





KUESIONER

ANALISIS DISIPLIN KERJA KARYAWAN PADA DEALER YAMAHA
MATARAM SAKTI CAB. SETIABUDI SEMARANG

Kepada Yth : Bapak/Ibu Karyawan

Dealer YAMAHA MATARAM SAKTI Cab. Setiabudi Semarang
di Tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Analisis Disiplin Kerja Karyawan pada Dealer Yamaha Mataram Sakti”.

Maka saya:

Nama : Maria Agustina
Program Studi : Fakultas Manajemen FEB
Universitas Soegijapranata Semarang

Memohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang terlampir sebagai bahan penelitian saya. Hasil jawaban Bapak/Ibu hanya digunakan untuk kepentingan akademis dan tidak ada kaitannya dengan kinerja Bapak/Ibu di perusahaan. Besar harapan saya untuk Bapak/Ibu meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih banyak.

Peneliti

Maria Agustina

Identitas Responden

Nama :

Usia :Tahun

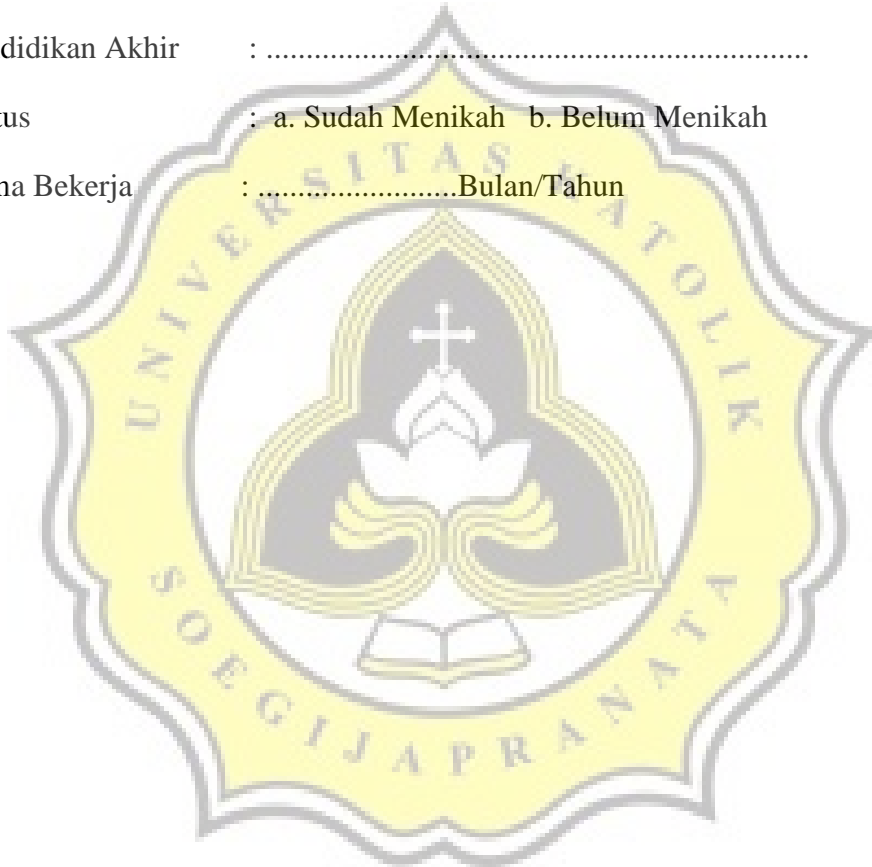
Jenis Kelamin : a.Laki-Laki b. Perempuan

Jabatan :

Pendidikan Akhir :

Status : a. Sudah Menikah b. Belum Menikah

Lama Bekerja :Bulan/Tahun



Mohon berikan tanda centang (√) pada kolom dibawah ini sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu alami.

Keterangan: S (Selalu) SR (Sering)
 KK (Kadang-Kadang) JR (Jarang) TP (Tidak Pernah)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		S	SR	KK	JR	TP
Disiplin terhadap Kehadiran Kerja						
1	Saya melakukan absensi masuk kerja pukul 08.00 dikantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan					
2	Saya melakukan absensi pulang kerja pukul 17.00 di kantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan					
3	Saya mendahulukan tugas-tugas yang dibebankan pada saya tanpa membuang-buang waktu					
4	Saya sadar kehadiran saya dalam bekerja menentukan target di Yamaha					
5	Saya memanfaatkan limit izin/tidak izin yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 6x dengan sebaik-baiknya dalam satu tahun					
6	Saya memanfaatkan izin untuk terlambat datang dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun					
7	Saya memanfaatkan izin untuk pulang awal dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun					
8	Saya memanfaatkan cuti yang diberikan					

	Yamaha oleh karyawan (cuti menikah 3 hari, cuti umrah 2 minggu, cuti melahirkan 1 bulan)					
Disiplin terhadap Peraturan						
9	Saya selalu menggunakan seragam kerja sesuai aturan seragam yang ditentukan					
10	Saya termasuk orang yang cepat dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan pada saya					
11	Saya menerapkan peraturan perusahaan dengan tidak membocorkan data-data perusahaan yang dianggap rahasia.					
12	Saya (wanita) memakai rok dengan ukuran pas di lutut atau melebihi lutut kaki saya kecuali sales (marketing) memakai celana panjang. Atau saya (pria) memakai celana panjang dengan sopan dan berbahan kain bukan jeans					
13	Saya (pria) memakai sepatu tertutup atau saya (wanita) memakai sepatu hak rendah/flatshoes saat bekerja					
Disiplin terhadap Standar kerja						
14	Saya mengerti dengan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan kepada saya sesuai standar perusahaan					
15	Saya dapat membantu perusahaan mencapai target setiap bulan sesuai standar perusahaan					
16	Saya bekerja dengan baik dengan					

	menguasai produk yang ada di Yamaha					
Disiplin terhadap Etika Kerja						
17	Saya menggunakan komputer sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, tidak untuk kepentingan pribadi (chatting, membuka sosial media, dan browsing untuk kesenangan pribadi)					
18	Saya memberi salam, senyum, sapa kepada setiap pelanggan yang datang					
19	Saya mengucapkan terimakasih kepada setiap pelanggan yang sudah berkunjung ke dealer Yamaha					
20	Saya mentaati perintah atasan yang terkait dengan pekerjaan					
21	Saya dapat menangani komplain pelanggan tanpa harus menundanya					
22	Saya dapat memberikan jawaban pelanggan yang komplain sesuai dengan peraturan yang berlaku					
23	Saya dapat memberikan jawaban yang memuaskan kepada pelanggan yang komplain					

Nama :

Jabatan :

Upaya perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan

NO	Pertanyaan	S	SR	KK	JR	TP
1.	Setiap pagi perusahaan melakukan breafing untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja dengan sungguh-sungguh					
2.	Pimpinan hadir tepat waktu, bersikap jujur, dan adil terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan dan bertanggung jawab sebagai seorang atasan					
3.	Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang selalu disiplin					
4.	Pimpinan selalu menegur karyawan yang salah dan memberikan hukuman bagi setiap karyawan yang melanggar peraturan					
5.	Pimpinan secara aktif mengawasi perilaku karyawan dan mengetahui perkembangan karyawan dalam bekerja					
6.	Perusahaan memberikan sanksi/hukuman bagi karyawan yang tidak disiplin					
7.	Pimpinan berani menegur dengan tegas pada karyawan yang melakukan pelanggaran					
8.	Perusahaan mengadakan piknik bersama karyawan setiap akhir tahun					

Nama :

Jabatan :

Upaya yang dilakukan individu terhadap disiplin kerja di perusahaan

NO	Pertanyaan	S	SR	KK	JR	TP
1.	Saya mengikuti breafing setiap pagi agar saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar					
2.	Saya disiplin karena pimpinan saya memiliki sikap disiplin dan dapat dijadikan contoh					
3.	Saya taat aturan karena ada penghargaan bagi karyawan yang disiplin					
4.	Saya tidak pernah melanggar peraturan yang berlaku di perusahaan karena perusahaan menekankan keadilan kepada siapapun yang melanggar akan diberi sanksi					
5.	Saya akan tetap taat terhadap aturan maupun ada pengawasan/tidak ada pengawasan/teguran dari atasan					
6.	Saya akan tetap taat pada aturan bahkan jika tidak ada sanksi/hukuman.					
7.	Saya disiplin karena pimpinan saya bersikap tegas					
8.	Saya disiplin karena saya dengan karyawan yang lainnya dapat saling memotivasi untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja					
9.	Saya pernah menggunakan limit izin/tidak izin melebihi batas 6x yang telah ditentukan Yamaha					

10.	Saya pernah melanggar peraturan yang ada di dealer Yamaha Mataram Sakti					
-----	---	--	--	--	--	--





Persepsi Karyawan Mengenai Disiplin Kerja Karyawan

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5
2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5
3	3	5	5	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	3	5	5	3	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
6	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
7	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
8	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
9	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3
10	5	4	4	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
11	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
12	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
17	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
18	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5
19	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
21	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

22	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
23	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
29	5	3	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
30	5	3	4	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	4	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4
Jumlah	164	167	167	167	127	143	139	134	180	180	180	178	179	179	169	170	171	175	173	174	168	168	168
Rata-rata	4.55	4.63	4.63	4.63	3.52	3.97	3.86	3.72	5.5	5.5	5.5	4.94	4.97	4.97	4.69	4.72	4.75	4.86	4.80	4.83	4.67	4.67	4.67

Upaya Perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	3	4	5	5	4	5	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	3
3	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5
6	3	5	4	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	4	5	5	3
8	5	5	3	5	4	5	5	4
9	3	5	3	5	5	5	5	4
10	5	5	3	5	5	4	5	4
11	5	5	3	5	5	5	5	3
12	3	5	4	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	4	5	5
15	5	5	4	5	5	4	5	3
16	3	4	3	4	5	5	4	4
17	5	4	4	5	5	5	5	3
18	5	4	4	5	5	4	5	3
19	5	5	3	5	5	5	5	3
20	3	4	1	5	5	5	5	3
21	4	5	3	4	5	4	5	5
22	4	5	4	4	4	4	5	5
23	4	5	5	4	5	4	5	5
24	5	4	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	4	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	4	5
27	5	4	4	5	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	5	4	5	4	5
30	5	4	4	5	4	5	5	5
31	5	4	5	4	4	5	5	5
32	5	5	5	5	4	4	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	4	5	5
35	5	5	4	4	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5
Jumlah	163	169	146	172	168	169	172	156
Rata-rata	4.52	4.69	4.05	4.77	4.66	4.69	4.77	4.33

Upaya Karyawan Untuk Meningkatkan Disiplin Kerjanya

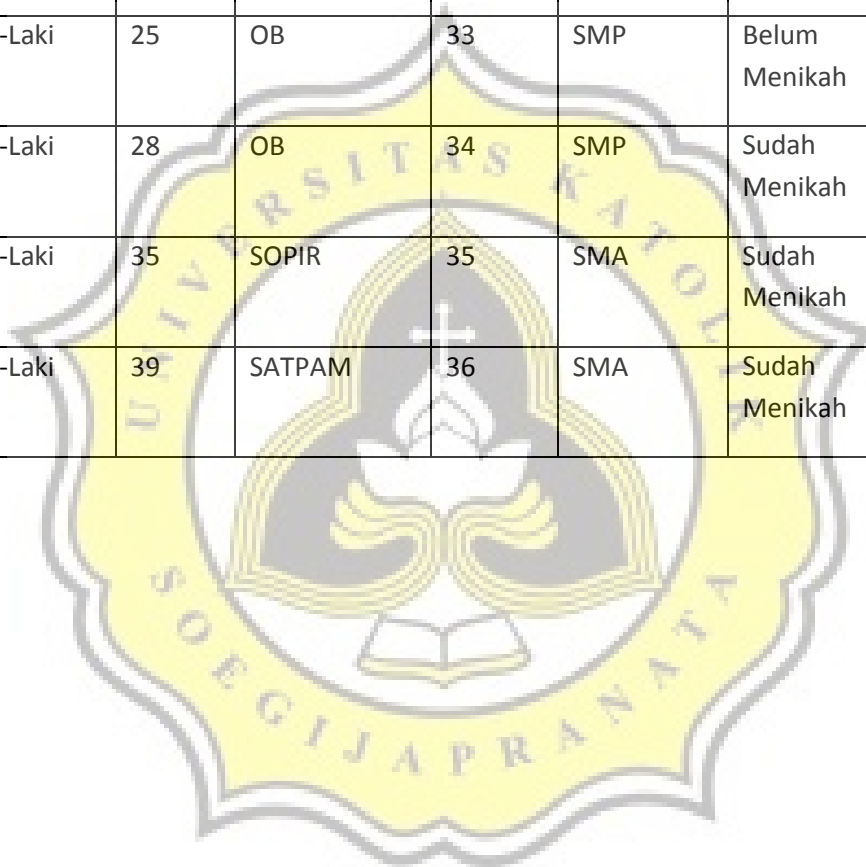
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	3	5	1	5	4	4	5	4	5	5
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
11	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
12	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5
13	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5
14	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
16	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
19	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
23	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
24	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
25	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
26	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
27	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
28	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
29	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
33	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
34	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
35	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
36	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
Jumlah	162	167	151	170	167	170	170	169	180	180
Rata-rata	4.5	4.63	4.19	4.72	4.63	4.72	4.72	4.69	5	5

Gambaran Responden

Jenis Kelamin	Usia (Thn)	Jabatan	Kode Jabatan	Pendidikan Akhir	Status	Lama Bekerja
Laki-Laki	42	Kepala Cabang	1	SMA	Sudah Menikah	10 Tahun
Perempuan	27	Administrasi	2	S1	Belum Menikah	6 Tahun
Perempuan	23	Administrasi	3	S1	Belum Menikah	5 Tahun
Laki-Laki	27	Sales Counter	4	S1	Belum Menikah	1 Tahun
Perempuan	23	Sales Counter	5	SMA	Belum Menikah	4 Tahun
Laki-Laki	38	Service Advisor	6	SMA	Sudah Menikah	10 Tahun
Laki-Laki	32	Chief Mekanik	7	SMA	Sudah Menikah	5 Tahun
Laki-Laki	30	Chief Mekanik	8	SMA	Sudah Menikah	3 Tahun
Laki-Laki	25	Mekanik	9	SMK	Belum Menikah	8 Bulan
Laki-Laki	29	Mekanik	10	SMK	Sudah Menikah	2 Tahun
Laki-Laki	28	Mekanik	11	SMK	Sudah Menikah	1 Tahun
Laki-Laki	20	Mekanik	12	SMK	Belum Menikah	1,5 Tahun
Laki-Laki	23	Mekanik	13	SMK	Belum Menikah	3 Tahun
Laki-Laki	31	Mekanik	14	SMK	Sudah	3 Tahun

					Menikah	
Laki-Laki	27	Mekanik	15	SMK	Sudah Menikah	5 Tahun
Laki-Laki	22	Mekanik	16	SMK	Belum Menikah	2 Tahun
Laki-Laki	27	Mekanik	17	SMK	Sudah Menikah	2 Tahun
Laki-Laki	24	Mekanik	18	SMK	Belum Menikah	3 Tahun
Laki-Laki	25	Mekanik	19	SMK	Belum Menikah	5 Tahun
Laki-Laki	25	Mekanik	20	SMK	Belum Menikah	1 Tahun
Laki-Laki	27	Mekanik	21	SMK	Belum Menikah	6 Bulan
Laki-Laki	23	Mekanik	22	SMK	Belum Menikah	11 Bulan
Perempuan	32	Service Counter	23	SMA	Sudah Menikah	10 Tahun
Laki-Laki	27	Part Counter	24	SMA	Sudah Menikah	4 Tahun
Laki-Laki	35	Part Counter	25	SMA	Sudah Menikah	4 Tahun
Laki-Laki	38	Supervisor	26	SMA	Sudah Menikah	10 Tahun
Laki-Laki	23	Marketing	27	SMA	Belum Menikah	3 Tahun
Laki-Laki	31	Marketing	28	SMA	Sudah Menikah	3 Tahun
Laki-Laki	26	Marketing	29	SMA	Belum	2 Tahun

					Menikah	
Laki-Laki	22	Marketing	30	SMA	Belum Menikah	1 Tahun
Laki-Laki	26	Marketing	31	SMA	Belum Menikah	7 Tahun
Laki-Laki	20	OB	32	SMP	Belum Menikah	5 Tahun
Laki-Laki	25	OB	33	SMP	Belum Menikah	4 Tahun
Laki-Laki	28	OB	34	SMP	Sudah Menikah	1 Tahun
Laki-Laki	35	SOPIR	35	SMA	Sudah Menikah	8 Tahun
Laki-Laki	39	SATPAM	36	SMA	Sudah Menikah	5 tahun





**Hasil Wawancara dengan Kepala Cabang Yamaha Mataram Sakti Cab.
Setiabudi Semarang mengenai Visi, Misi, dan Filosofi serta Struktur
Organisasi**

Responden 1

SAYA: “Bisakah Bapak jelaskan visi, misi dan filosofi (jika ada) di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang?”

RESPONDEN: “Bisa, jadi misinya itu ada 2 kalimat yang berbunyi *Menjadi perusahaan distributor motor, produk dan jasa pendukungnya yang memiliki jaringan pemasaran Terbesar di Indonesia. Menjadi perusahaan yang Terpercaya, meliputi sumber daya manusia, keuangan, teknologi & informasi, dan sumber daya fisik.* Sedangkan untuk misinya adalah *Menyediakan pelayanan terbaik bagi konsumen. Menyediakan produk dan jasa yang berkualitas.* Lalu untuk filosofinya ada 5 yang terdiri dari: bekerja adalah ibadah, kepuasan pelanggan adalah komitmen kami, kerja tim adalah kekuatan kami, kerja keras adalah kebiasaan kami, perubahan dan perbaikan adalah kunci sukses kami.”

SAYA: “Jelaskan tentang Struktur organisasi Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang ?”

RESPONDEN: “Jadi Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang di pimpin oleh kepala cabang yang bertugas memimpin dan mengelola kegiatan usaha/bisnis perusahaan di cabang, lalu dibawahnya ada administrasi yang berjumlah 2 orang tugasnya melakukan kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-menetik, dan membuat agenda kantor, lalu ada supervisor yang membantu atasan dengan tugas mengawasi pekerjaan marketing dan memiliki tugas strategis karena langsung terjun di lapangan melaksanakan semua rencana yang telah ditetapkan oleh atasan, lalu dibawah supervisor ada marketing yang berjumlah 5 orang yang bertugas menjual produk atau jasa yang ada di Yamaha sesuai target pasar yang telah ditentukan oleh perusahaan dan

terjun langsung kelapangan mencari pelanggan. Lalu ada sales counter yang berjumlah 2 orang yang bertugas menjawab telepon yang masuk (memberikan harga dan penjelasan tentang barang-barang yang dijual), melayani customer yang datang ke toko, mencari customer baru dengan cara online marketing, meningkatkan penjualan, dan mendistribusikan barang ke berbagai wilayah di Indonesia. Lalu ada part counter yang berjumlah 2 orang yang bertugas melayani konsumen yang membeli suku cabang, melakukan order barang ke pusat, melakukan pengiputan barang datang dan menata tampilan barang di counter, memperhatikan stok persediaan barang agar seimbang dengan omzet, membuat laporan administrasi harian, laporan berdasarkan sistem penjualan, laporan setoran penjualan dan laporan penjualan. Lalu ada service counter yang bertugas melayani customer yang ingin melakukan service, menginput history service ke dalam program SAP dan bekerjasama dengan teknisi dalam membuat penjadwalan service berkala. Kemudian ada service advisor yang bertugas menerima pelanggan dengan ramah dan berdasarkan nomor urut, mendengarkan setiap keluhan pelanggan dan mendiagnosa kerusakan kendaraan berdasarkan pengamatan dikendaraan, menerima komplain dari pelanggan yang kurang puas atau kecewa, membuat estimasi biaya (perkiraan biaya) dan lama pekerjaannya, senantiasa memantau kendaraan yang sedang diperbaiki, melakukan check kendaraan setelah diperbaiki, dan terkadang harus turun langsung kelapangan jika para mekanik atau chief mekanik mengalami permasalahan. Kemudian ada chief mekanik yang berjumlah 2 orang yang bertugas bekerjasama dengan service advisor yang memberikan bimbingan teknis kepada para mekanik yang dibawahnya didalam melakukan perbaikan kendaraan. Lalu kemudian dibawah chief mekanik ada mekanik yang berjumlah 14 orang yang bertugas memperbaiki mesin, membongkar mesin yang tingkat kesulitan yang mudah, dan juga membersihkan mesin yang dibongkar hingga bersih, tugas lainnya yaitu harus selalu siap untuk menunggu perintah dari chief mekanik. Kemudian ada office boy yang berjumlah 3 orang yang bertugas seperti menyapu, mengepel, merapikan meja dan kursi, serta menjaga kebersihan dan membantu driver mengantarkan sepeda motor yang sudah dibeli oleh pelanggan ke tempat pelanggan tersebut jika pelanggan meminta

barang untuk dikirim. Lalu ada driver yang bertugas membantu perusahaan untuk mengirimkan produk yang sudah terjual ke alamat pelanggan bersama OB, dan yang terakhir ada satpam yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban dilingkungan dan memberikan arahan kepada pelanggan tujuannya pelanggan mau ngapain dan ada perlu apa.”

SAYA: “Apa saja upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan?”

RESPONDEN: “Setiap pagi perusahaan melakukan breafing untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja dengan sungguh-sungguh, Pimpinan hadir tepat waktu, bersikap jujur, dan adil terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan dan bertanggung jawab sebagai seorang atasan, Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang selalu disiplin, Pimpinan selalu menegur karyawan yang salah dan memberikan hukuman bagi setiap karyawan yang melanggar peraturan, Pimpinan secara aktif mengawasi perilaku karyawan dan mengetahui perkembangan karyawan dalam bekerja, Perusahaan memberikan sanksi/hukuman bagi karyawan yang tidak disiplin, Pimpinan berani menegur dengan tegas pada karyawan yang melakukan pelanggaran, dan Perusahaan mengadakan piknik bersama karyawan setiap akhir tahun.”

SAYA: “Menurut Bapak sendiri sebagai kepala cabang di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi ini, apakah karyawan disini sudah disiplin dalam bekerja?”

RESPONDEN; “Sudah, karena saya merasa karyawan-karyawan disini sudah bekerja dengan baik dan bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang diteloh dibebankan kepadanya. Dan setiap karyawan biasanya berhasil mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan (terutama marketing dan sales counter)”.



LAMPIRAN 4

**HASIL WAWANCARA MENGENAI
ALASAN JAWABAN RESPONDEN
TERKAIT DENGAN DISIPLIN KERJA**

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden yang memiliki alasan pernyataan dengan skor terendah sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
1.	saya memanfaatkan izin untuk terlambat datang dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun	<p>Responden 1:</p> <p>Sering</p> <p>1. Saya (mekanik) sudah menikah dan terkadang saya harus bisa membagi waktu untuk anak istri saya jika saat bekerja, biasanya saya selalu memanfaatkan izin untuk terlambat datang ke kantor jika ada masalah keluarga seperti anak/istri saya ketika lagi sakit/ mengalami kesusahan.</p> <p>2. Saya (Driver) sudah menikah dan memiliki tanggung jawab yang besar didalam keluarga saya, biasanya saya memanfaatkan izin untuk datang terlambat karena harus mengantar anak saya sekolah jika istri saya tidak sempat karena istri saya juga bekerja.</p>	Jadi, ada sebagian karyawan yang sudah menikah dan jika anak/istrinya sakit atau ada masalah keluarga, mereka harus memanfaatkan izin untuk terlambat datang yang sudah diberikan oleh perusahaan, dan ada yang rumahnya terlalu jauh (Ambarawa) sehingga dengan terpaksa memanfaatkan izin untuk datang terlambat.

		<p>Responden 2:</p> <p>Kadang-kadang</p> <p>1. Saya (marketing) biasanya membuat janji bertemu dengan pelanggan yang mempunyai waktu luang terkadang ada target pelanggan saya yang hanya bisa di pagi hari untuk bisa meluangkan waktu jadi saya memanfaatkan limit izin tersebut.</p> <p>2. Saya (mekanik) terkadang saya harus memanfaatkan izin untuk datang telat karena rumah saya yang jauh (Ambarawa) dari tempat kerja.</p>	
--	--	--	--

2.	saya memanfaatkan izin untuk pulang awal dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun	<p>Responden 1:</p> <p>Sering,</p> <p>1. Saya (mekanik) sudah menikah dan terkadang saya harus bisa membagi waktu untuk anak istri saya jika saat bekerja, biasanya saya selalu memanfaatkan izin untuk pulang awal jika ada masalah keluarga seperti anak/ istri saya ketika sedang sakit. Dan jika ada acara keluarga yang sangat penting biasanya saya memanfaatkan izin untuk pulang awal selama belum melebihi batas yang sudah ditentukan oleh perusahaan.</p> <p>2. Saya (Driver) sudah menikah dan memiliki tanggung jawab yang besar didalam keluarga saya, biasanya saya memanfaatkan izin untuk pulang awal saat bertugas karena harus menjaga anak saya jika dirumah tidak ada orang karena istri saya juga bekerja</p>	<p>sebagian karyawan yang sudah menikah memilih untuk memanfaatkan izin pulang awal jika ada acara keluarga atau masalah pribadi didalam keluarga, dan untuk marketing yang menjawab kadang-kadang, terkadang memanfaatkan izin pulang awal karena biasanya habis menemui pelanggan di daerah yang berdekatan dengan rumah karyawan tersebut biasanya memanfaatkan izin pulang awal karena sudah terlalu lelah dan membutuhkan istirahat dan itu hanya kadang-kadang saja.</p>
		<p>Responden 2:</p> <p>Kadang-kadang</p> <p>1. Saya (part counter) terkadang memanfaatkan izin untuk pulang awal ketika ada acara keluarga yang sangat penting.</p> <p>2. Saya (Marketing) terkadang memanfaatkan</p>	

		izin pulang awal karena biasanya saya habis menemui pelanggan di daerah yang dekat dengan rumah saya dan saya langsung memilih untuk memanfaatkan izin pulang awal karena sudah terlalu lelah dan itu hanya kadang-kadang	
3.	Saya memanfaatkan cuti yang diberikan Yamaha oleh karyawan (cuti menikah 3 hari, cuti umrah 2 minggu, cuti melahirkan 1 bulan)	<p>Responden 1:</p> <p>1. Saya (service counter) pernah memanfaatkan cuti menikah, cuti melahirkan 2x selama saya bekerja di Yamaha, dan cuti umrah.</p> <p>2. Saya (chief mekanik) pernah memanfaatkan cuti yang diberikan oleh perusahaan seperti cuti menikah pada awal saya saat masuk kerja, dan pernah cuti umrah.</p>	Jadi kesimpulannya responden yang menjawab sering memanfaatkan cuti dikarenakan ada sebagian karyawan yang memanfaatkan cuti untuk menikah, melahirkan, dan umroh.

4.	saya memanfaatkan limit izin/tidak izin yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 6x dengan sebaik-baiknya dalam satu tahun	<p>Responden 1:</p> <p>Sering</p> <p>1. Saya (driver) selalu memanfaatkan limit izin/tidak izin selama belum melebihi batas yang ditentukan oleh Yamaha karena istri saya juga bekerja dan terkadang anak saya dirumah tidak ada yang menemankan dan jika saya dan istri harus bekerja, anak saya akan dititipkan dirumah orang tua saya.</p> <p>2. Saya (mekanik) sering memanfaatkan limit izin/tidak izin jika ada masalah pribadi/ keluarga</p> <hr/> <p>Responden 2:</p> <p>Kadang-kadang</p> <p>1. Saya (marketing) terkadang memanfaatkan limit izin/tidak izin jika saya membutuhkannya saja seperti disaat saya lelah atau tidak ada pelanggan yang mempunyai waktu luang dihari itu.</p> <p>2. Saya (mekanik) terkadang memanfaatkan limit izin/tidak izin karena rumah saya yang jauh dan terkadang saya mencoba memilih beristirahat dan itu hanya</p>	Sebagian karyawan memilih untuk mementingkan masalah pribadi mereka selama masih ada limit izin/tidak izin yang diberikan oleh perusahaan
----	---	--	---

		kadang-kadang saja.	
5	Saya melakukan presensi masuk kerja paling lambat pukul 08.00 dikantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan	<p>Responden 1:</p> <p>Kadang-kadang</p> <p>1. Saya (mekanik) biasanya saya memanfaatkan limit izin untuk datang terlambat sehingga terkadang saya tidak melakukan absensi pada pukul 08.00</p> <p>2. Saya (Driver) biasanya saya memanfaatkan limit izin untuk datang terlambat sehingga terkadang saya tidak melakukan absensi pada pukul 08.00</p>	Sebagian karyawan terkadang memanfaatkan limit izin untuk datang terlambat sehingga tidak melakukan absensi masuk kerja pada pukul 08.00
6	Saya melakukan presensi pulang kerja paling cepat pukul 17.00 di kantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan	<p>Responden 1:</p> <p>Kadang-kadang</p> <p>1. Saya (part counter) terkadang memanfaatkan izin untuk pulang awal ketika ada acara keluarga yang sangat penting sehingga tidak melakukan presensi pulang kerja saat pukul 17.00.</p> <p>2. Saya (Marketing) terkadang memanfaatkan izin pulang awal sehingga tidak melakukan presensi pulang kerja saat pukul 17.00.</p>	Sebagian karyawan terkadang memanfaatkan limit izin untuk pulang awal sehingga tidak melakukan absensi saat pulang kerja pada pukul 17.00

7	Saya dapat membantu perusahaan mencapai target setiap bulan sesuai standar perusahaan	Responden 1: Kadang-kadang, 1. Saya (satpam) tidak mempunyai target apapun saat bekerja. 2. Saya (marketing) ada kalanya saya tidak dapat mencapai target.	Ada kalanya karyawan tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun.
8	Saya bekerja dengan baik dengan menguasai produk yang ada di Yamaha	Responden 1: Kadang-kadang , 1. Saya (satpam) tidak terlalu mengetahui produk-produk yang ada di Yamaha dengan baik 2. Saya (mekanik) terkadang saya hanya mengetahui produk yamaha saja tapi tidak terlalu menguasai karena pekerjaan saya lebih pada dibagian mesin	beberapa karyawan seperti satpam dan mekanik tidak begitu menguasai produk-produk yang ada di Yamaha.
9	Saya dapat menangani komplain pelanggan tanpa harus menundanya	Responden 1: Kadang-kadang 1. Saya (satpam) tidak terlalu bisa menangani komplain pelanggan 2. Saya (admin) tidak terlalu bisa menangani komplain pelanggan	beberapa karyawan seperti satpam dan administrasi tidak terlalu bisa menangani komplain pelanggan

10	Saya sadar kehadiran saya dalam bekerja menentukan target di Yamaha	<p>Responden 1:</p> <p>Kadang-kadang,</p> <p>Adakalanya karyawan tidak berhasil mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun dalam bekerja</p>	ada kalanya karyawan tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun dalam bekerja di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang.
11	Pimpinan berani menegur dengan tegas pada karyawan yang melakukan pelanggaran	<p>Responden 1:</p> <p>Selalu</p> <p>1. Saya (marketing) selalu ditegur jika saya tidak disiplin saat berada diluar kantor misalnya bertemu dengan pelanggan tidak dapat menjelaskan produk-produk yang ada di Yamaha dengan baik</p> <p>2. Saya (sales counter) selalu ditegur jika saya tidak dapat memberikan jawaban yang memuaskan kepada pelanggan ketika datang di counter saya</p> <hr/> <p>Responden 2:</p> <p>Sering</p> <p>1. Saya (part counter) sering ditegur jika saya tidak menata barang di counter dengan baik dan tidak memperhatikan persediaan stok barang (spare part)</p> <p>2. Saya (service advisor) sering ditegur jika saya tidak dapat menjawab keluhan pelanggan</p>	Setiap karyawan yang melakukan kesalahan dalam bekerja maupun disengaja atau tidak disengaja akan ditegur langsung oleh atasan

		dengan baik dan sabar.	
		Responden 3: Kadang-kadang, saya (mekanik) terkadang ditegur oleh pimpinan saya ketika saya tidak dengan baik mengerjakan perbaikan pada mesin sepeda motor.	
12	Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang selalu disiplin	Responden 1: Kadang-kadang, karena ada kalanya karyawan tidak mencapai target.	Ada kalanya karyawan tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun.
		Responden 2: Tidak Pernah, karena satpam tidak mempunyai target apapun.	
13	Perusahaan mengadakan piknik bersama karyawan setiap akhir tahun	Responden 1: Kadang-kadang, 1. Saya (mekanik) adalah karyawan baru yang belum mengikuti piknik yang diadakan oleh Yamaha yang dilakukan setiap setahun sekali dan baru bekerja selama 6 bulan, dan akan mengikuti piknik di akhir tahun ini. 2. Saya (service advisor) terkadang tidak mengikuti piknik karena saya sudah menikah sehingga memilih untuk berkumpul bersama keluarga, dan ini saya	Masih ada beberapa karyawan baru yang belum mengikuti piknik yang diadakan oleh Yamaha yang dilakukan setiap setahun sekali dan ada beberapa karyawan yang tidak mengikuti piknik karena sudah ada karyawan yang berstatus menikah sehingga memilih untuk berkumpul bersama keluarga.

		lakukan secara rolling setiap akhir tahun selama saya bekerja	
14	Setiap pagi perusahaan melakukan breafing untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja dengan sungguh-sungguh	Responden 1: Kadang-kadang, saya (mekanik) terkadang harus datang telat dikarenakan rumah saya yang jauh (Ambarawa) dari tempat saya kerja.	Jadi, karyawan yang menjawab kadang-kadang karena rumahnya jauh (Ambarawa),
15	Saya pernah menggunakan limit izin/tidak izin melebihi batas 6x yang telah ditentukan Yamaha	Responden 1: Tidak pernah, saya (sales counter) tidak pernah menggunakan limit yang sudah disediakan oleh Yamaha melebihi batas karena jika melebihi batas yang sudah ditentukan karyawan akan dikeluarkan	Tidak pernah menggunakan limit yang sudah disediakan oleh Yamaha melebihi batas karena jika melebihi batas yang sudah ditentukan karyawan akan akan dikeluarkan
16	Saya mengikuti breafing setiap pagi agar saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar	Responden 1: kadang-kadang 1. saya (mekanik) terkadang harus datang telat dikarenakan rumah saya yang jauh (Ambarawa) dari tempat saya kerja. 2. Saya (mekanik) biasanya saya memanfaatkan limit izin untuk datang terlambat sehingga terkadang saya tidak mengikuti breafing yang dilakukan di pagi hari.	1 karyawan menjawab kadang-kadang karena rumahnya jauh (Ambarawa) dari tempat dimana ia harus bekerja dan sebagian karyawan terkadang memanfaatkan limit izin untuk datang terlambat sehingga tidak mengikuti breafing yang dilakukan di pagi hari.
17	Saya taat aturan karena ada penghargaan bagi	Responden 1:	Ada kalanya mereka

	karyawan yang disiplin	Kadang-kadang, karena ada kalanya karyawan tidak mencapai target.	tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun.
		Responden 2: Tidak pernah, karena satpam tidak mempunyai target apapun	





Nama :

Jabatan :

PANDUAN WAWANCARA

Bapak / Ibu diminta untuk menjawab pertanyaan dibawah ini

1. Apakah Bapak/Ibu selalu menggunakan seragam sesuai aturan yang sudah ditentukan?

Jawaban: Ya/Tidak

Alasan.....

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan selama bekerja?

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu jika ada karyawan yang melanggar peraturan yang ada di perusahaan?

4. Bagaimana cara Bapak/Ibu menghindari kesalahan selama bekerja?

5. Bagaimana cara Bapak/Ibu menjaga hubungan yang baik dengan sesama karyawan dan atasan?

6. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi keluhan pelanggan yang tidak merasa puas dengan produk yang ada di perusahaan?

7. Mengapa Bapak/Ibu harus mentaati peraturan yang ada di perusahaan?

8. Apakah Bapak/Ibu menguasai produk-produk yang ada di perusahaan?

Nama (Jabatan) Responden 1 : Ninik Adriyani (Service Counter)

Nama (Jabatan) Responden 2 : Niko Faizal Rahman (Marketing)

HASIL WAWANCARA

Bapak / Ibu diminta untuk menjawab pertanyaan dibawah ini

1. Apakah Bapak/Ibu selalu menggunakan seragam sesuai aturan yang sudah ditentukan?

Jawaban Responden 1: (Ya)/Tidak

Alasan: Karena sudah menjadi aturan yang harus ditaati oleh karyawan disini

Jawaban Responden 2: (Ya)/Tidak

Alasan: karena itu sudah menjadi peraturan

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan selama bekerja?

Jawaban Responden 1 : Dengan mencari pelanggan sebanyak-banyaknya dan tidak melanggar peraturan.

Jawaban Responden 2: Dengan datang tepat waktu

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu jika ada karyawan yang melanggar peraturan yang ada di perusahaan?

Jawaban Responden 1: Perlu dicegah untuk melakukan tindakan kesalahan selanjutnya

Jawaban Responden 2: Karyawan seperti itu harusnya diberikan sanksi

4. Bagaimana cara Bapak/Ibu menghindari kesalahan selama bekerja?

Jawaban Responden 1: Dengan tidak melanggar peraturan.

Jawaban Responden 2: Bekerja sesuai dengan aturan yang ada

5. Bagaimana cara Bapak/Ibu menjaga hubungan yang baik dengan sesama karyawan dan atasan?

Jawaban Responden 1: Berkomunikasi dan sharing saat jam istirahat dan diwaktu senggang.

Jawaban Responden 2: Selalu mengucapkan salam saat bertemu

6. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi keluhan pelanggan yang tidak merasa puas dengan produk yang ada di perusahaan?

Jawaban Responden 1: Sabar, dan mencoba membuktikan bahwa produk-produk di Yamaha sangat bagus dan berkualitas.

Jawaban Responden 2: Mencari tau dulu pelanggan tidak puas karena apa, kemudian cari solusi bersama

7. Mengapa Bapak/Ibu harus mentaati peraturan yang ada di perusahaan?

Jawaban Responden 1: Karena untuk tetap dapat bertahan di perusahaan harus mentaati peraturan.

Jawaban Responden 2: Supaya karyawan tidak ada yang semena-mena, makanya peraturan itu penting adanya

8. Apakah Bapak/Ibu menguasai produk-produk yang ada di perusahaan?

Jawaban Responden 1: Iya, karena dengan menguasai produk-produk yang ada di Yamaha, bisa menjawab semua pertanyaan yang dibutuhkan atau yang ingin dicari oleh pelanggan.

Jawaban Responden 2: Ya, tentu saja.





Nama (Jabatan) Responden 1: Agung Septa Adi (Marketing)

Nama (Jabatan) Responden 2: Widodo (Marketing)

Pertanyaan untuk sales/marketing

Bapak / Ibu diminta untuk menjawab pertanyaan dibawah ini

1. Bagaimana cara Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan selama berada diluar kantor?

Responden 1: Ketemu dengan pelanggan sambil mempromosikan produk, menawarkan kemewahan dan keutamaan produk yang dijual

Responden 2: Dengan bepegang teguh pada visi dan misi kantor

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu meningkatkan penjualan untuk mencapai target setiap bulannya sesuai keinginan perusahaan?

Responden 1: Dengan terus mempromosikan produk kepada konsumen tanpa menyerah sebelum penjualan yang ditargetkan dapat tercapai.

Responden 2: Memenuhi target yang telah ditetapkan

3. Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika tidak memenuhi target penjualan bulan ini?

Responden 1: Melakukan evaluasi, dan mengejar target dibulan depan

Responden 2: Merasa kurang bertanggung jawab dengan target penjualan

4. Bagaimana cara menghadapi sikap pelanggan yang buruk?

Responden 1: Tetap bersikap sopan santun saja karena pelanggan adalah raja

Responden 2: Tetap bersikap sopan santun karena pelanggan adalah raja

5. Bagaimana cara Bapak/Ibu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan?

Responden 1: Memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan dengan memberikan penjelasan harga dan kuantitas produk secara detail kepada pelanggan dan promosi-promosi yang diberikan.

Responden 2: Dengan bersikap sopan santun dan memberitahukan promo-promo kepada pelanggan

6. Mengapa Bapak/Ibu selalu menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh perusahaan setiap bertemu dengan pelanggan meskipun sedang berada diluar kantor?

Responden 1: Untuk menjaga emage perusahaan supaya dikenal konsumen

Responden 2: Untuk memberitahukan pelanggan sikap profesional karyawan terhadap perusahaan yang mempunyai ciri khas.

KESIMPULAN

Marketing yang bekerja di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang selalu mencari cara untuk meningkatkan kedisiplinan selama berada diluar kantor dengan bertemu pelanggan sambil mempromosikan produk, menawarkan kemewahan dan keutamaan produk yang dijual dan dengan berpegang teguh pada visi dan misi kantor. Meningkatkan penjualan untuk mencapai target setiap bulannya sesuai keinginan perusahaan dilakukan dengan cara terus-menerus mempromosikan produk kepada konsumen tanpa menyerah sebelum penjualan yang ditargetkan dapat tercapai dan berusaha memenuhi target yang telah ditetapkan. Menghadapi sikap pelanggan yang buruk dengan tetap bersikap sopan santun karena pelanggan adalah raja. Selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan, memberikan penjelasan harga dan kualitas produk secara detail kepada pelanggan dan promosi-promosi yang diberikan. Marketing selalu menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk bertemu dengan pelanggan meskipun sedang berada diluar kantor karena untuk menjaga emage perusahaan supaya dikenal oleh konsumen dan untuk memberitahukan pelanggan sikap profesional karyawan terhadap perusahaan yang mempunyai ciri khas.