

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern saat ini, kegiatan perekonomian khususnya dalam dunia bisnis tidak ada batasan lagi dan persaingan pun semakin tinggi, Akibatnya para pelaku bisnis harus memiliki strategi dan inovasi tertentu untuk menghadapi persaingan begitu besar dengan membenahi manajemen organisasi agar tidak tertinggal jauh dengan pelaku bisnis lain, kondisi seperti ini dunia bisnis menjadi sangat kompetitif dalam meyiapkan strategi dan inovasi yang tepat agar tidak tertinggal dengan palaku bisnis lain.

Dalam kompetisi untuk meningkatkan kemajuan setiap perusahaan dalam kegiatan operasionalnya menginginkan agar tujuan yang di tetapkan dapat tercapai dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pengelolaan yang baik terhadap sumber daya manusia. Sumber daya manusia diperusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan, Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang (Mangkunegara, 2017)

Sumber daya manusia atau karyawan tidak hanya mendapatkan dorongan motivasi agar dapat bekerja lebih baik dan disiplin , namun karyawan bekerja juga perlu mendapatkan gaji yang layak sebagai balas jasa sehingga akan

mempengaruhi semangat dan disiplin kerja karyawan. Disiplin kerja menjadi suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Ketika karyawan tidak disiplin akan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Kedisiplinan dalam suatu instansi harus ditegakkan, karena tanpa dukungan disiplin dari pegawai yang baik, maka instansi akan sulit untuk mewujudkan tujuannya (Heriyanto & Hidayati, 2016).

Permasalahan disiplin kerja di Indonesia masih sering terjadi, Padahal disiplin kerja merupakan suatu kewajiban karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan atau instansi, Persaingan di dunia bisnis juga dihadapi oleh perusahaan swasta, seluruh perusahaan swasta yang ada di Indonesia tengah menghadapi pasar global yang kenyataannya berpengaruh terhadap kinerja karyawan hal ini merupakan persoalan yang dapat dialami oleh setiap perusahaan, termasuk perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket, salah satu contoh perusahaan yang mengalami permasalahan cukup kompleks adalah PT. Indah Logistik Cargo cabang pecan baru, PT. Indah Logistik Cargo mengalami fluktuasi atau naik turun, hal ini dapat disebabkan karena kinerja karyawan yang kurang efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen, seperti keterlambatan pengiriman paket tidak sesuai yang dijanjikan oleh perusahaan sehingga konsumen merasa tidak puas karena permasalahan disiplin kerja yang terjadi di dalam PT. Indah Logistik Cargo cabang Pekan Baru (Meylani & Ibrahim, 2015)

Permasalahan disiplin kerja yang terjadi di Cikarang, Bekasi, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Bekasi, Jawa Barat

menanggapi permasalahan pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh perusahaan daerah setempat karena melemahnya kinerja karyawan. Pemutusan hubungan kerja ini disebabkan oleh melemahnya kinerja oleh para karyawan di semua perusahaan, kata Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Bekasi (Nurhidayah, 2016) di Kabupaten Bekasi, Menurut dia dalam pemutusan ini sudah banyak laporan yang diterimanya, itu terjadi karena permasalahan ketenagakerjaan seperti indisipliner dan adanya persoalan di internal perusahaan (Naryo, 2016)

Permasalahan kedisiplinan memang perlu untuk di perhatikan karena akan sangat berpengaruh dalam pekerjaan yang karyawan jalani. Disiplin kerja pada pegawai sangat dibutuhkan. Tujuan instansi akan sukar dicapai kecuali ada disiplin kerja pegawai, khususnya bila pegawai memahami bahwa dengan dimilikinya disiplin yang baik berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna baik bagi instansi maupun bagi pegawai itu sendiri (Alexander, 2015).

Auto2000 Tanjung Api Api Palembang merupakan bagian dari PT astra international tbk. Auto2000 Tanjung Api Api berdiri pada tanggal 16 mei 2012, yang beralamat di Jl. Letjend Harun Sohar No. 168 Sukarame, Palembang, Sumatera Selatan adalah dealer utama dan terbesar di wilayah Sumatera Selatan. Dalam persaingan bisnis disiplin dibutuhkan dalam perusahaan, maka dari itu Auto2000 Tanjung Api Api harus dapat mengelola produksi sebaik mungkin dengan memberdayakan sumber daya manusianya.

Khususnya Di bagian servis terdapat beberapa divisi yang seluruhnya saling berhubungan dan membutuhkan satu sama lain, total dari seluruh divisi khususnya di bagian servis terdapat 120 karyawan. Berikut ini data mengenai karyawan setiap divisi di Auto2000 Tanjung Api Api.

Tabel 1.1  
Jumlah karyawan bagian *Aftersales* Auto2000 Tanjung Api Api Palembang Tahun 2017

No	Bagian / Divisi	Jumlah
1	Servis advisor	13 orang GR dan 7 orang BP
2	PTM (pembagian tugas mekanik)	1 orang
3	Technical leader	1 orang
4	Foreman	7 orang GR dan 10 orang BP
5	Mekanik	33 orang GR 2 orang PDS
6	OPL	14 orang
7	Washing	4 orang
8	Valley	3 orang
9	Administrasi	8 orang
10	Coordinator THS	1 orang
11	THS	5 orang
12	Partsman	4 orang
13	Gudang SST	2 orang
14	MRA	5 orang
Total keseluruhan karyawan servis		120 orang

Sumber data Karyawan Auto2000 Tanjung Api Api Palembang pada tahun 2017.

Dibagian servis tiap bulan memiliki target Unit kendaraan servis untuk seluruh produksi. Untuk lebih lengkapnya unit kendaraan yang masuk Auto2000 Tanjung Api Api dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1.2

Unit *entri* kendaraan servis di Auto2000 Tanjung Api Api Palembang Tahun 2017.

KPI (U.E)	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
EM	531	536	521	514	503	498	480
SBE	1,389	1,243	1,226	1,213	1,180	1,176	1,165
SBE NON EM	858	897	746	741	698	695	671
THS	546	527	553	498	550	494	421
SBI	142	182	140	131	126	129	119
GR	736	726	721	698	667	521	519

Sumber data *KPI (Key Performance Indikator)* Auto2000 Tanjung Api Api tahun 2017.

Keterangan :

- U.E adalah unit *entri* kendaraan
- GR adalah *general repair*
- EM adalah *ekspres maintenance*
- THS adalah *Toyota home service*
- KPI adalah *key performance indicator*

Unit *entri* adalah unit kendaraan yang masuk untuk melakukan servis. Dari data unit *entri* kendaraan pada table 1.2 dari bulan Juni menunjukkan terjadinya penurunan unit *entri* kendaraan yang masuk untuk servis di Auto2000 Tanjung Api-Api, dari penurunan unit *entri* kendaraan di atas akan berpengaruh terhadap pencapaian dan keuntungan perusahaan, keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan berperan dalam mengembangkan pencapaian tujuan tersebut, meningkatkan kinerja dan kedisiplinan karyawan menjadi tantangan manajemen sumber daya manusia untuk mentaati peraturan perusahaan yang ada, karena kedisiplinan karyawan berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian tujuan instansi atau perusahaan. Sutrisno, (2009) mengatakan Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mematuhi norma –

norma peraturan yang berlaku di sekitarnya disiplin karyawan atau pegawai yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan atau instansi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan atau instansi.

Dibagian servis Auto2000 Tanjung Api Api karyawan diwajibkan untuk datang tepat waktu sesuai dengan peraturan yang di tentukan perusahaan dalam buku biru, berikut adalah hasil dari rekapitulasi absensi karyawan dari data fingerprint dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.3

Rekapitulasi *Fingerprint* Karyawan *Aftersales* Januari - Maret 2018

Bulan	Jumlah	Datang Telat	Pulang Cepat	Tidak Absen
Januari	120	251	22	273
Februari	120	281	42	323
Maret	120	302	51	367

Sumber data *fingerprint* Auto2000 Tanjung Api Api

Pada tabel 1.3 menunjukkan banyaknya karyawan yang kurang disiplin terkait dengan peraturan perusahaan yang berhubungan dengan kedatangan karyawan berdasarkan dari *Fingerprint* total dalam satu bulan penuh, dan untuk karyawan yang tidak absen adalah total dari *fingerprint* kedatangan karyawan dan *fingerprint* saat karyawan pulang. Bagi karyawan yang telat dan tidak melakukan absensi *fingerprint* akan diberikan Sanksi pengurangan insentif yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Hasibuan (2009), Disiplin merupakan kesadaran serta kesediaan seseorang untuk mentaati peraturan yang ada di dalam organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Davis (Mangkunegara, 2017) Mengemukakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Indikator – indikator ketidakdisiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) adalah, tidak patuh dan taat dalam penggunaan jam kerja, mencuri curi waktu, upaya mentaati peraturan atas dasar keterpaksaan, Tingkat absensi yang tinggi, penyalahgunaan waktu istirahat dan makan siang meninggalkan pekerjaan tanpa ijin, membangkang, tidak jujur, berjudi, berkelahi, berpura pura sakit, merokok pada waktu yang terlarang.

Dari indikator ketidakdisiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) diatas terdapat indikator yang sesuai pada poin tidak patuh dan taat dalam penggunaan jam kerja serta mencuri curi waktu, Dengan hasil observasi dan penyebaran angket sebagai berikut.

Auto2000 memiliki jumlah hari kerja umum yaitu 25 hari dari senin sampai sabtu senin sampai jumat jam buka perusahaan dari jam 08.00 wib sampai jam 16.00 wib kecuali hari sabtu dari jam 08.00 wib sampai jam 14.00 wib. Total jam buka dalam sehari adalah delapan jam dan pada jam 12.00 wib sampai jam 13.00 wib adalah jam istirahat karyawan sehingga total jam produksi adalah tujuh jam, jam produksi dimulai pada jam 08.00 wib. Dari hasil observasi di wilayah servis pada bulan Januari 2018 tepatnya hari senin tanggal 15 Januari tahun 2018 pada pukul 08.00 – 11.25 wib ada beberapa karyawan yang sudah melakukan pekerjaan dan ada enam karyawan yang sedang duduk memainkan telepon genggam, tiga karyawan sedang mengobrol, 11 karyawan yang sedang makan,

saat jam produksi, data ini didukung dengan hasil penyebaran angket di bulan Februari tahun 2018, terdapat 68 karyawan yang kurang patuh terhadap jam kerja perusahaan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan PTM (pembagian tugas mekanik) J (*personal communication*, 16 Januari 2018). Mengatakan bahwa ada beberapa karyawan yang kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, pekerjaan tidak sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan didalam dokumen kerja. Data ini didukung dari dokumen PKB (perintah kerja bengkel) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.4  
Permasalahan Terkait Dengan Disiplin Kerja karyawan *aftersales* (servis) Di Auto2000 Tanjung Api Api pada bulan Januari 2018

Permasalahan terkait kedisiplinan	Jumlah Karyawan	Dokumen Tambahan PKB (Perintah Kerja Bengkel)
Kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	12 orang	Pekerjaan lebih lama dari waktu yang sudah di estimasikan di dokumen PKB(perintah kerja bengkel), mobil yang diservis lewat dari janji penyerahan dengan customer.
Kurang taat pada peraturan	14 orang	tiga Servis advisor menerima kendaraan non booking tanpa konfirmasi PTM (pembagian tugas mekanik), delapan mekanik tidak mencatat hasil pekerjaan, tiga servis advisor tidak memasukkan saran perbaikan di system.
Kurang patuh pada jam kerja	19 orang	Catatan PTM di pagi hari dan siang hari setelah istirahat siang

Sumber data : Dokumen kerja dan wawancara petugas PTM (pembagian tugas mekanik)

Dokumen kerja yang dimaksud adalah lembar order pekerjaan dan didalamnya berisi perintah kerja, jam mulai pengerjaan dan jam selesai pengerjaan serta catatan pekerjaan yang sudah dilakukan, dan setiap pekerjaan dapat dilihat



dari lembar perintah kerja tersebut. Dari hasil wawancara dan dokumen kerja menunjukkan hal yang sesuai dengan pernyataan pada indikator ketidakdisiplinan kurang patuh dan taat dalam penggunaan jam kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012).

Ketidakdisiplinan kerja karyawan terjadi pada saat jam produksi, hal ini sesuai dengan ketidakdisiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) pada poin upaya mentaati peraturan berdasarkan paksaan. Dari hasil observasi dan wawancara pada tanggal 19 Januari 2018 di wilayah produksi terdapat 11 karyawan yang menggunakan peralatan lengkap seperti helm, masker, sarung tangan, dan dari hasil wawancara dengan 11 karyawan tersebut, tujuh dari 11 karyawan yang menggunakan peralatan lengkap takut terkena sanksi hukuman jika bertemu dengan atasan secara langsung pada saat di jam produksi.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan mekanik D (*personal communication*, 19 Januari 2018) Mengatakan bahwa menggunakan peralatan kerja sangatlah penting karena untuk melindungi saat bekerja bukan karena dilihat atasan baru menggunakan peralatan tersebut, tetapi terkadang tidak menggunakan karena harus bolak balik mengambil peralatan tersebut mengganti dengan yang baru karena kondisinya sudah kotor.

Peneliti melanjutkan Observasi pada pukul 17.30 terdapat enam karyawan yang masih bekerja, mereka tergolong karyawan yang baru masuk bekerja dan ketika di wawancarai mereka merasa karena baru dan ada tuntutan dalam melakukan lembur meskipun tidak ada uang lembur. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan mekanik H (*personal communication*, 19 Januari 2018)

mengatakan karena merasa dirinya baru, lembur menjadi kewajiban meskipun tidak ada uang lembur yang diberikan demi mendapatkan pengangkatan karyawan tetap. Data ini didukung dengan hasil penyebaran angket di bulan Februari tahun 2018, terdapat 38 karyawan yang kurang mentaati peraturan pimpinan dan perusahaan.

Ketidaksiplinan kerja karyawan juga terjadi pada saat jam istirahat hal ini sesuai dengan indikator ketidaksiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) pada poin Tidak patuh dan taat dalam penggunaan jam kerja, mencuri curi waktu. Penyalahgunaan waktu istirahat dan makan siang.

Dari hasil observasi 22 Januari 2018, Jam istirahat dimulai pada pukul 12.00 tetapi terdapat delapan karyawan yang terlebih dahulu beristirahat sebelum waktunya antara pukul 11.44 wib sampai 11.59 wib . pada pukul 13.00 adalah jam mulai produksi kembali tetapi terdapat empat karyawan yang belum memulai dan masih memainkan *game* pada telepon genggamnya dan ada dua karyawan yang baru melakukan sholat pada pukul 13.07 wib hal ini didukung juga dengan hasil penyebaran angket, terdapat 32 karyawan penyalahgunaan jam istirahat, penyalahgunaan jam istirahat yang dimaksud adalah tidak memanfaatkan jam istirahat dengan baik yang menimbulkan keterlambatan masuk kerja kembali.

Ketidaksiplinan kerja karyawan yang terjadi terdapat kesesuaian dengan indikator ketidaksiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) pada poin tingkat absensi tinggi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Auto2000 Tanjung Api Api memiliki 25 hari kerja dari senin sampai sabtu setiap bulanya dan dalam setahun 25 hari x 12 bulan adalah 300 hari kerja.

Tabel 1.5  
Tingkat Absensi Karyawan *aftersales* April – Juni Tahun 2018

Tahun	Jumlah Absensi (Hari) Dalam Setahun			Total Absensi
	Sakit	Izin	Alpha	
April	2	1	1	4
Mei	2	2	0	4
Juni	4	3	0	7

*Sumber data absensi PTM auto2000 Tanjung Api Api Palembang*

Pada tabel 1.5 data menunjukkan pada Bulan April - Juni tahun 2018 terjadi peningkatan absensi di bulan Juni. Data ini juga didukung dengan hasil penyebaran angket terdapat 36 karyawan yang tidak masuk kerja dengan sakit, izin, tanpa alasan termasuk cuti dan off kerja dalam kurung waktu satu bulan di tahun 2018.

Ketidaksiplinan kerja karyawan yang terjadi terdapat kesuaian dengan indikator ketidaksiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) pada poin Membangkang, tidak jujur, berjudi, berkelahi, berpura pura sakit. Dari hasil penyebaran angket terdapat 19 karyawan diantaranya 14 pernah berpura pura sakit sehingga tidak masuk kerja dan lima orang pernah berkelahi.

Ketidaksiplinan kerja karyawan yang terjadi terdapat kesuaian dengan indikator ketidaksiplinan kerja menurut Suryohadiprojo (Junita, 2012) pada poin merokok pada waktu terlarang, dari hasil observasi pada bulan Januari 2018 tepatnya pada hari Rabu tanggal 24 Januari 2018, terdapat tiga karyawan yang sedang merokok di ruang rokok customer pada pukul 10.14 wib, empat karyawan merokok di toilet bawah dan satu toilet atas antara pukul 09.00 sampai 11.00 wib.

Dan dua karyawan diruang rokok karyawan pada pukul 11.50 wib.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan S (*personal communication*, 24 Januari 2018) Mengatakan pernah merokok saat Jam kerja dengan beralasan pergi ke toilet. Data ini didukung dengan penyebaran angket di bulan Februari 2018 terdapat 32 karyawan yang menjawab pernah merokok di saat jam kerja atau produksi.

Dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan sikap dan perilaku karyawan ada beberapa karyawan yang memiliki permasalahan disiplin kerja yang melanggar norma dan peraturan perusahaan sedangkan perusahaan mengharapkan terwujudnya suatu peningkatan disiplin kerja yang baik dan kenyataan menunjukkan banyak karyawan yang melanggar aturan ataupun ketentuan yang berlaku. Banyak faktor yang mempengaruhi disiplin kerja salah satunya adalah kepuasan kerja.

Faktor- faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menurut Steers (Fitria & Amar, 2012) secara umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu faktor dari dalam individu dan dan faktor dari luar individu. Faktor dari dalam individu meliputi: kepribadian, semangat kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan faktor dari luar individu meliputi motivasi kerja ekstrinsik, kepuasan kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja dan tindakan indisipliner yang diberikan.

Menurut (Hasibuan, 2002) kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan kerja tinggi. Sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya maka kedisiplinan karyawan rendah.

Davis (Mangkunegara, 2017) Mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja.

Menurut Teori Herzberg (Mangkunegara, 2017), terdapat dua faktor yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan, yaitu Faktor Motivator, merupakan karakteristik pekerjaan berkaitan dengan kepuasan pekerjaan, yaitu sejumlah kebutuhan yang apabila dipenuhi akan menimbulkan kepuasan tetapi jika tidak dipenuhi akan mengurangi kepuasan, Faktor *Hygiene* merupakan karakteristik pekerjaan berkaitan dengan ketidakpuasan pekerjaan, yaitu sejumlah kebutuhan yang apabila dipenuhi tidak akan meningkatkan motivasi, tetapi jika tidak dipenuhi akan menimbulkan kepuasan.

Herzberg (Mangkunegara, 2017). Kepuasan kerja bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas juga pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai itu akan merasa tidak puas.

Ciri ciri ketidakpuasan karyawan menurut (Robbins, 2008) adalah keluar (*exit*) yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan, termasuk pekerjaan lain, menyuarakan (*voice*) yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberi saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, mengabaikan (*neglect*) ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membicarakan keadaan termasuk misalnya sering absen atau datang

terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat semakin banyak, kesetiaan (*loyalty*) yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari karyawan dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

Menurut (Luthans, 2006) mengungkapkan terdapat sejumlah indikator indikator kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri maksudnya kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, gaji adalah upah dan gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja, promosi maksudnya kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan, pengawasan maksudnya pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang memengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu, kondisi kerja adalah Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja.

Dari hasil observasi terdapat kesesuaian teori yang di kemukakan oleh

Herzberg (Mangkunegara, 2017) kepuasan kerja bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas juga pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai itu akan merasa tidak puas. Yang dapat dilihat sebagai berikut.

Auto2000 saat ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya sehingga di auto2000 sendiri membuat peraturan berkenaan dengan CEP (*cost efficiency program*) yang dimana peraturan ini adalah dengan penghematan anggaran dana untuk keperluan perusahaan, informasi ini disampaikan ketika apel pagi pada tahun 2016 yang disampaikan oleh pimpinan cabang.

Dampak dari CEP (*cost efficiency program*) Salah satunya adalah setiap karyawan yang lembur, tidak mendapatkan uang untuk lembur sehingga karyawan harus bekerja dengan jam tambahan diluar jam kerja pada umumnya. Ketika ada pekerjaan yang harus diselesaikan meskipun diluar jam kerja maka karyawan tersebut dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut karena jika tidak melakukan perintah lembur tersebut, akan berpengaruh pada penilaian karya karyawan yang berimbas pada bonus akhir tahun yang akan diberikan perusahaan.

Bagi karyawan baru lembur diwajibkan untuk mendapatkan pengangkatan karyawan tetap. Sedangkan setiap karyawan berharap dengan adanya uang lembur yang diberikan perusahaan. Dari hasil observasi pada hari sabtu pada tanggal 28 januari 2018, ada sekitar 19 karyawan yang masih bekerja pada saat

jam 14.30 dan terlihat jam 15.30 masih ada karyawan yang masih menyelesaikan pekerjaannya. Jam kerja hari sabtu adalah lima jam, dari jam 08.00 wib sampai 14.00 wib.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan K (*personal communication*, 28 Januari 2018) Mengatakan lembur dilakukan dari permintaan atasan, lembur terpaksa dilakukan demi mendapatkan penilaian karyawan yang baik serta agar menjadi karyawan tetap. Dari hasil observasi dan wawancara serta data pendukung diatas menunjukkan hal yang sesuai dengan teori Locke dan teori Herzberg (Mangkunegara, 2017) faktor motivator dengan harapan karyawan mendapatkan uang lembur tetapi kenyataannya tidak.

Berdasarkan teori pada indikator ketidakpuasan menurut (Robbins, 2008) terdapat ciri yang sesuai berkaitan dengan suara karyawan (*voice*). Yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1.6  
Data dari kotak VOE (voice of employee)

No	Voice of employee	Tidak puas	Puas	Saran terbanyak
1	Gaji karyawan	68	37	1. Kenaikan golongan untuk karyawan yang sudah bekerja di atas 3 tahun.
2	Insetif karyawan	52	49	
3	Acara <i>employee day</i>	74	39	2. Acara <i>employee day</i> lebih baik di adakan di luar kota.
4	Fasilitas kerja karyawan	42	64	
5	Tunjangan kesehatan	6	107	3. Fasilitas karyawan di lengkapi
6	Promosi jabatan	81	26	
7	Bonus akhir tahun	39	79	

Sumber data *CR* (*customer relation*)

Dari data tabel 1.6 karyawan menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang di alami beberapa karyawan dengan menyuarakan pendapatnya di kotak saran karyawan (*voice of employee*).



Berdasarkan teori pada indikator ketidakpuasan menurut Luthans (2006) terdapat ciri yang sesuai berkaitan dengan gaji. Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap 11 karyawan pada hari sabtu tanggal 5 Mei 2018, terdapat karyawan yang kurang puas dengan gaji dan insetif yang diterima dari karyawan, dan mereka selalu membanding - bandingkan gaji dan insentif mereka dengan karyawan lainnya. Hal ini juga didukung dengan hasil VOE (*voice of employee*) terdapat 68 karyawan yang tidak puas dengan gaji dan 52 karyawan yang tidak puas dengan insentif mereka, 39 karyawan yang tidak puas dengan bonus akhir tahun, khususnya dengan karyawan yang sudah bekerja diatas 3 tahun, data ini diambil dari VOE (*voice of employee*) . Data ini didukung dengan penyebaran angket pada hari jumat tanggal 11 Mei 2018 terdapat 14 karyawan yang kurang puas terhadap gaji dan insentif.

Berdasarkan dari teori (Luthans, 2006) indikator kepuasan kerja menunjukan hal yang sesuai dengan teori yang berhubungan dengan promosi, yang dapat dilihat dibawah ini.

Di auto2000 tanjung api api memiliki sebuah program yang berkenaan dengan promosi jabatan dimana karyawan yang menginginkan kenaikan jabatan tersebut diharuskan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan jabatan yang diinginkan, misalkan karyawan menginginkan posisi jabatan di servis advisor dan foreman maka karyawan tersebut harus melakukan sebagaimana yang dilakukan peran servis advisor dan foreman yang dilakukan pada saat piket kerja yaitu pada hari minggu dan karyawan yang berperan menginginkan jabatan tersebut harus

masuk setiap hari minggu tanpa harus ada tambahan gaji dan pengganti jadwal libur di hari berikutnya.

Dari hasil observasi terdapat tujuh karyawan yang sedang melakukan proses promosi jabatan tersebut yang dilakukan dari bulan November 2017, diantaranya lima karyawan yang berperan sebagai *servis advisor* (penerimaan servis) dan dua orang sebagai *foreman* (kepala teknisi), mereka harus menjalankan pekerjaan tersebut sampai ada kesempatan *assessment* untuk kenaikan jabatan. Berdasarkan dari wawancara 9 mei 2018 dari ketujuh karyawan tersebut lima diantaranya terpaksa melakukan pekerjaan tambahan dengan keinginan agar bisa menduduki jabatan tersebut walaupun dengan kerja ekstra dan mereka memiliki rasa kecewa karena sampai saat ini masih belum ada kepastian dalam jabatan tersebut. Hasil wawancara dengan S (*personal communication*, minggu 13 mei 2018) Mengatakan demi kenaikan jabatan rela bekerja dengan waktu tambahan dan masuk kerja di hari libur tanpa mengganti off kerja di hari biasa.

Berdasarkan dari teori (Luthans, 2006) indikator kepuasan kerja menunjukan hal yang sesuai dengan teori yang berhubungan dengan pengawasan.

Di Auto2000 Tanjung Api Api khususnya dibagian servis, foreman juga memiliki tanggung jawab untuk mengontrol dan mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi dan setiap *foreman* mengontrol dan mengawasi tujuh mekanik. Disamping itu juga *foreman* berperan dalam melakukan final inspeksi dari setiap pekerjaan yang telah diselesaikan oleh mekanik. Dan perusahaan memiliki aturan yang ditanamkan dalam keselamatan kerja untuk menggunakan perlengkapan kesehatan keselamatan kerja seperti helm, masker, dan sarung

tangan. Dari hasil observasi yang dilakukan di lapangan pada hari senin tanggal 28 Mei 2018 terdapat tujuh mekanik yang tidak menggunakan helm ketika dibawah kendaraan yang sedang dikerjakan hal ini terlepas dari pengawasan *foreman* yang sedang melakukan final inspeksi sedangkan ketika ada pengawasan mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan peraturan keselamatan dan kesehatan kerja perusahaan. Pada hari rabu tanggal 30 Mei 2018 melanjutkan dengan observasi yang dilakukan di bagian servis berkenaan dengan *meeting* yang dilakukan setiap hari rabu pukul 16.30, untuk membahas permasalahan yang ada di produksi. Dari hasil observasi meeting baru dimulai pada pukul 17.49 dikarenakan tidak ada pengawasan dari kepala bengkel selaku ketua SGA (*small group activity*) yang berhalangan hadir karena ada kegiatan diluar . Data ini didukung dengan penyebaran angket pada hari jumat tanggal 11 Mei 2018 terdapat tujuh karyawan tidak menjalankan tugas dengan baik ketika tidak diawasi oleh atasan.

Dari hasil observasi dan wawancara dan data pendukung diatas terlihat ada suatu permasalahan yang sangat jelas, Dimana perusahaan menginginkan terwujudnya disiplin kerja yang baik, sedangkan kenyataan menunjukkan hal sebaliknya yaitu melanggar peraturan dan aturan yang berlaku di perusahaan. Dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu peneliti mengangkat penelitian ini dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Disiplin Kerja pada karyawan *aftersales* Di Auto2000 Tanjung Api Api Palembang”

## **B. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja pada karyawan *aftersales* di auto2000 tanjung api-api Palembang.

## **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam psikologi organisasi dan industri.

Menambah ilmu pengetahuan dan memperkaya hasil penelitian yang telah ada untuk perkembangan keilmuan. Serta dapat memberikan gambaran mengenai bentuk hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

- a. Bagi penulis membantu memberikan informasi tentang perilaku kepuasan kerja dan disiplin kerja serta ciri kepuasan kerja baik dilingkungan perkuliahan dan lingkungan kerja. Serta menginformasikan bagaimana bentuk hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja yang ada pada masing-masing individu ataupun kelompok.
- b. Bagi perusahaan memberikan masukan bagi perusahaan pentingnya kepuasan kerja dalam disiplin kerja sehingga dapat meningkatkan

kedisiplinan, kesejahteraan karyawan dan produktifitas karyawan demi perkembangan serta kemajuan perusahaan.

- c. Bagi peneliti lainya diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat melihat kekurangan dari penelitian ini dan dapat mengembangkannya dengan membandingkan pada wilayah lainnya ataupun dengan dengan variabel lainnya yang belum pernah diteliti sebelumnya.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Untuk menambah kajian ilmu psikologi, khususnya dalam ranah psikologi organisasi dan industri, peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena-fenomena kepuasan kerja dan disiplin kerja. Dalam hal ini peneliti memiliki beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan terlebih dahulu yang berhubungan dengan variabel yang sama.

Lenny. 2011. Fakultas Psikologi dengan judul penelitian “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Pertambangan Dan Energi Kota Padang” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diambil kesimpulan penelitian diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin pegawai dan komitmen organisasi, semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi komitmen organisasi dan berlaku sebaliknya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variable terikat yaitu komitmen organisasi.

Dini, I, 2015. Fakultas psikologi. dengan judul penelitian “ Kontribusi Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Pada Perawat Instalasi Ruang Inap” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diambil kesimpulan bahwa penelitian ini menunjukkan kontribusi kepuasan kerja terhadap intensi turnover . Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variable terikat dan subjek penelitian yang dilakukan diruang lingkup kesehatan.

Tentama. 2015. Fakultas Psikologi, judul penelitian “ Peran kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Guru Pegawai Negeri Sipil(Pns) Di Yogyakarta” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diambil kesimpulan Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja. Semakin guru puas dengan pekerjaannya, maka semakin tinggi kinerjanya dan berlaku sebaliknya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variable terikat yaitu kinerja dan subjek dilakukan diruanglingkup guru.

Hazairin. 2012. dengan judul penelitian “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Karyawan Pada Toko Buku Fajar Agung Di Bandar Lampung” berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen karyawan dan membuktikan bahwa hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan komitmen karyawan interpretasi korelasi tergolong kuat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variable terikat yaitu komitmen karyawan dan pada subjek penelitian lebih sedikit.

Fitria dan Amar. 2014. Fakultas Psikologi dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset (Dppka) Kabupaten Tanah Datar” hasil Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja hal Ini menunjukkan. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja . Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variable bebas yaitu terdapat 3 variabel bebas dan 1 terikat.

Rustam, 2018. *Pemkot Palembang sidak kedisiplinan pegawai*. [https://www.sumatera.bisnis.com/pemkot-palembang-sidak-kedisiplinan pegawai](https://www.sumatera.bisnis.com/pemkot-palembang-sidak-kedisiplinan-pegawai). Diakses tanggal 11 maret 2018

Mangkunegara. 2017. *manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung : PT.remaja rusdakarya

Wijono, sutarno. 2010. *Psikologi industri dan Organisai*. Jakarta : kencana

Tania, J. 2017. dengan judul *Analysis of incentive, work discipline, and Education levels that influence employee performance'' Universitas Ma Chung . The result of multiple regression analysis shows that if all the regression coefficients are positive, there is a positive influence of incentive variable, work discipline, and education level with employee performance variable. From these results, indicate that work discipline variable has the greatest regression coefficient value. It means that employee performance variable is more influenced by work discipline variable. If work discipline is increasing, then employee*

*performance will increase as well.* Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variable bebas dimana variable bebas penelitian terdahulu adalah disiplin kerja sedangkan dalam penelitian ini disiplin kerja terletak pada variable terikat.

Mohammed dan Inuwa. 2016. dengan judul ‘ ‘ *Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach*’ ’ Bauchi State University, Gadau, Bauchi, Nigeria. Dengan hasil penelitian *Therefore, this study aims to examine the relationship between job satisfaction and performance of non-academic staff of Bauchi State University Gadau Nigeria (BASUG). Dissatisfaction is believed to be one of the major factors that demotivates and demoralise employee in the workplace which can result to lower productivity thereby affecting the overall performance of the organisation.* Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada pembahasan, dalam penelitian sebelumnya membahas tentang peranan 2 variabel sedangkan dalam penelitian ini membahas hubungan / korelasional.

Mücahit, 2011. dengan judul penelitian ‘ ‘ *A theoretical approach to the job satisfaction*’ ’ University of Adiyaman, Turkey. Hasil penelitian *Establishments cannot overlook this positive atmosphere resulting from job satisfaction, even if, for their own benefit. Establishments should organize social activities, to instill a sense of job satisfaction for their employees and should do.* Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variabel dan pembahasan, dalam penelitian



sebelumnya terdapat 1 variabel dan penelitian ini 2 variabel membahas teori kepuasan kerja sedangkan dalam penelitian ini membahas hubungan / korelasional.

Sivan dan Rajah. 2014. dengan judul penelitian *“Job satisfaction and motivation: what are the difference among these two?”* University Tun Hussein Onn Malaysia hasil penelitian *Although most of empirical researches have concluded their finding with positive relationships between Motivation and Job Satisfaction, as well as complement relationship between Motivation and Job Satisfaction towards other organizational variables. However, conclusion cannot simply draw that Job Satisfaction equal to Motivation or vice versa. As such, this article literally declares separate treatments for the two Motivation and Job Satisfaction so that factors under these two categories of studies that may affect organizational variable can be more identifiable.*

Mosammod M.P. 2011 dengan judul *“Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector”* Sher-e-Bangla Agricultural University, Dhaka. Hasil *The overall job satisfaction of the employees in pharmaceutical sector is at the positive level. The nature of business operation, the work culture and the level of job satisfaction have undergone sea change for the pharmaceutical companies.* Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang sama terletak pada variabel yang dibahas, dalam penelitian sebelumnya membahas 1 variabel sedangkan dalam penelitian ini 2 variabel.