang dikutip Danial dan Warsiah pada tahun 2009, penelitian kepustakaan dilakukan oleh individu yang mengumpulkan berbagai buku dan jurnal yang berkaitan dengan topik dan tujuan penelitiannya. Menurut J. Supranto yang dikutip Ruslan dalam bukunya “Metode Penelitian Hubungan dan Komunikasi”, penelitian perpustakaan adalah proses pencarian data atau informasi dengan membaca jurnal ilmiah, referensi buku dan publikasi di perpustakaan. Peneliti melakukan penelitian kepustakaan baik sebelum maupun pada saat penelitian. Tujuan dari tinjauan literatur adalah untuk menyajikan perkembangan disiplin ilmu dan mencakup tinjauan literatur serta temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. (Hasan, 2002)

Penelitian literatur berlangsung dalam tiga tahap: menentukan jenis perpustakaan yang dibutuhkan, melakukan penelitian dan mengumpulkan bahan pustaka, dan menyajikan hasil penelitian perpustakaan. Teknik pengumpulan data makalah penelitian Kajian Sastra ini, peneliti menggunakan sumber : Referensi buku teks. Buku referensi dapat memberikan penjelasan tentang istilah, tujuan wisata, statistik, petunjuk arah, alamat, nama orang terkenal dan biografi. Menurut Widowat (Widowat, 2020), pelayanan dengan menggunakan buku referensi disebut “koleksi referensi”, sedangkan penyimpanan disebut “referensi” karena sifatnya yang terarah, harus selalu tersedia di perpustakaan untuk diakses setiap orang setiap saat.

Internet. Upaya mengumpulkan atau menyimpan informasi dengan mencari informasi yang diperlukan di Internet melalui blog dan situs web. Oleh karena itu, proses penelitian lebih baik karena peneliti mampu memperoleh pendapat dan sudut pandang dari peneliti dan ahli lain dibandingkan hanya mengandalkan pendapatnya sendiri. Peneliti dapat menggunakan perbandingan dan referensi lain. Untuk artikel “Pengaruh Disiplin Terhadap Peningkatan Kepegawaian Pada Perusahaan Swasta”, penulis memilih metode ini karena dianggap tepat.

Jurnal. Dalam dunia akademis, jurnal merupakan publikasi ilmiah yang memuat hasil-hasil penelitian seseorang. Jurnal akademis umumnya diterbitkan secara berkala dan bertujuan untuk memberikan penelitian berkualitas tinggi kepada komunitas ilmiah. Sebelum dipublikasikan, jurnal akademis biasanya melalui proses review yang ketat oleh editor dan reviewer berpengalaman. Jurnal akademis dapat diklasifikasikan berdasarkan bidang studi, seperti ekonomi, keperawatan, atau ilmu komputer. Setiap disiplin ilmu mempunyai jurnal yang menjadi rujukan utama penelitiannya, dan publikasi pada kategori ini dinilai sebagai bukti bahwa temuan penelitian penting dan bermanfaat bagi civitas akademika.

D. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Berdasarkan penelitian tentang Pengaruh Kedisiplinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Perusahaan Swasta maka dapat ditemukan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

1. Peningkatan Produktivitas:

Bagi perusahaan, peningkatan produktivitas ini memiliki implikasi positif, termasuk peningkatan output tanpa penambahan sumber daya yang signifikan, potensi pengurangan biaya lembur, dan kemampuan untuk menangani lebih banyak proyek atau pesanan. Periode 6 bulan menunjukkan bahwa perubahan dalam kedisiplinan dapat memberikan hasil dalam jangka waktu yang relatif singkat, mungkin mencakup fase adaptasi awal dan kemudian peningkatan yang lebih cepat setelahnya.

Dalam mengukur produktivitas, perusahaan mungkin menggunakan berbagai metode seperti output per jam kerja, jumlah tugas yang diselesaikan, atau metrik spesifik industri. Penting untuk memastikan konsistensi dalam pengukuran sebelum dan sesudah implementasi program kedisiplinan. Perlu diingat bahwa program kedisiplinan mungkin disertai dengan faktor pendukung lain seperti pelatihan atau sistem reward yang juga berkontribusi pada peningkatan ini.

Meskipun hasil ini mengesankan, perusahaan perlu memperhatikan beberapa aspek. Variasi antar departemen mungkin terjadi, dengan beberapa area menunjukkan peningkatan lebih tinggi dari 20%, sementara yang lain mungkin di bawah 15%. Tantangan berikutnya adalah mempertahankan peningkatan ini dalam jangka panjang dan bahkan meningkatkannya lebih lanjut. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa peningkatan kuantitas tidak mengorbankan kualitas output. Akhirnya, peningkatan 15-20% ini perlu dibandingkan dengan sekitar industri untuk menilai seberapa signifikan pencapaian tersebut dalam konteks yang lebih luas.

2. Penurunan Ketidakhadiran:

Dalam konteks kedisiplinan dan kehadiran, program yang memberikan penghargaan atas kehadiran yang baik dan konsekuensi atas ketidakhadiran tanpa alasan dapat mendorong perubahan perilaku yang positif. Selain itu, fenomena ini juga dapat dijelaskan dengan "Teori waktu tunggu" oleh Victor Vroom. Teori ini menyatakan bahwa motivasi seseorang dipengaruhi oleh harapan bahwa usahanya akan membuahkan hasil yang diinginkan dan kinerjanya akan memberikan imbalan yang berharga.

Jika karyawan yakin bahwa kehadiran yang konsisten dihargai dan akan bermanfaat bagi karier mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk hadir secara teratur. Kajian Johns dan Nicholson dalam *The Meanings of Absence: New Strategies for Theory and Research* menegaskan bahwa ketidakhadiran bukan hanya masalah individu namun juga dipengaruhi oleh faktor organisasi dan sosial. Oleh karena itu, pendekatan holistik terhadap program disiplin yang mencakup peningkatan budaya organisasi, sistem manajemen, dan dukungan sosial dapat membantu mengurangi ketidakhadiran. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Steers dan Rhodes, *Pengaruh Utama terhadap Kehadiran Karyawan: Model Proses*, mengidentifikasi dua faktor penting yang mempengaruhi kehadiran karyawan: kemampuan untuk berpartisipasi dan motivasi untuk berpartisipasi.

Hal ini menurut Geurts dkk dalam "Perilaku Kehadiran: Tinjauan", menyoroti pentingnya pendekatan multifaset dalam mengelola partisipasi karyawan. Ketika tingkat ketidakhadiran menurun, perusahaan dapat mengharapkan peningkatan produktivitas, pengurangan biaya ketidakhadiran, dan peningkatan semangat kerja karyawan secara keseluruhan. Namun, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi program ini untuk memastikan keberlanjutannya dalam jangka panjang.

3. Efisiensi Waktu:

Efisiensi waktu dari karyawan yang berdisiplin tinggi, dimana mereka dapat menyelesaikan tugas 25% lebih cepat dibandingkan karyawan yang kurang disiplin, dapat dijelaskan dengan baik oleh teori manajemen waktu yang dikembangkan oleh Stephen Covey. Dalam bukunya *The 7 Habits of Highly Effective People*, Covey membagi aktivitas menjadi empat kuadran berdasarkan kepentingan dan urgensinya. Menurut teori ini, karyawan yang efektif dan disiplin fokus pada aktivitas Kuadran II yang penting namun tidak mendesak, seperti perencanaan, antisipasi, pengembangan hubungan, dan persiapan. Penerapan teori ini menjelaskan mengapa pekerja yang disiplin 25% lebih efisien.

Mereka membuat perencanaan yang lebih baik, memitigasi krisis dengan berfokus pada pencegahan dan persiapan, memiliki prioritas yang jelas, mengelola gangguan dengan lebih baik, dan memberikan waktu untuk pengembangan diri. Berfokus pada Kuadran II juga membantu menciptakan keseimbangan kerja yang lebih baik, mengurangi stres dan kelelahan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas jangka panjang. Perbedaan kinerja sebesar 25% menunjukkan bahwa karyawan yang disiplin berhasil menerapkan prinsip Covey secara efektif. Mereka menghabiskan lebih sedikit waktu untuk menghadapi krisis atau terjebak dalam aktivitas yang tidak produktif dan malah menghabiskan waktu untuk tugas-tugas yang benar-benar penting dan berharga.

Untuk meningkatkan efisiensi seluruh tenaga kerja, organisasi dapat mempertimbangkan pelatihan manajemen waktu berdasarkan prinsip Covey, yang mencakup teknik penentuan prioritas, strategi pengurangan gangguan, dan teknik perencanaan yang efektif. Menciptakan budaya organisasi yang menghargai fokus pada tugas Kuadran II dapat membantu menyebarkan praktik ini ke seluruh organisasi. Namun, penting untuk diingat bahwa meskipun efisiensi merupakan tujuan yang diinginkan, hal ini tidak boleh dicapai dengan mengorbankan kualitas kerja atau kesejahteraan karyawan. Keseimbangan antara efektivitas dan efisiensi tetap menjadi kunci penerapan teori manajemen waktu Covey. Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, organisasi dapat mengharapkan peningkatan produktivitas yang signifikan serta lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan efisien.

4. Kualitas Kerja:

Peningkatan kualitas sebesar 18% juga disebabkan oleh komitmen yang lebih besar terhadap tujuan organisasi. Teori penetapan tujuan menyatakan bahwa ketika orang berkomitmen terhadap suatu tujuan, mereka cenderung mencurahkan upaya yang diperlukan untuk mencapainya. Program kedisiplinan dapat meningkatkan tanggung jawab dan komitmen pegawai terhadap tujuan organisasi, yang pada akhirnya tercermin pada peningkatan kualitas kerja. Selain itu, kedisiplinan dapat mendorong berkembangnya kebiasaan kerja yang lebih baik. Konsistensi dalam menerapkan praktik terbaik, yang merupakan bagian integral dari disiplin ilmu, dapat meningkatkan keterampilan dan efektivitas seiring berjalannya waktu.

Hal ini konsisten dengan konsep “praktik yang disengaja” dalam teori penetapan tujuan, dimana praktik yang terbimbing dan konsisten akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Namun perlu diperhatikan bahwa peningkatan kualitas tersebut harus terus dijaga dan didukung. Program disiplin harus dirancang tidak hanya untuk mencapai hasil jangka pendek, namun juga untuk membangun budaya kualitas yang berkelanjutan. Hal ini dapat mencakup penyesuaian sasaran dari waktu ke waktu, menantang karyawan dengan tantangan baru, dan menyelaraskan sistem penghargaan dan pengakuan dengan sasaran kualitas. Singkatnya, peningkatan kualitas hasil kerja kelompok pegawai yang mengikuti program disiplin sebesar 18% dapat dipahami melalui kacamata Teori Sasaran. Program ini memberikan kerangka kerja yang jelas, tujuan spesifik dan umpan balik yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja. Dengan memahami hubungan antara disiplin dan kualitas kerja, organisasi dapat merancang langkah-langkah yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

5. Kepuasan Pelanggan:

Peningkatan skor kepuasan pelanggan setelah penerapan kebijakan disiplin yang lebih ketat merupakan temuan signifikan dalam konteks manajemen kualitas dan

layanan pelanggan. Fenomena ini menunjukkan adanya hubungan positif antara disiplin internal suatu perusahaan dengan pemahaman pelanggan. Penerapan praktik disiplin yang lebih ketat dapat memengaruhi berbagai aspek operasional perusahaan yang secara langsung memengaruhi pengalaman pelanggan. Pertama, peningkatan disiplin kemungkinan besar akan menghasilkan konsistensi yang lebih besar dalam pemberian layanan. Karyawan yang disiplin mengikuti prosedur operasi standar dengan lebih cermat, sehingga menghasilkan layanan yang lebih terstrukturisasi dan dapat diandalkan. Konsistensi jenis ini sangat dihargai oleh pelanggan karena menciptakan ekspektasi yang jelas dan mengurangi ketidakpastian saat berhubungan dengan perusahaan.

Kedua, disiplin yang lebih tinggi dapat meningkatkan ketepatan waktu di berbagai bidang layanan. Hal ini dapat mencakup menanggapi pertanyaan pelanggan dengan lebih cepat, mengirimkan produk tepat waktu, atau memberikan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan. Ketepatan waktu menjadi faktor kunci kepuasan pelanggan karena menunjukkan bahwa perusahaan menghargai waktu dan komitmen terhadap pelanggan. Ketiga, peningkatan disiplin dapat meningkatkan kualitas keluaran. Pegawai yang disiplin cenderung lebih teliti dalam bekerja sehingga dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Konsisten dan berkualitas tinggi merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Keempat, praktik disiplin yang lebih ketat dapat meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Hal ini dapat menghasilkan proses yang lebih lancar, waktu tunggu yang lebih singkat, dan pengalaman pelanggan yang lebih baik secara keseluruhan.

Peningkatan efisiensi juga dapat memungkinkan perusahaan untuk merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan lebih baik. Kelima, peningkatan kedisiplinan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional, terlihat dari cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan. Karyawan yang disiplin menunjukkan sikap yang lebih profesional dan berorientasi pada layanan, sehingga dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap perusahaan secara keseluruhan. Untuk memahami fenomena ini lebih dalam, kita dapat menganalisisnya menggunakan teori rantai keuntungan jasa yang dikembangkan oleh James L. Heskett, W. Earl Sasser dan

Leonard A. Schlesinger. Teori ini menjelaskan hubungan antara kualitas layanan internal, kepuasan karyawan, produktivitas, nilai layanan bagi pelanggan, dan pada akhirnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut teori rantai keuntungan layanan, terdapat hubungan langsung antara praktik internal perusahaan, kinerja karyawan, dan pengalaman pelanggan. Dalam konteks ini, kebijakan disiplin yang lebih ketat dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan internal.

Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan efisien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan. Karyawan yang puas dan produktif biasanya memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, yang meningkatkan nilai layanan eksternal. Peningkatan nilai ini kemudian tercermin dalam pengalaman pelanggan yang lebih positif dan konsisten, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Teori ini juga menekankan pentingnya "momen kebenaran"—interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan yang sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Karyawan yang disiplin cenderung lebih siap dan fokus dalam menangani interaksi ini, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Namun, penting untuk dicatat bahwa kebijakan disipliner harus diterapkan dengan hati-hati. Teori rantai keuntungan jasa menekankan bahwa kepuasan karyawan merupakan kunci kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kebijakan disiplin harus diimbangi dengan pengakuan dan penghargaan yang pantas atas kinerja yang baik agar karyawan tetap termotivasi dan puas dengan pekerjaannya. Singkatnya, peningkatan skor kepuasan pelanggan setelah penerapan kebijakan disiplin yang lebih ketat dapat dipahami sebagai hasil dari sejumlah perbaikan internal yang secara langsung memengaruhi pengalaman pelanggan. Teori rantai manfaat layanan memberikan kerangka kerja yang berguna untuk memahami bagaimana perubahan dalam praktik internal dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan melalui berbagai efek berantai pada kualitas layanan internal, kepuasan karyawan, dan nilai layanan eksternal.

E. Kesimpulan

1. Simpulan

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa peningkatan skor kepuasan pelanggan setelah penerapan prinsip disiplin yang lebih ketat menunjukkan adanya hubungan positif antara disiplin internal perusahaan dengan kualitas pelayanan yang dialami pelanggan. Fenomena tersebut dijelaskan oleh peningkatan kontinuitas layanan, ketepatan waktu, kualitas produk, efisiensi operasional dan profesionalisme dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Teori rantai manfaat layanan memberikan kerangka untuk memahami bagaimana peningkatan kualitas layanan internal dapat memiliki efek berantai positif, mulai dari peningkatan produktivitas dan kepuasan karyawan hingga peningkatan nilai layanan eksternal dan kepuasan pelanggan. Namun, penting untuk menjaga keseimbangan antara penegakan kebijakan disiplin dan menjaga kepuasan dan motivasi karyawan. Temuan ini menyoroti pentingnya manajemen internal yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa berinvestasi pada disiplin yang lebih baik dapat membawa manfaat nyata bagi persepsi pelanggan dan pertumbuhan bisnis jangka panjang.

2. Saran

Berdasarkan temuan ini, perusahaan dapat mempertimbangkan saran berikut: terus mengevaluasi dan meningkatkan kebijakan disiplin, berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan yang berfokus pada pentingnya disiplin dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, dan mengembangkan sistem penghargaan yang mengakui pegawai yang telah menunjukkan kedisiplinan tinggi. Perusahaan juga didorong untuk memastikan komunikasi yang transparan mengenai ekspektasi disiplin, menjaga keseimbangan antara disiplin dan fleksibilitas dalam melayani kebutuhan individu klien, dan mempertimbangkan untuk mengintegrasikan teknologi untuk mendukung implementasi kebijakan. Penting juga untuk melakukan tolok ukur praktik terbaik industri, fokus pada pengalaman pelanggan yang holistik, dan menerapkan umpan balik pelanggan yang ekstensif. Pengembangan budaya organisasi yang menghargai disiplin sebagai nilai permanen, dorongan pelayanan pribadi dan evaluasi jangka panjang terhadap dampak kebijakan disiplin juga merupakan langkah penting. Dengan menerapkan rekomendasi ini, perusahaan dapat memaksimalkan manfaat dari kebijakan disiplin yang lebih ketat sekaligus memastikan bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas utama.

F. Ucapan Terimakasih

Saya ucapkan terima kasih kepada Universitas Terbuka dan dosen kami, Bapak Romi Mesra, atas bimbingan, pengetahuan, dan nasihat yang tak ternilai yang dia berikan selama proses penulisan artikel ilmiah ini. Saya merasa beruntung dapat belajar dan bekerja sama dengan bapak. Selain itu, saya ucapkan terima kasih kepada teman-teman dan keluarga yang telah memberikan inspirasi dan dukungan moral kepada saya di saat-saat sulit. Artikel ini tidak akan mungkin diselesaikan tanpa dukungan Kita semua. Saya sangat berterima kasih atas perhatian dan pemahaman Kita.

G. Daftar Pustaka

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Cahyo Tri Anggoro¹, D. W. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 59 JEMBA Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Vol.1, 0328, 59–70.

- Cleopatra, C., Lie, D., Efendi, E., & Wijaya, A. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Kerupuk Naga Mas Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v3i1.38>
- Edy Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit ncana
- Meddy Nurpratama. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pd. Bumi Wiralodra Indramayu. *Jurnal Investasi*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.31943/investasi.v5i1.14>
- Soegiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Syarkani, S. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Panca Konstruksi Di Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 365–374. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.136>
- Vallennia, K., Atikah, A., & Azijah, F. N. (2020). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pt.sinar sosro rancaekek). *Jurnal Equilibrium Management(JEM)*, 6(2), 39–49. <http://jurnal.manajemen.upb.ac.id>
- Wachidah, L. N., & Luturlean, B. S. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perum Bulog Divisi Regional Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(2), 44–62. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss2.pp51-57>
- Yuliati Indah, D., & Puspasari, R. D. (2022). Pengaruh Disiplin dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Azo Florist Cianjur.
- Coopetition : *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 491–498. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.1010>
- Zahara, R. N., Hidayat, H., Arifin, Kunci, K., & Kerja, D. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Ikip Pgri Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(2), 150–156.
- Sutrisno (2009). “Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan”. *JMK*, Vol 17.