

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

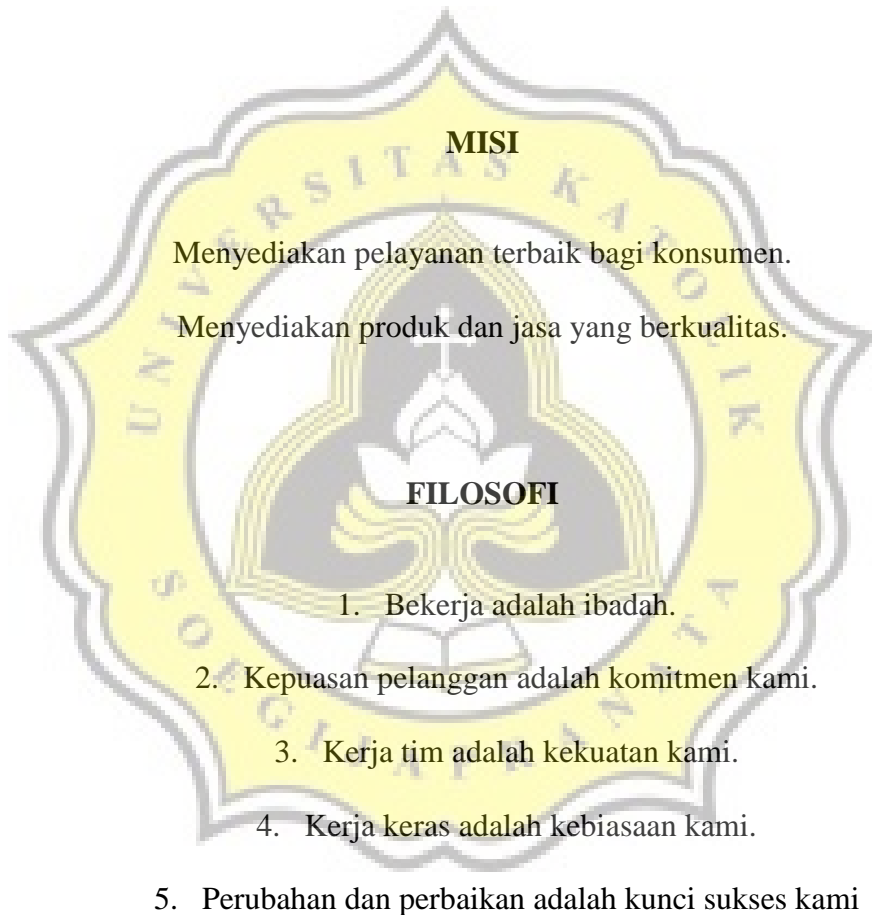
4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi ini adalah perusahaan cabang yang berdiri ke tiga pada tahun 2006 yang terletak di Jl. Setiabudi No.107 Semarang (Jawa Tengah). Pendirinya adalah Bapak Sigit Santoso sedangkan kepala cabang di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi tersebut adalah Bapak Suntari. Yamaha Mataram Sakti yang didirikan pertama kali di Semarang terletak di Jl. MT. Haryono No. 441 Semarang. Saat ini karyawan yang bekerja di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi berjumlah 36 orang termasuk kepala cabang. Yamaha Mataram Sakti buka setiap hari pada pukul 08.00-17.00 dan pada hari minggu karyawan yang masuk hanya sebagian sesuai dengan jadwal piket yang sudah diatur (kecuali tanggal merah libur). Yamaha Mataram Sakti ini memberikan asuransi kesehatan yaitu BPJS kepada setiap karyawan dan selalu mengadakan piknik bersama setahun sekali pada akhir tahun untuk menciptakan hubungan kemanusiaan yang harmonis. Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi juga memiliki Visi, Misi, dan Filosofi, yaitu sebagaiberikut (hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan kepala cabang lampiran 3, halaman 87):

VISI

Menjadi perusahaan distributor motor, produk dan jasa pendukungnya yang memiliki jaringan pemasaran Terbesar di Indonesia.

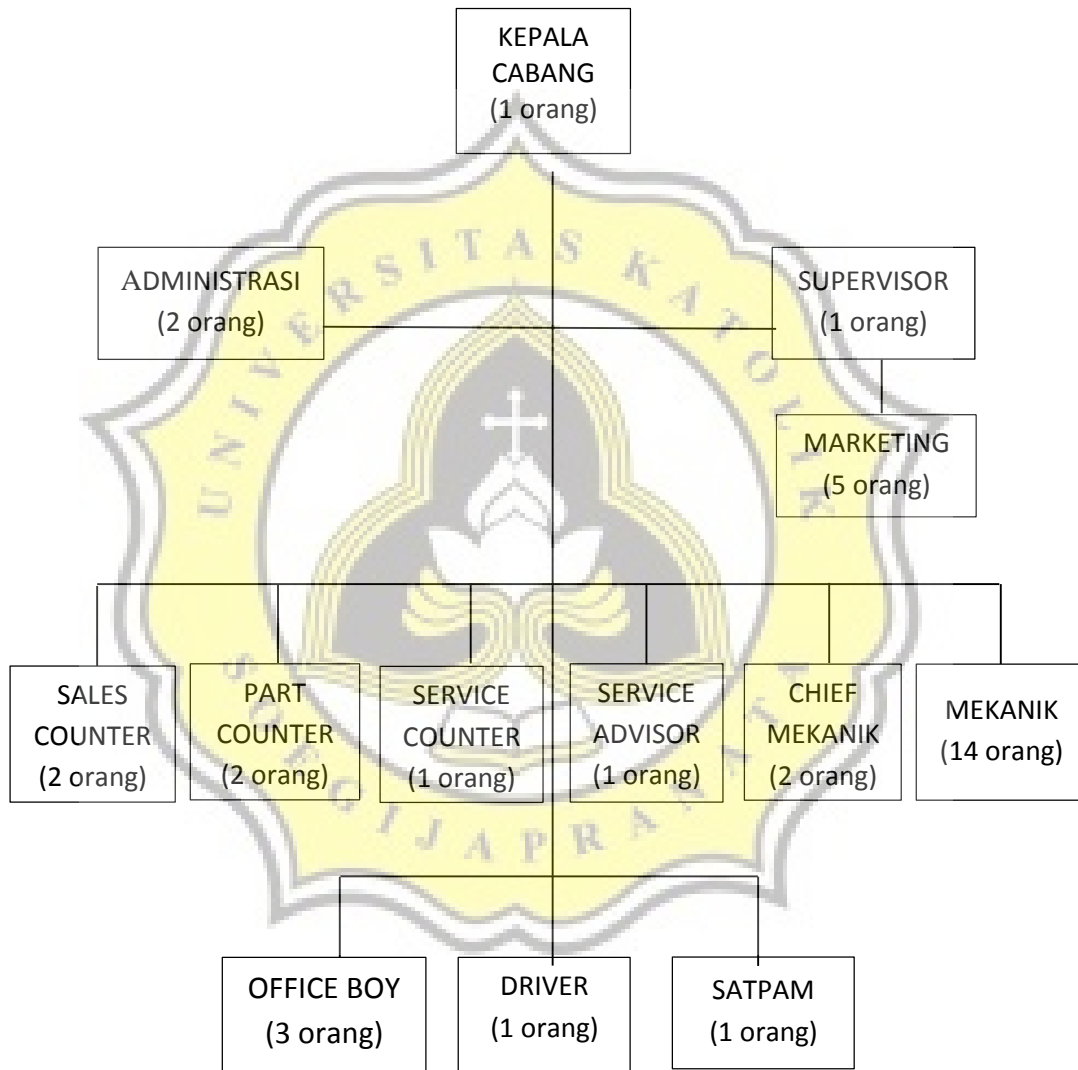
Menjadi perusahaan yang Terpercaya, meliputi sumber daya manusia, keuangan, teknologi & informasi, dan sumber daya fisik.



Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

YAMAHA MATARAM SAKTI CAB.SETIABUDI SEMARANG



Sumber: data sekunder 2017

Struktur organisasi di atas merupakan struktur yang dibuat berdasarkan persepsi peneliti berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap kepala cabang di

Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang (lampiran 3, halaman 87). Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi ini memiliki 36 karyawan termasuk kepala cabangnya sendiri dan mempunyai 13 jabatan yang diantaranya yaitu: *kepala cabang, administrasi, sales counter, part counter, service counter, service advisor, chief mekanik, mekanik, supervisor, marketing, office boy, driver, dan satpam.*

Tugas kepala cabang adalah memimpin dan mengelola kegiatan usaha/bisnis perusahaan di cabang, membangun nama baik kantor cabang dengan image yang positif, mengupayakan pertumbuhan dan perkembangan cabang dari waktu ke waktu, mengelola karyawan dengan baik agar bisnis dapat berjalan dengan lancar. Tugas administrasi adalah melakukan kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, dan membuat agenda kantor, administrasi di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi berjumlah 2 orang dan masing-masing memiliki tugasnya sendiri untuk administrasi yang pertama bertugas dibagian administrasi keuangan dan administrasi yang kedua bertugas mengurus STNK dan BPKB motor. Tugas supervisor adalah mengawasi pekerjaan marketing dan memiliki tugas strategis karena langsung terjun di lapangan melaksanakan semua rencana yang telah ditetapkan oleh atasan. Tugas marketing adalah menjual produk atau jasa yang ada di Yamaha sesuai target pasar yang telah ditentukan oleh perusahaan dan terjun langsung ke lapangan mencari pelanggan. Tugas sales counter adalah menjawab telepon yang masuk (memberikan harga dan penjelasan tentang barang-barang yang dijual), melayani customer yang datang ke toko dan menawarkan produk-produk yang ada di

Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang, mencari customer baru dengan cara online marketing, serta meningkatkan penjualan.

Tugas part counter adalah mengurus spare part motor dengan melayani konsumen yang membeli spare part langsung ke counter, 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. Tugas service counter adalah melayani customer yang ingin melakukan service, menginput history service ke dalam program SAP dan bekerjasama dengan teknisi dalam membuat penjadwalan service berkala. Tugas service advisor adalah 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.

Tugas chief mekanik adalah bekerjasama dengan service advisor yang memberikan bimbingan teknis kepada para mekanik yang dibawahnya didalam melakukan perbaikan kendaraan, memberikan perintah pekerjaan yang harus dilakukan, memberikan petunjuk penggunaan atau perawatan perlengkapan bengkel, memeriksa kelengkapan peralatan mekanik setiap saat, memberikan

pengarahan spare part yang perlu diganti, mengatur proses pengerjaan agar sesuai dengan estimasi yang telah diberikan. Tugas mekanik adalah 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.

Tugas office boy adalah membersihkan dan merapikan tempat-tempat di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi 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. Tugas driver adalah membantu perusahaan untuk mengirimkan produk yang sudah terjual ke alamat pelanggan bersama OB. Tugas satpam adalah menjaga keamanan dan ketertiban dilingkungan, serta memberikan arahan kepada pelanggan tujuannya pelanggan mau ngapain dan ada perlu apa.

4.2 Gambaran Responden

Responden penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang yang berjumlah 36 orang. Berikut gambaran responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, jabatan, pendidikan, status dan lama bekerja.

4.2.1 Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Berikut gambaran responden dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelamin yang ditampilkan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 4.2.1

Responden Berdasarkan Usia dan Jenis kelamin

| Usia | Jenis Kelamin | | Total |
|---------------|------------------|-------------------|-------------------|
| | Perempuan | Laki-laki | |
| 20 – 27 tahun | 3 (8,3%) | 19 (52,7%) | 22 (61,1%) |
| 28 – 34 tahun | 1 (2,7%) | 7 (19,4%) | 8 (22,2%) |
| 35 – 42 tahun | 0 (0%) | 6 (16,6%) | 6 (16,6%) |
| Total | 4 (11,1%) | 32 (88,8%) | 36 (100%) |

Sumber : data primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2.1 dapat dikatakan bahwa mayoritas karyawan Yamaha Mataram Sakti (19 orang) adalah laki-laki usia 20-27 tahun. Hal itu dikarenakan penelitian ini dilakukan di Yamaha Mataram Sakti dan lebih banyak membutuhkan karyawan untuk mengetahui cara memperbaiki mesin, serta mengerti akan soal-soal mesin dan membongkar-bongkar mesin pada sepeda motor jadi wajar jika mayoritas karyawan terdiri dari laki-laki.

4.2.2 Responden Berdasarkan Usia dan Status Responden

Berikut gambaran responden dikelompokkan berdasarkan usia dan status responden yang ditampilkan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 4.2.2

Responden Berdasarkan Usia dan Status Responden

| Usia | Status | | Total |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Belum Menikah | Menikah | |
| 20-27 Tahun | 19 (52,7%) | 3 (8,3%) | 22 (61,1%) |
| 28-34 Tahun | 0 (0%) | 8 (22,2%) | 8 (22,2%) |
| 35-42 Tahun | 0 (0%) | 6 (16,6%) | 6 (16,6%) |
| Total | 19 (52,7%) | 17 (47,2%) | 36 (100%) |

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2.2 dapat dikatakan bahwa mayoritas karyawan Yamaha Mataram Sakti kebanyakan belum menikah dengan usia 20-27 tahun yang terdiri dari 19 orang.

4.2.3 Responden Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan

Berikut gambaran responden dikelompokkan berdasarkan jabatan dan pendidikan yang ditampilkan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 4.2.3

Responden Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan

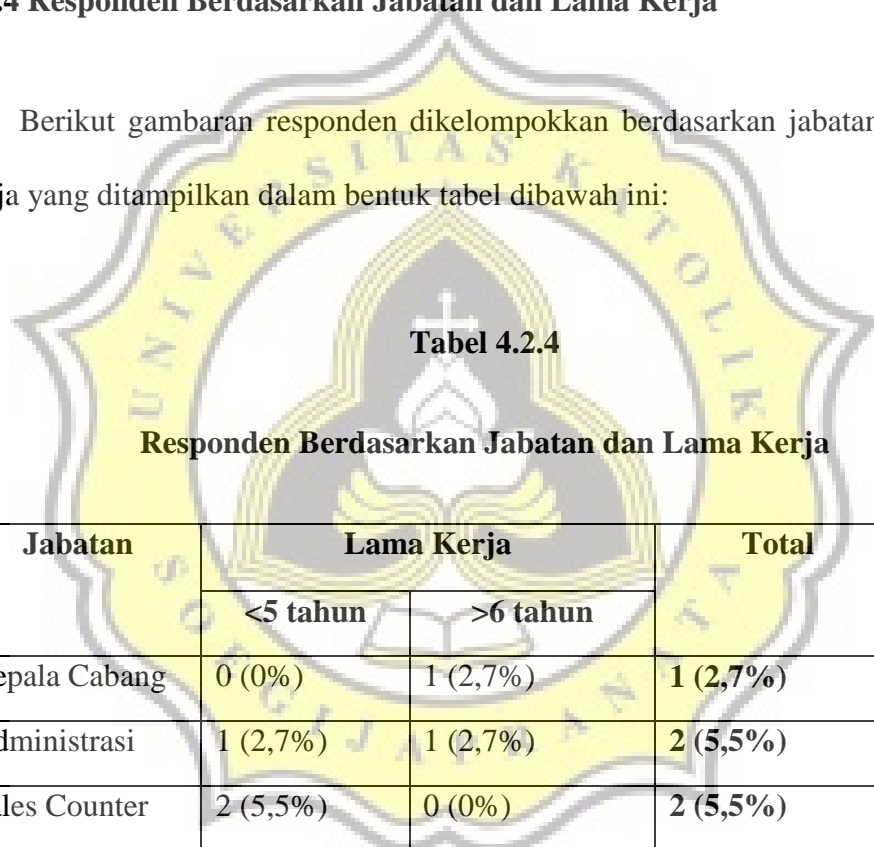
| Jabatan | Tingkat Pendidikan | | | Total |
|-----------------|--------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| | SLTP | SLTA/SMK | SARJANA | |
| Kepala Cabang | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Administrasi | 0 (0%) | 0 (0%) | 2 (5,5%) | 2 (5,5%) |
| Sales Counter | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) | 2 (5,5%) |
| Part Counter | 0 (0%) | 2 (5,5%) | 0 (0%) | 2 (5,5%) |
| Service Counter | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Service Advisor | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Chief Mekanik | 0 (0%) | 2 (5,5%) | 0 (0%) | 2 (5,5%) |
| Mekanik | 0 (0%) | 14 (38,8%) | 0 (0%) | 14 (38,8%) |
| Supervisor | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Marketing | 0 (0%) | 5 (13,8%) | 0 (0%) | 5 (13,8%) |
| OB | 3 (8,3%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3 (8,3%) |
| Driver | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Satpam | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Total | 3 (8,3%) | 30 (83,3%) | 3 (8,3%) | 36 (100%) |

Sumber: data primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2.3 dapat dikatakan bahwa karyawan Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang paling banyak berpendidikan dengan tingkat kelulusan SLTA/SMK. Pendidikan SMK untuk jabatan mekanik sebanyak 14 orang karena mereka mengambil kejurusan mesin.

4.2.4 Responden Berdasarkan Jabatan dan Lama Kerja

Berikut gambaran responden dikelompokkan berdasarkan jabatan dan lama kerja yang ditampilkan dalam bentuk tabel dibawah ini:



Tabel 4.2.4

Responden Berdasarkan Jabatan dan Lama Kerja

| Jabatan | Lama Kerja | | Total |
|-----------------|------------|----------|-------------------|
| | <5 tahun | >6 tahun | |
| Kepala Cabang | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) |
| Administrasi | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) | 2 (5,5%) |
| Sales Counter | 2 (5,5%) | 0 (0%) | 2 (5,5%) |
| Part Counter | 2 (5,5%) | 0 (0%) | 2 (5,5%) |
| Service Counter | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) |
| Service Advisor | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) |
| Chief Mekanik | 2 (5,5%) | 0 (0%) | 2 (5,5%) |
| Mekanik | 14 (38,8%) | 0 (0%) | 14 (38,8%) |
| Supervisor | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) |
| Marketing | 4 (11,1%) | 1 (2,7%) | 5 (13,8%) |

| | | | |
|--------------|-------------------|-----------------|------------------|
| OB | 3 (8,3%) | 0 (0%) | 3 (8,3%) |
| Driver | 0 (0%) | 1 (2,7%) | 1 (2,7%) |
| Satpam | 1 (2,7%) | 0 (0%) | 1 (2,7%) |
| Total | 29 (80.5%) | 7 (19,4) | 36 (100%) |

Sumber : data primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2.4 dapat dikatakan bahwa karyawan Yamaha Mataram Sakti kebanyakan memiliki lama bekerja <5 tahun, karena responden yang menjawab sebanyak 29 orang.

4.3. Persepsi Karyawan

4.3.1 Persepsi Karyawan Mengenai Disiplin Kerja Karyawan

Disiplin Kerja menurut Baharuddin, Alhabsyi, dan Utami (2013:58) adalah suatu sikap dan perilaku yang disiplin, sebab disiplin mempunyai dampak yang kuat terhadap suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam mengejar tujuan yang direncanakan, segala macam kebijaksanaan tidak mempunyai arti jika tidak didukung oleh para pelaksananya.

Berdasarkan hasil penelitian dari 36 responden di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang, pelaksanaan disiplin kerja karyawan pada Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang seperti yang ada pada tabel 4.3.1 dibawah ini:

Tabel 4.3.1

Persepsi Karyawan Mengenai Disiplin Kerja Karyawan

Keterangan: S (Selalu), SR (Sering), KK (Kadang-kadang), JR (Jarang),

TP (Tidak Pernah)

| No | Pertanyaan | Tanggapan Responden | | | | | Rata-rata | Kategori |
|----|--|---------------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------------|
| | | S | SR | KK | JR | TP | | |
| | Disiplin terhadap Kehadiran Kerja | | | | | | | |
| 1 | Saya melakukan presensi masuk kerja paling lambat pukul 08.00 dikantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan | 26 (130) | 4 (16) | 6 (18) | 0 | 0 | 4.55 | Disiplin Tinggi |
| 2 | Saya melakukan presensi pulang kerja paling cepat pukul 17.00 di kantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan | 28 (140) | 3 (12) | 5 (15) | 0 | 0 | 4.63 | Disiplin Tinggi |
| 3 | Saya mendahulukan tugas-tugas yang dibebankan pada saya tanpa membuang-buang waktu | 23 (115) | 13 (52) | 0 | 0 | 0 | 4.63 | Disiplin Tinggi |
| 4 | Saya sadar kehadiran saya dalam bekerja menentukan target di Yamaha | 27 (135) | 7 (28) | 1 (3) | 0 | 1 (1) | 4.63 | Disiplin Tinggi |
| 5 | Saya memanfaatkan limit izin/tidak izin yang diberikan oleh Yamaha sebanyak | 0 | 6 (12) | 7 (21) | 21 (84) | 2 (10) | 3.52 | Disiplin Tinggi |

| | | | | | | | | |
|--|---|-------------|------------|-----------|------------|------------|------|--------------------|
| | 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 | 0 | 5 (10) | 4 (12) | 14 (56) | 13 (65) | 3.97 | Disiplin Tinggi |
| 7 | Saya memanfaatkan izin untuk pulang awal dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun | 0 | 4 (8) | 6 (18) | 17 (68) | 9 (45) | 3.86 | Disiplin Tinggi |
| 8 | Saya memanfaatkan cuti yang diberikan Yamaha oleh karyawan (cuti menikah 3 hari, cuti umrah 2 minggu, cuti melahirkan 1 bulan) | 0 | 11 (22) | 0 | 13 (52) | 12 (60) | 3.72 | Disiplin Tinggi |
| Rata-rata Disiplin terhadap Kehadiran Kerja | | | | | | | 4.18 | Disiplin Tinggi |
| Disiplin terhadap Peraturan | | | | | | | | |
| 1 | Saya selalu menggunakan seragam kerja sesuai aturan seragam yang ditentukan | 36 (180) | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Disiplin Tinggi |
| 2 | Saya termasuk orang yang cepat | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Disiplin Tinggi |

Lanjutan Tabel 4.3.1

| | | | | | | | | |
|--|---|-------------|----------|-----------|---|---|------|-----------------|
| | dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan pada saya | (180) | | | | | | |
| 3 | Saya menerapkan peraturan perusahaan dengan tidak membocorkan data-data perusahaan yang dianggap rahasia. | 36 (180) | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Disiplin Tinggi |
| 4 | 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 | 34 (170) | 2 (8) | 0 | 0 | 0 | 4.94 | Disiplin Tinggi |
| 5 | Saya (pria) memakai sepatu tertutup atau saya (wanita) memakai sepatu hak rendah/flatshoes saat bekerja | 35 (175) | 1 (4) | 0 | 0 | 0 | 4.97 | Disiplin Tinggi |
| Rata-rata Disiplin terhadap Peraturan | | | | | | | 4.98 | Disiplin Tinggi |
| Disiplin terhadap Standar kerja | | | | | | | | |
| 1 | Saya mengerti dengan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan kepada saya sesuai standar perusahaan | 35 (175) | 1 (4) | 0 | 0 | 0 | 4.97 | Disiplin Tinggi |
| 2 | Saya dapat membantu | 30 (150) | 1 (4) | 5 (15) | 0 | 0 | 4.69 | Disiplin |

Lanjutan Tabel 4.3.1

| | | | | | | | | |
|--|--|-------------|-----------|-----------|---|---|------|-----------------|
| | perusahaan mencapai target setiap bulan sesuai standar perusahaan | | | | | | | |
| 3 | Saya bekerja dengan baik dengan menguasai produk yang ada di Yamaha | 30 (150) | 2 (8) | 4 (12) | 0 | 0 | 4.72 | Disiplin Tinggi |
| Rata-rata Disiplin terhadap Standar Kerja | | | | | | | 4.79 | Disiplin Tinggi |
| Disiplin terhadap Etika Kerja | | | | | | | | |
| 1 | Saya menggunakan komputer sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, tidak untuk kepentingan pribadi (chatting, membuka sosial media, dan browsing untuk kesenangan pribadi) | 27 (135) | 9 (36) | 0 | 0 | 0 | 4.75 | Disiplin Tinggi |
| 2 | Saya memberi salam, senyum, sapa kepada setiap pelanggan yang datang | 31 (155) | 5 (20) | 0 | 0 | 0 | 4.86 | Disiplin Tinggi |
| 3 | Saya mengucapkan terimakasih kepada setiap pelanggan yang sudah berkunjung ke dealer Yamaha | 29 (145) | 7 (28) | 0 | 0 | 0 | 4.80 | Disiplin Tinggi |
| 4 | Saya mentaati perintah atasan yang terkait dengan pekerjaan | 30 (150) | 6 (24) | 0 | 0 | 0 | 4.83 | Disiplin Tinggi |
| 5 | Saya dapat menangani komplain pelanggan tanpa harus menunda- | 28 (140) | 4 (16) | 4 (12) | 0 | 0 | 4.67 | Disiplin Tinggi |

Lanjutan Tabel 4.3.1

| | | | | | | | | |
|---|--|-------------|-----------|-----------|---|---|------|-----------------|
| | nundanya | | | | | | | |
| 6 | Saya dapat memberikan jawaban pelanggan yang komplain sesuai dengan peraturan yang berlaku | 28 (140) | 4 (16) | 4 (12) | 0 | 0 | 4.67 | Disiplin Tinggi |
| 7 | Saya dapat memberikan jawaban yang memuaskan kepada pelanggan yang komplain | 28 (140) | 4 (16) | 4 (12) | 0 | 0 | 4.67 | Disiplin Tinggi |
| Rata-rata Disiplin terhadap Etika Kerja | | | | | | | 4.75 | Disiplin Tinggi |
| Rata-rata skor Disiplin kerja secara keseluruhan | | | | | | | 4.68 | Disiplin Tinggi |

Sumber: data primer 2017

Berdasarkan tabel 4.3.1 dapat dilihat bahwa persepsi karyawan terhadap disiplin kerja memiliki nilai rata-rata skor disiplin kerja secara keseluruhan 4.68 termasuk dalam kategori disiplin tinggi. Disiplin terhadap peraturan memenuhi skor tertinggi dengan nilai 4.98, disiplin terhadap standar kerja dengan nilai 4.79, disiplin terhadap etika kerja dengan nilai 4.75 dan disiplin terhadap kehadiran kerja memiliki skor terendah dengan nilai 4.18.

Menurut Rivai (dalam Sari, 2011:15) disiplin terhadap kehadiran kerja adalah pembanding atau tolak ukur untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kedisiplinan karyawan, jika semakin berkurangnya tingkat kemangkiran dan besarnya frekuensi kehadiran maka dapat disimpulkan karyawan memiliki disiplin tinggi. Jika dilihat dari hasil kuesioner, skor tertinggi ditunjukkan pada

pernyataan “Saya melakukan presensi pulang kerja paling cepat pukul 17.00 di kantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan“ tetapi sebagian karyawan terkadang memanfaatkan limit izin untuk pulang awal sehingga tidak melakukan absensi saat pulang kerja pada pukul 17.00, “Saya mendahulukan tugas-tugas yang dibebankan pada saya tanpa membuang-buang waktu” dan “Saya sadar kehadiran saya dalam bekerja menentukan target di Yamaha” tetapi masih ada karyawan yang menjawab kadang-kadang dan jarang karena ada kalanya karyawan tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun dalam bekerja di Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang (skor 4.63), hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara mengenai alasan responden (lampiran 4, halaman 95) termasuk dalam kategori disiplin tinggi.

Sedangkan untuk skor terendah ditunjukkan pada pernyataan “Saya memanfaatkan limit izin/tidak izin yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 6x dengan sebaik-baiknya dalam satu tahun” (skor 3.52) karena sebagian karyawan memilih untuk mementingkan masalah pribadi selama masih ada limit izin/tidak izin yang diberikan oleh perusahaan, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 93). “Saya memanfaatkan cuti yang diberikan Yamaha oleh karyawan (cuti menikah 3 hari, cuti umrah 2 minggu, cuti melahirkan 1 bulan” (skor 3.72) dikarenakan ada sebagian karyawan yang pernah memanfaatkan cuti untuk menikah, melahirkan, dan umroh, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 92). “Saya memanfaatkan izin untuk pulang awal dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun” (skor 3.86) karena 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, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 91). “Saya memanfaatkan izin untuk terlambat datang dalam bekerja yang diberikan oleh Yamaha sebanyak 12x dengan sebaik-baiknya dalam 1 tahun” (skor 3.97) dikarenakan 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) ehingga dengan terpaksa memanfaatkan izin untuk datang terlambat, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 89). Dan “Saya melakukan presensi masuk kerja paling lambat pukul 08.00 dikantor, sesuai dengan jam yang sudah ditentukan” (skor 4.55) karena sebagian karyawan terkadang memanfaatkan limit izin untuk datang terlambat sehingga tidak melakukan absensi masuk kerja pada pukul 08.00, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 94).

Menurut Rivai (dalam Sari, 2011:15) disiplin terhadap peraturan adalah kewajiban yang harus dipenuhi bagi karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan kenyamanan dan memperlancar proses pekerjaan. Jika dilihat dari hasil kuesioner, skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Saya selalu menggunakan seragam

kerja sesuai aturan seragam yang ditentukan” (skor 5) “Saya termasuk orang yang cepat dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan pada saya” (skor 5) “Saya menerapkan peraturan perusahaan dengan tidak membocorkan data-data perusahaan yang dianggap rahasia” (skor 5) termasuk dalam kategori disiplin tinggi.

Menurut Rivai (dalam Sari, 2011:15) disiplin terhadap standar kerja adalah peraturan dan pedoman kerja yang harus diindahkan karyawan sesuai pada ketentuan standar kerja yang sudah ada sehingga dapat mencegah terjadinya Human Error. Jika dilihat dari hasil kuesioner, skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Saya mengerti dengan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan kepada saya sesuai standar perusahaan” (skor 4.97) termasuk dalam kategori disiplin tinggi. Sedangkan untuk pernyataan skor terendah yaitu “Saya dapat membantu perusahaan mencapai target setiap bulan sesuai standar perusahaan” (skor 4.69) karena ada kalanya karyawan tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 95). “Saya bekerja dengan baik dengan menguasai produk yang ada di Yamaha” (skor 4.72) beberapa karyawan seperti satpam dan mekanik tidak begitu menguasai produk-produk yang ada di Yamaha, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 95).

Menurut Rivai (dalam Sari, 2011:15) disiplin terhadap Etika Kerja adalah sikap yang harus dimiliki setiap karyawan sebagai cermin kepribadian bagaimana bersosialisasi serta menjalin hubungan yang baik antar rekan kerja. Jika dilihat dari hasil kuesioner, skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Saya memberi

salam, senyum, sapa kepada setiap pelanggan yang datang” (skor 4.86) termasuk dalam kategori disiplin tinggi. Sedangkan untuk pernyataan skor terendah adalah “Saya dapat menangani komplain pelanggan tanpa harus menunda-nundanya” (skor 4.67) beberapa karyawan seperti satpam dan administrasi tidak terlalu bisa menangani komplain pelanggan, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 95).

4.3.2 Upaya perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan

Upaya perusahaan yang dilakukan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan pada Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang adalah usaha dari perusahaan untuk mendisiplinkan karyawan dengan menerapkan 8 faktor disiplin kerja yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan. Peneliti melakukan wawancara (tanggal 1 mei 2017) kepada kepala cabang terkait upaya-upaya apa saja yang sudah dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawannya, upaya tersebut yaitu melakukan breafing setiap pagi, pimpinan bersikap jujur, memberikan penghargaan, pimpinan menegur karyawan yang salah, mengawasi perilaku karyawan, memberi sanksi atau hukuman bagi karyawan yang berbuat salah, pimpinan menegur dengan tegas kepada karyawan yang melakukan pelanggaran, dan mengadakan piknik setahun sekali (lampiran 3, halaman 88). Kemudian peneliti melakukan pengecekan kepada responden melalui kuesioner.

Berikut merupakan tabel upaya-upaya yang telah dilakukan perusahaan menurut persepsi karyawan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawannya:

Tabel 4.3.2

Presepsi Karyawan mengenai upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan

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

| No | Pertanyaan | S | SR | KK | JR | TP | Rata-rata | Kategori |
|----|---|-------------|------------|-----------|----|----------|-----------|------------------------|
| 1. | Setiap pagi perusahaan melakukan breafing untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja dengan sungguh-sungguh | 25 (125) | 5 (20) | 6 (18) | 0 | 0 | 4.52 | Upaya sudah di lakukan |
| 2. | Pimpinan hadir tepat waktu, bersikap jujur, dan adil terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan dan bertanggung jawab sebagai seorang atasan | 25 (125) | 11 (44) | 0 | 0 | 0 | 4.69 | Upaya sudah di lakukan |
| 3. | Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang selalu disiplin | 13 (65) | 14 (56) | 8 (24) | 0 | 1 (1) | 4.05 | Upaya sudah di lakukan |

Lanjutan Tabel 4.3.2

| | | | | | | | | |
|------------------|--|-------------|------------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------------------------|
| 4. | Pimpinan selalu menegur karyawan yang salah dan memberikan hukuman bagi setiap karyawan yang melanggar peraturan | 0 | 0 | 0 | 8 (32) | 28 (140) | 4.77 | Upaya sudah di lakukan |
| 5. | Pimpinan secara aktif mengawasi perilaku karyawan dan mengetahui perkembangan karyawan dalam bekerja | 24 (120) | 12 (48) | 0 | 0 | 0 | 4.66 | Upaya sudah di lakukan |
| 6. | Perusahaan memberikan sanksi/hukuman bagi karyawan yang tidak disiplin | 0 | 0 | 0 | 11 (44) | 25 (125) | 4.69 | Upaya sudah di lakukan |
| 7. | Pimpinan berani menegur dengan tegas pada karyawan yang melakukan pelanggaran | 29 (145) | 6 (24) | 1 (3) | 0 | 0 | 4.77 | Upaya sudah di lakukan |
| 8. | Perusahaan mengadakan piknik bersama karyawan setiap akhir tahun | 21 (105) | 6 (24) | 9 (27) | 0 | 0 | 4.33 | Upaya sudah di lakukan |
| Rata-rata | | | | | | | 4.56 | Upaya sudah di lakukan |

Sumber: data primer 2017

Pada tabel 4.3.2 dapat dilihat bahwa persepsi karyawan mengenai upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawannya memiliki nilai rata-rata skor disiplin kerja secara keseluruhan 4.56 termasuk

dalam kategori upaya sudah dilakukan. Jika dilihat dari hasil kuesioner, skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Pimpinan selalu menegur karyawan yang salah dan memberikan hukuman bagi setiap karyawan yang melanggar peraturan” (skor 4.77) dan “Pimpinan berani menegur dengan tegas pada karyawan yang melakukan pelanggaran” (skor 4.77) termasuk dalam kategori upaya sudah dilakukan.

Sedangkan untuk skor terendah ditunjukkan pada pernyataan “Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang selalu disiplin” (skor 4.05) karena ada kalanya karyawan tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun, hasil wawancara (lampiran 4, halaman 97). “Perusahaan mengadakan piknik bersama karyawan setiap akhir tahun” (skor 4.33) 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, hasil wawancara (lampiran 4, halaman 97). “Setiap pagi perusahaan melakukan breafing untuk mengarahkan karyawan agar dapat bekerja dengan sungguh-sungguh” (skor 4.67) karyawan yang menjawab kadang-kadang karena rumahnya jauh (Ambarawa), hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 96). “Pimpinan berani menegur dengan tegas pada karyawan yang melakukan pelanggaran” (skor 4.77)” karena setiap karyawan yang melakukan kesalahan dalam bekerja maupun disengaja atau tidak disengaja akan ditegur langsung oleh atasan, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 96).

4.3.3 Upaya Karyawan Untuk Meningkatkan Disiplin Kerjanya

Upaya yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan disiplin kerja pada Yamaha Mataram Sakti Cab. Setiabudi Semarang adalah usaha karyawan dengan menerapkan 8 faktor disiplin kerja yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan. Peneliti membagikan kuesioner terkait upaya-upaya apa saja yang sudah dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan disiplin kerjanya.

Berikut merupakan tabel upaya-upaya yang telah dilakukan karyawan untuk meningkatkan disiplin kerjanya.

Tabel 4.3.3

Upaya yang dilakukan responden untuk meningkatkan disiplin kerjanya

Keterangan: S (Selalu), SR (Sering), KK (Kadang-kadang), JR (Jarang),

TP (Tidak Pernah).

| No | Pertanyaan | S | SR | KK | JR | TP | Rata-rata | Kategori |
|----|--|-------------|------------|-----------|----|----|-----------|------------------------|
| 1. | Saya mengikuti breafing setiap pagi agar saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan Lanjutan Tabel 4.3.3 | 24 (120) | 6 (24) | 6 (18) | 0 | 0 | 4.5 | Upaya sudah di lakukan |
| 2. | Saya disiplin karena pimpinan saya memiliki sikap disiplin dan dapat dijadikan contoh | 23 (115) | 13 (52) | 0 | 0 | 0 | 4.63 | Upaya sudah di lakukan |

Lanjutan Tabel 4.3.3

| | | | | | | | | |
|----|--|-------------|------------|-----------|---|----------|-------------|-------------------------------|
| 3. | Saya taat aturan karena ada penghargaan bagi karyawan yang disiplin | 15 (75) | 15 (60) | 5 (15) | 0 | 1 (1) | 4.19 | Upaya sudah di lakukan |
| 4. | Saya tidak pernah melanggar peraturan yang berlaku di perusahaan karena perusahaan menekankan keadilan kepada siapapun yang melanggar akan | 26 (130) | 10 (40) | 0 | 0 | 0 | 4.72 | Upaya sudah di lakukan |
| 5. | Saya akan tetap taat terhadap aturan maupun ada pengawasan/tidak ada pengawasan/teguran dari atasan | 23 (115) | 13 (52) | 0 | 0 | 0 | 4.63 | Upaya sudah di lakukan |
| 6. | Saya akan tetap taat pada aturan bahkan jika tidak ada sanksi/hukuman. | 26 (130) | 10 (40) | 0 | 0 | 0 | 4.72 | Upaya sudah di lakukan |
| 7. | Saya disiplin karena pimpinan saya bersikap tegas | 26 (130) | 10 (40) | 0 | 0 | 0 | 4.72 | Upaya sudah di lakukan |
| 8. | Saya disiplin karena saya dengan karyawan yang lainnya dapat saling memotivasi untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja | 25 (125) | 11 (44) | 0 | 0 | 0 | 4.69 | Upaya sudah di lakukan |
| 9. | Saya tidak pernah menggunakan limit izin/tidak | 36 (180) | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Upaya sudah di |

Lanjutan Tabel 4.3.3

| | izin melebihi batas 6x yang telah ditentukan Yamaha | | | | | | | lakukan |
|------------------|---|-------------|---|---|---|---|-------------|-------------------------------|
| 10. | Saya tidak pernah melanggar peraturan yang ada di dealer Yamaha Mataram Sakti | 36 (180) | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | Upaya sudah di lakukan |
| Rata-rata | | | | | | | 4.68 | Upaya sudah di lakukan |

Sumber: data primer 2017

Pada tabel 4.3.3 dapat dilihat bahwa upaya yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan disiplin kerja memiliki nilai rata-rata skor disiplin kerja secara keseluruhan 4.68 termasuk dalam kategori upaya sudah dilakukan. Jika dilihat dari hasil kuesioner, skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Saya tidak pernah menggunakan limit izin/tidak izin melebihi batas 6x yang telah ditentukan Yamaha” (skor 5) jika karyawan melebihi batas limit yang sudah disediakan maka karyawan tersebut akan dipecat/dikeluarkan dari pekerjaan, dan “Saya tidak pernah melanggar peraturan yang ada di dealer Yamaha Mataram Sakti” (skor 5) termasuk dalam kategori upaya sudah dilakukan.

Sedangkan untuk skor yang terendah adalah ” Saya mengikuti breafing setiap pagi agar saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar” (skor 4.5) satu 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, dan “Saya taat aturan karena ada penghargaan bagi karyawan yang disiplin” (skor 4.19) karena ada kalanya mereka tidak mencapai target dan satpam tidak mempunyai target apapun. Hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara (lampiran 4, halaman 98).

Peneliti juga melakukan wawancara khusus kepada bagian marketing (yang lebih banyak menerapkan disiplin diluar kantor terkait dengan upaya meningkatkan disiplin dari sisi individu) dan hasil wawancara (lampiran 6, halaman 109) menunjukkan bahwa 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 image perusahaan supaya dikenal oleh konsumen dan untuk

memberitahukan pelanggan sikap profesional karyawan terhadap perusahaan yang mempunyai ciri khas.

