

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitiandan pembahasan yang mengacu pada penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat disiplin kerja karyawan bagian customer care pada PT. Telkom Arivai Palembang dapat dikategorikan sangat baik hal ini didapatkan dari indikator kehadiran karyawan berada pada persentase sebanyak 36,7% dengan kategori sangat baik, indikator kepatuhan karyawan berada persentase sebanyak 30% dengan kategori baik, dan indikator kepatuhan karyawan berada pada persentase sebanyak 56,7% dengan kategori sangat baik.
2. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan yaitu tingkat kehadiran karyawan bagian customer care PT. Telkom Arivai Palembang adalah sebesar 36,7% dengan kategori sangat baik , tingkat kepatuhan karyawan bagian customer care PT. Telkom Arivai Palembang adalah sebesar 30% dengan kategori baik , dan tingkat komitmen karyawan bagian customer care PT. Telkom Arivai Palembang adalah sebesar 56,7% dengan kategori sangat baik.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan yaitu ketegasan pimpinan, pemberian sanksi hukuman, sikap adil pimpinan, pengawasan oleh pimpinan, dan kenyamanan kerja karyawan.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil temuan - temuan penelitian yang diperoleh, maka peneliti ajukan beberapa saran atau rekomendasi yang terkandung dalam penelitian tersebut. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Tingkat kehadiran karyawan bagian Customer Care pada PT. Telkom Arivai Palembang sudah berada pada kategori sangat baik, maka untuk masa yang akan datang hal ini harus dipertahankan oleh karyawan.
2. Tingkat kepatuhan karyawan bagian Customer Care pada PT. Telkom Arivai Palembang sudah berada pada kategori baik, namun untuk masa yang akan

datang kepatuhan ini harus lebih ditingkatkan lagi oleh karyawan agar mampu berada pada kategori sangat baik.

3. Tingkat komitmen karyawan bagian Customer Care pada PT. Telkom Arivai Palembang sudah berada pada kategori sangat baik, maka untuk masa yang akan datang hal ini harus dipertahankan oleh karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, S. E. (2019). *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Penerbit Qiara Media.
- Febrianti. (2017). *Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia Iv (Persero) Unit Terminal Petikemas Makassar*. Makassar: Skripsi.
- Fitriani. (2017). *Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*. Jakarta: Skripsi.
- Harini, S., Hamidah, Muchlis, Luddin, & Ali, H. (2020). Analysis supply chain management factors of lecturer's turnover phenomenon. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(1), 582-591.
- Hartatik, & Puji, I. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Lakasana.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan & Melayu. (2016). *Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lijan Poltak Sinambela & Saron Sinambela. (2019). *Manajemen Kinerja. Pengelolaan, Pengukuran, Dan Implikasi Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Mangkunegara, A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Meliany, P., & Ibrahim, M. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Bagian Operasional PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru) . *Jom FISIP*, 1-11.
- Mohtar, I. (2019). *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Dengan Kinerja Guru Madrasah*. Uwais Inspirasi Indonesia
- Pranitasari, D., & Nabihati, L. 2019. Analisis Kedisiplinan Kerja Berdasarkan Status Karyawan. *Jurnal Online Internasional & Nasional*, 7(1), 32–51.

- Pusparani. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Ilmu Manajemen Terapan*, 534-543.
- Offirstson, T. (2014). *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*. Deepublish
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2017). . The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 342-348.
- Semardayanti. (2017). . *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Revika Adi Tama.
- Subekhi, Ahmad, Januar, & Mohammad. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sutrisno. E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

**LAMPIRAN****KISI-KISI KUESIONER**

Disiplin Kerja	1. Kehadiran	1, 2, 3, 4	4
	2. Kepatuhan	5, 6, 7	3
	3. Komitmen	8, 9, 10	3
<b>Jumlah</b>			<b>10 soal</b>

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

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Perkenalkan nama saya Clara Cobrillia Chaniago, mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Administrasi Bisnis. Berikut saya sampaikan kuesioner penelitian untuk tugas akhir saya yang berjudul Analisis Disiplin kerja bagian Customer Care pada PT. Telkom Arivai Palembang. Kuesioner ini saya perlukan untuk tugas akhir dan setiap informasi akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, disela-sela kesibukan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya mohon berkenankan kesediannya untuk mengisi kuesioner ini dan adapun manfaat mengisi kuesioner ini untuk memberikan kontribusi dalam hal pengembangan kualitas individu dan perusahaan. Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Jenis Kelamin:

- a. Pria
- b. Wanita

Lama Bekerja

- a. < 1 tahun
- b. 1 - 5 tahun
- c. > 5 tahun

Usia:

- a. 20 – 30 tahun
- b. 31 – 40 tahun
- c. > 40 tahun

Posisi/Jabatan:

**PETUNJUK:**

1. Berilah tanda silang (✓) pada pilihan yang tersedia, yang sesuai dengan pendapat anda.
2. Dimohon kuesioner diisi sesuai dengan apa yang dirasakan, sesuai bobot yang kami berikan.
3. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan dimana setiap pertanyaan terdapat kolom keterangan yang dapat Bapak/Ibu isi apabila dibutuhkan.

Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju  
 N: Netral  
 S: Setuju  
 SS: Sangat Setuju

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Kehadiran</b>						
1	Saya hadir di tempat bekerja tepat waktu sebelum jam kerja yang telah ditetapkan					
2	Saya tidak pernah hadir terlambat dalam bekerja					
3	Saya selalu kembali dari jam istirahat sesuai waktu yang telah ditetapkan					
4	Saya selalu pulang bekerja sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
<b>Kepatuhan</b>						
5	Saya selalu mengenakan pakaian kerja atau seragam yang telah ditetapkan perusahaan					
6	Saya selalu mengenakan tanda pengenal pada saat bekerja sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan					
7	Saya selalu merapikan peralatan kerja setelah selesai					
<b>Komitmen</b>						
8	Saya selalu mengikuti aturan yang berlaku pada perusahaan					
9	Saya mengerti dan memahami aturan serta sanksi yang telah ditetapkan perusahaan					
10	Saya selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab					

## HASIL UJI VALIDITAS

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
1	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	33
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
5	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	32
6	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	41
7	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	38
8	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	42
9	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	41
10	2	5	3	4	4	3	2	4	4	4	35
11	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
12	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	40
13	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	29
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	37
15	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	30
rhitung	0.645	0.605	0.640	0.540	0.611	0.612	0.573	0.623	0.623	0.647	
rtabel	0.514										
Keterangan	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

## HASIL UJI RELIABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	10



### HASIL KUESIONER PENELITIAN

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
1	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	33
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
5	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	32
6	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	41
7	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	38
8	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	42
9	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	41
10	2	5	3	4	4	3	2	4	4	4	35
11	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
12	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	40
13	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	29
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	37
15	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	34
16	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	42
17	3	4	3	4	4	5	2	4	3	4	36
18	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	38
19	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	40
20	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	41
21	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	34
22	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	43
23	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	40
24	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	40
25	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	41
26	3	4	4	5	4	2	4	4	4	3	37
27	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	41
28	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
29	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
30	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	43

## HASIL PENELITIAN

### Statistics

Kepatuhan

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		15,90
Std. Error of Mean		,424
Median		16,00
Mode		18
Std. Deviation		2,325
Variance		5,403
Skewness		-,506
Std. Error of Skewness		,427
Kurtosis		-,643
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		8
Minimum		11
Maximum		19
Sum		477

### Statistics

Komitmen

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		11,37
Std. Error of Mean		,286
Median		12,00
Mode		12
Std. Deviation		1,564
Variance		2,447
Skewness		-1,356
Std. Error of Skewness		,427
Kurtosis		3,855
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		8
Minimum		6
Maximum		14
Sum		341

### Statistics

Kepatuhan

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		11,23
Std. Error of Mean		,233
Median		11,00
Mode		12
Std. Deviation		1,278
Variance		1,633
Skewness		-,364
Std. Error of Skewness		,427
Kurtosis		-,784
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		4
Minimum		9
Maximum		13
Sum		337

**Kehadiran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	7	23,3	23,3	23,3
	Sangat Tidak Baik	2	6,7	6,7	30,0
	Sangat Baik	11	36,7	36,7	66,7
	Cukup Baik	3	10,0	10,0	76,7
	Baik	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Kepatuhan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	13,3	13,3	13,3
	Sangat Tidak Baik	4	13,3	13,3	26,7
	Sangat Baik	5	16,7	16,7	43,3
	Cukup Baik	8	26,7	26,7	70,0
	Baik	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Komitmen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	6,7	6,7	6,7
	Sangat Tidak Baik	1	3,3	3,3	10,0
	Sangat Baik	17	56,7	56,7	66,7
	Cukup Baik	3	10,0	10,0	76,7
	Baik	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### DOKUMENTASI

