

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini dimana ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian-penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Dengan terbatasnya sumber manusia yang ada, organisasi yang diharapkan dapat mengoptimalkan sehingga tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan bagian dari dalam suatu pengajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Oleh karena itu dalam era sekarang ini dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menurut sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasional. Sehingga, maju tidaknya suatu negara tergantung dari kemampuan sumber daya manusianya.

Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap karyawan. Kesadaran karyawan diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Selain itu perusahaan sendiri harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami dan berlaku bagi semua karyawan. (Hasibuan, 2008:194) Disiplin sangat penting untuk perkembangan perusahaan karena dapat dijadikan sebagai alat untuk memotivasi agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Menurut (Bariyah, 2010:27) disiplin bermanfaat mendidik karyawan untuk mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Dalam hal ini kedisiplinan sangat mempengaruhi profesionalisme tenaga kerja dalam hal itu diharapkan dapat mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan sasaran yang direncanakan. Tujuan perusahaan tidak akan tercapai tanpa peran aktif tenaga kerja yang terampil dan disiplin, meskipun alat-alat yang dimiliki begitu canggihnya. Mengatur karyawan

sangat sulit dan kompleks karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keraguan, dan latar belakang yang heterogen.

Dengan meningkatkan kedisiplinan, maka karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan cepat dan baik, absensi dapat diperkecil seminimal mungkin, dan ini berarti meningkatkan kinerja. dengan tingkat kinerja yang tinggi, maka akan membuka kesempatan untuk memperbaiki keadaan kerja termasuk jam kerja yang sesuai dengan peraturan dan bertambah kuatnya landasan ekonomi bagi kesejahteraan manusia, pada dasarnya kerja yang bermalasan tidak akan membangun kinerja akan menghambat kemajuan yang semestinya akan tercapai. Menyadari pentingnya kedisiplinan karyawan bagi suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Disiplin Kerja Bagian Customer Care Pada PT. Telkom Arivai Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang?
3. Apa saja upaya yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang

3. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
Memberi sumbang pemikiran dan saran bagi perusahaan tersebut sebagai alternatif pertimbangan dalam meningkatkan disiplin kerja terutama pada bagian pelayanan customer care kepada pelanggannya.
2. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan terkait kedisiplinan dalam bekerja
3. Bagi Universitas
Untuk menambah referensi yang berguna bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini ialah penelitian lapangan yakni dilakukan dengan melakukan survey langsung kepada karyawan bagian customer care PT. Telkom Arivai Palembang. Penelitian ini hanya mencakup disiplin kerja karyawan pada PT. Telkom Arivai Palembang.

1.4.2 Jenis Dan Sumber Data

1. Data primer
Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi objek penelitian berupa informasi yang relevan dan masalah-masalah yang sudah ada dirumuskan dalam penelitian ini.
2. Data Sekunder
Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau laporan yang ada hubungannya dengan masalah penelitian ini dan juga bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.4.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada sumber data sekunder dan primer sama-sama menggunakan beberapa metode dibawah ini yaitu:

a) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, karena jawaban pernyataan telah disertakan atau disediakan oleh peneliti dalam kuesioner tersebut.

b) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menghubungi responden secara langsung untuk memperoleh data yang akan diteliti dan juga sebuah metode yang dapat dimanfaatkan jika peneliti ingin mengetahui lebih mendalam tentang sebuah peristiwa atau dinamika lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara menghubungi secara acak karyawan bagian customer care yang ada pada PT Telkom Arivai Palembang.

c) Dokumentasi

Mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan sebagainya. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi ini digunakan untuk mengetahui latar belakang, struktur organisasi dan data absensi

1.4.4 Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data deskriptif kuantitatif adalah salah satu teknik atau metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan memerlukan insting yang tajam dari peneliti. Penelitian kualitatif biasanya mempelajari hubungan atau interaksi antara beberapa variabel penelitian dengan tujuan untuk memahami peristiwa yang sedang diteliti serta biasanya meneliti studi kasus dengan dasar teori tertentu.

