

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Disiplin Kerja

1. Definisi Konsep

Menurut Masri disiplin kerja adalah sikap dan tingkah laku yang menunjukkan bagaimana seseorang mampu untuk bekerja sesuai dengan aturan atau ketentuan demi berlangsungnya suatu kehidupan yang tertib dan teratur sesuai tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi.¹³

Lain halnya menurut Prijodarminto, disiplin ialah sebagai suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Disiplin akan membuat seseorang dapat membedakan hal-hal apa saja yang seharusnya dilakukan, yang wajib dilakukan, yang boleh dilakukan dan yang tidak seharusnya dilakukan karena merupakan hal-hal yang dilarang.¹⁴

Sementara kerja sebagai kata dasar, umumnya melekat pada kata pekerjaan. Yang dimaksud dengan kerja dalam hal ini adalah suatu aktifitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh nilai positif dari aktifitas

¹³ Abd Rasyid Masri, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Analisis Hasil Penelitian Sosial)*, (Makassar: Alauddin University Pers, 2013), 36.

¹⁴ Soengeng Prijodarminto, *Disiplin Kiat Menuju Sukses*, (Jakarta: Abadi, 1994), 23.

tersebut. Kerja diartikan sebagai proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumber daya.

Disiplin kerja juga dapat diartikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku serta sanggup menerima sanksi sebagai konsekuensi jika ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan. Disiplin kerja juga merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang merupakan kunci terwujudnya tujuan.¹⁵

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dipaparkan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus dan bekerja sesuai dengan tupoksinya dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Pekerja (pegawai) harus mentaati semua peraturan yang ada di perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis dan tidak mengelak adanya sanksi apabila ia melanggar tugas yang diberikan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Masalah kedisiplinan merupakan hal yang sangat penting dalam segala kegiatan yang dilakukan oleh manusia, terutama dalam usaha meningkatkan perbaikan pekerjaan dan hasil pekerjaan.

¹⁵ Iis Sobariah, Fauji Sanusi dan Helmi Yazid, "Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening di Kantor Kementerian Agama Kota Serang", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tiryasa*, Vol, 2 No. 1, (Juni, 2018), 98.

2. Indikator Disiplin Kerja

Ada beberapa indikator yang dapat dipakai untuk mengetahui dan mengukur tingkat kedisiplinan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Setidaknya hal ini dapat dikelompokkan dalam tiga kategori, antara lain:

a. Disiplin Waktu

Disiplin waktu di sini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja, meliputi; *satu*, kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja. *Dua*, pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

b. Disiplin Peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat tujuannya agar suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan komitmen sikap sedia dan setia dari pegawai terhadap aturan yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan, serta ketaatan pegawai dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi.

c. Disiplin Tanggung Jawab

Salah satu wujud tanggung jawab pegawai adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan

kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.¹⁶

3. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

T. Hani Handoko menggolongkan jenis-jenis disiplin antara lain :

a. Disiplin Preventif

Disiplin preventif merupakan kegiatan yang dilaksanakan dengan maksud untuk mendorong para pegawai agar sadar mentaati berbagai standar dan aturan, sehingga dapat dicegah berbagai penyelewengan atau pelanggaran. Yang utama dalam hal ini adalah dirumbuhkannya “*self discipline*” pada setiap pegawai tanpa kecuali.

b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran yang terjadi terhadap aturan-aturan, dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif ini berupa suatu bentuk hukuman atau tindakan pendisiplinan (*disciplinary action*), yang wujudnya dapat berupa “peringatan” ataupun berupa “schorsing”. Semua sasaran pendisiplinan tersebut harus positif, bersifat mendidik dan mengoreksi kekeliruan untuk tidak terulang kembali.¹⁷

¹⁶ Ferdy Leuhery, “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku”, *Jurnal Sosog*, Vol. 6. No. 1, (Februari, 2018), 123.

¹⁷ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*, (BPFE Yoyakarta: BPFE, 2013), 208-209.

Sedangkan menurut Keith Davis dan John W. Newstrom dalam Triguno, menyatakan bahwa disiplin mempunyai 3 (tiga) macam bentuk, yaitu :

c. Disiplin Preventif

Disiplin preventif tindakan SDM agar terdorong untuk menaati standar atau peraturan. Tujuan pokoknya adalah mendorong SDM agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi, agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan atau pemaksaan, yang dapat mematikan prakarsa dan kreativitas serta partisipan SDM.

d. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah tindakan dilakukan setelah terjadi pelanggaran standar atau peraturan, tindakan tersebut dimaksudkan untuk mencegah timbulnya pelanggaran lebih lanjut. Tindakan itu biasanya berupa hukuman tertentu yang biasa disebut sebagai tindakan disipliner, antara lain berupa peringatan, skors, pemecatan.

e. Disiplin Progesif

Disiplin progesif adalah tindakan disipliner berulang kali berupa hukuman yang makin berat, dengan maksud agar pihak pelanggar bisa memperbaiki diri sebelum hukuman berat dijatuhkan.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah berasal dari diri individu itu sendiri. Artinya, tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun dan sesuai kesadaran diri sendiri. Sikap disiplin tumbuh karena seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa telah menjadi bagian dari organisasinya, sehingga dia akan tergugah hatinya untuk sadar dan secara sukarela mentaati dan mematuhi terhadap semua aturan yang berlaku di dalam organisasi tersebut. Berikut Hasibuan mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja di antaranya :¹⁸

a. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan diterapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakan.

b. Teladan pimpinan

Pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Seorang pemimpin layaknya nahkoda yang posisinya sebagai pusat komando bagi para awak kapal. Ia menjadi penentu kemana dan bagaimana kapal organisasi itu berlayar dan berlabuh.

¹⁸ Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 194.

Tidak ada tawar menawar lagi, pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, maka tidak menutup kemungkinan kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik, jika teladan pimpinan kurang baik, para bawahan akan kurang disiplin.

Menurut Handoko, bahwa keteladanan pimpinan merupakan bentuk pelaksanaan proses aktivitas yang baik yang dapat dijadikan contoh bagi orang lain, terutama para pegawai yang menjadi bawahannya.¹⁹

c. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan atau pekerjaan. Dengan tingkat honorarium yang layak dan sesuai kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

Untuk mewujudkan kedisiplinan pegawai yang baik, perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar. Kedisiplinan pegawai tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi hajat kabutuhan hidupnya beserta keluarga.

¹⁹ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2013), 208.

d. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik.

e. Pengawasan Melekat (Waskat)

Pengawasan melekat (waskat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada atau hadir di tempat kerja agar dapat memonitori dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja pegawai. Pegawai merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan pengawasan dari atasannya. Dengan waskat, atasan secara langsung dapat mengetahui kemampuan dan kedisiplinan setiap individu bawahannya, sehingga perilaku setiap bawahan dinilai objektif.

Waskat bukan hanya mengawasi moral kerja dan kedisiplinan pegawai saja, tetapi juga harus berusaha mencari system kerja yang lebih efektif untuk mewujudkan tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Dengan sistem yang baik akan tercipta *internal control* yang dapat

mengurangi kesalahan-kesalahan dan mendukung kedisiplinan serta kerja pegawai.

f. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, pegawai akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner pegawai akan berkurang.

g. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap pegawai, yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi pegawai yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan. Dengan demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan pegawainya.

h. Hubungan kemanusiaan

Relasi humanitas yang harmonis diantara sesama pegawai ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan yang bersifat vertikal maupun horizontal hendaknya harmonis. Manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Hal

ini semacam sugesti yang akan memotivasi tingkat kedisiplinan yang baik pada perusahaan.

5. Tujuan Disiplin Kerja

Adapun tujuan disiplin kerja adalah untuk mencapai suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku, dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang perlu, seandainya tidak ada perintah dari instruktur atau pemimpin. Tujuan disiplin juga untuk mengurus atau mengarahkan tingkah laku pada relasi yang harmonis dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Menurut Henry Simamora dalam Lijan Poltak, tujuan utama tindakan pendisiplinan adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten dengan aturan-aturan yang ditetapkan oleh organisasi. Berbagai aturan yang disusun oleh organisasi adalah tuntunan untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Pada saat suatu aturan dilanggar, efektivitas organisasi berkurang sampai pada tingkat tertentu, tergantung pada kerasnya pelanggaran. Sebagai contoh, jika seorang pegawai terlambat hanya sekali bekerja dampaknya terhadap organisasi mungkin minimal. Tetapi jika secara konsisten terlambat kerja, ini menjadi lain. Dari persoalan yang sepele berubah menjadi persoalan yang serius karena berpengaruh secara signifikan pada produktivitas kerja dan moral pegawai lainnya. Dikhawatirkan akan menjadi budaya pelanggaran yang kaprah dan mengkonstruksi paradigma pegawai mentolerir tiap-tiap keterlambatan yang disengaja. Dalam hal ini pimpinan harus menyadari bahwa tindakan pendisiplinan dapat merupakan

kekuatan positif bagi organisasi apabila diterapkan secara konsisten dan berkeadilan.²⁰

Lebih lanjut untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut maka perlu diperhatikan unsur-unsur dalam usaha pembetulan akan disiplin yaitu:

- a. Peraturan yang jelas dan tegas dengan sanksi hukuman yang sama dan sepadan bagi setiap pegawai.
- b. Memberikan penjelasan kepada tenaga kerja tentang apa yang diharapkan dari mereka.
- c. Memberikan pemahaman kepada tenaga kerja tentang apa, dan bagaimana memenuhi aturan-aturan pekerjaan dan peraturan tata tertib.
- d. Penyelidikan yang seksama dari latar belakang tiap peristiwa.
- e. Tindakan disiplin selalu tegas bila terjadi pelanggaran peraturan.

B. Konsep Pelayanan Islami

1. Definisi konsep

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).²¹

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan

²⁰ Dra. Umi Farida, Sri Hartono, *Manajemen Sumber Daya Manusia II*, (Ponorogo: Umpo Press, 2016), 43.

²¹ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), 415.

tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²²

Defisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai.

2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu:

1) Layanan dengan lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

2) Layanan dengan tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi

²² Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), 152.

layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.²³

3. Dasar-dasar Pelayanan

Seseorang pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang pegawai diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :²⁴

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percara diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.

²³ Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta : Haji Mas Agung, 1992), 190.

²⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), 205.

- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumen. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Berkaitan dengan hal diatas, manusia berkedudukan sebagai peemegang amanah yang diberikan oleh Allah untuk mengelola sumber daya. Tugas pengembanan amanah ini termasuk tugas ibadah kepada Allah swt. Dengan kata lain, tujuan muamalah (kegiatan perekonomian) memiliki dimensi *horizontal*, sekaligus berdimensi *vertikal* yakni diorientasikan kepada keesaan Allah yang didalamnya diniatkan hanya mendambakan memperoleh keridhaan Allah. Dalam pandangan islam tentang pelayanan ini disebutkan bahwa secara tegas melarang para pelaku bisnis (penjual dan pembeli) memakan harta sebagian yang lain dengan jalan batil. Sebagaimana firman Allah dalam surat al-Baqarah ayat 188 :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ. ١٨٨

Artinya : Dan janganlah kamu makan harta diantara kamu dengan jalan yang bathil, dan janganlah kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan Sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa padahal kamu mengetahui.

Sebagai manusia biasa kita akan diimintai pertanggung jawaban atas kepercayaan yang diberikan oleh Allah swt, apalagi sebagai panutan ummat seperti halnya seorang pegawai yang merupakan seorang pemimpin dalam suatu pekerjaan tersebut. Dari itu sebagai orang yang dipercaya dalam suatu pekerjaan harus lebih hati-hati demi kemaslahatan masyarakat.

