

**ANALISIS KEDISIPLINAN KERJA BAGIAN CUSTOMER CARE PADA
PT. TELKOM INDONESIA ARIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

CLARA COBRILLIA CHANIAGO

NPM 061930601499

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2022

**ANALISIS KEDISIPLINAN KERJA BAGIAN CUSTOMER CARE PADA
PT. TELKOM INDONESIA ARIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

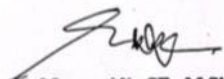
**CLARA COBRILLIA CHANIAGO
NPM 061930601499**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing II,

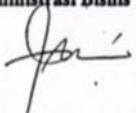
Pembimbing I,


**Munparidi, SE., M.Si
NIP 196511251994031002**



**Dr. M. Syahrman Yusi, SE., MS
NIP 195808171993031001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**


**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clara Cobrillia Chaniago
NPM :061930601499
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Kedisiplinan Kerja Bagian Customer Care pada PT. Telkom Indonesia Arivai Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022

sembuat pernyataan,

METERAN
TEMPEL
D9BAJX958342762
Clara Cobrillia Chaniago
NPM 061930601499

LEMBAR PENGESAHAN

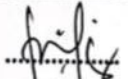
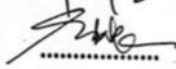
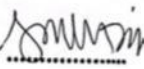
Nama : Clara Cobrillia Chaniago
NPM : 061930601499
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Kedisiplinan Kerja Bagian Customer Care
Pada PT Telkom Indonesia Arivai Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:.....

Tanggal:2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Ketua Penguji	
2.	<u>Munfaradi, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji	
3.	<u>Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec</u> Anggota Penguji	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.

(HR Tirmidzi)

Semua kegagalan dapat diterima, kecuali suatu hal yang pernah diusahakan

(Clara Cobrillia Chaniago)

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 ND 2019**
- **Politeknik Negeri Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang diajukan sebagai syarat penulisan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul “Analisis Kedisiplinan Kerja Bagian Customer Care pada Pada PT. Telkom Indonesia Arivai Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang penerapan disiplin kerja karyawan pada bagian customer care pada PT. Telkom Indonesia Arivai Palembang.

Saya menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. *Aamiin YaRobbalalamin*

Palembang, 2022
Penulis

Clara Cobrillia Chaniago
NPM 061930601499

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan, dorongan, saran serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh syukur dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Mariezka Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Adminstrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I Laporan Akhir di Jurusan Adminstrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS selaku Pembimbing II Laporan Akhir di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu pimpinan PT. Telkom Indonesia Arivai Palembang.
8. Seluruh Staff dan Karyawan Kantor PT. Telkom Indonesia Arivai Palembang.
9. Orang tuaku tercinta, yang selalu memberikan doa restu serta dorongan dan semangat yang luar biasa.
10. Saudara dan keluargaku tersayang yang selalu memberikan materi dan dukungan dalam bentuk kasih sayang dan perhatian serta doa untuk kelancaran dan kemudahan menyelesaikan laporan ini.
11. Sahabat Seperjuangan 6 ND, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT mempermudah semua urusan kita. *Aamiin YaRobbalalamin*

Palembang, 2022

Clara Cobrillia Chaniago
NPM 061930601499

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk Mengetahui disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang dan Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, data primer yang penulis peroleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan bagian Customer Care pada PT. Arivai Palembang dan data sekunder berupa rekap data ketidakhadiran dan keterlamabatan karyawan dalam satu tahun yaitu tahun 2021. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan bagian Customer Care pada PT. Arivai Palembang sebanyak 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20. Hasil perhitungan dan analisis data didapatkan bahwa bahwa kehadiran berada pada kategori sangat baik, kepatuhan berada pada kategori baik, dan komitmen berada pada kategori sangat baik. Penulis menyarankan agar karyawan dapat mempertahankan kehadiran dan komitmen karena sudah berada pada kategori sangat baik dan meningkatkan lagi kepatuhan agar mampu berada pada kategori sangat baik.

Kata kunci: Kedisiplinan Kerja

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the work discipline of employees in the customer care department at PT. Telkom Arivai Palembang and Knowing the efforts made to increase the level of work discipline of employees in the customer care department at PT. Telkom Arivai Palembang. The types and sources of data used in this study are primary data and secondary data, primary data that the authors obtained from distributing questionnaires to employees of the Customer Care section at PT. Arivai Palembang and secondary data in the form of recap data on absenteeism and tardiness of employees in one year, namely 2021. The population and sample in this study were employees of the Customer Care section at PT. Arivai Palembang as many as 30 people. The data analysis technique used in this study is quantitative analysis with the help of the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 20 program. The results of calculations and data analysis show that attendance is in the very good category, compliance is in the good category, and commitment is in the good category. very good category. The author suggests that employees can maintain attendance and commitment because they are already in the very good category and increase compliance again to be able to be in the very good category.

Keywords: Work Discipline

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMANJUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.3.1 Tujuan	2
1.3.2 Manfaat	3
1.4 Metodologi Penelitian	3
1.4.1 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4.2 Jenis dan Sumber Data	3
1.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4.4 Analisis Data.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian kedisiplinan karyawan	5
2.2 Jenis-jenis disiplin kerja	6
2.3 Faktor yang mempengaruhi kedisiplinan karyawan	8
2.4 Pengertian kinerja karyawan.....	10
2.5 Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan	11

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sejarah singkat perusahaan	13
--------------------------------------	----

3.2	Visi dan misi perusahaan.....	14
3.2.1	Visi	14
3.2.2	misi	14
3.3	Struktur organisasi dan uraian tugas	14
3.3.1	struktur organisasi	14
3.3.2	uraian tugas	15
3.4	Lokasi perusahaan.....	22
3.5	Metode penelitian data	22
3.5.1	Riset lapangan (<i>field research</i>)	22
3.5.2	Riset kepustakaan (<i>library research</i>)	22
3.5.3	Teknik analisis data	23
3.6	Personalia perusahaan	25
3.6.1	Jam kerja karyawan	25
3.6.2	Jumlah tenaga kerja	25
3.6.3	Kualitas karyawan	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data Indikator Kehadiran	28
4.2	Deskripsi Data Indikator Kepatuhan.....	31
4.3	Deskripsi Data Indikator Komitmen	34
4.4	Disiplin Kerja Karyawan berdasarkan Ketidakhadiran.....	37
4.5	Disiplin Kerja Karyawan berdasarkan Keterlambatan.....	38

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran	39

DAFTAR PUSTAKA	40
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert.....	25
3.2 Daftar Responden Penelitian	26
4.1 Hasil Kuesioner Indikator Kehadiran.....	28
4.2 Analisis Deskriptif Indikator Kehadiran	29
4.3 Kelas Interval Indikator Kehadiran.....	30
4.4 Kategori Kehadiran	30
4.5 Hasil Kuesioner Indikator Kepatuhan	31
4.6 Analisis Deskriptif Indikator Kepatuhan.....	32
4.7 Kelas Interval Indikator Kepatuhan	33
4.8 Kategori Kepatuhan	33
4.9 Hasil Kuesioner Indikator Komitmen	34
4.10 Analisis Deskriptif Indikator Komitmen	35
4.11 Kelas Interval Indikator Kehadiran.....	36
4.12 Kategori Komitmen.....	36
4.13 Rata-Rata Ketidakhadiran	37
4.14 Rata-Rata Keterlambatan.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur organisasi PT. Telkom Arivai Palembang	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Kuesioner.....	42
2. Kuesioner.....	43
3. Hasil Uji Validitas.....	45
4. Hasil Uji Reliabilitas	45
5. Hasil Kuesioner Penelitian	46
6. Hasil Penelitian.....	47
7. Dokumentasi.....	49

