

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Profil Pasific**

Berawal dari pemikiran untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari masyarakat, pada tanggal 23 Maret 2019 di Desa Maron Kidul, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo didirikanlah sebuah gerai yang diberi nama PASIFIC. Sejalan pengembangan operasional toko, perusahaan lebih tertarik untuk mendalami dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja, dan membantu pemerintah atau mengurangi jumlah pengangguran yang ada di sekitar Desa Maron Kidul dan sekitarnya. Kesimpulan yang didapat adalah masyarakat cenderung memilih belanja di Toko Pasific berdasarkan alasan kelengkapan pilihan produk yang berkualitas, harga yang pasti dan bersaing, serta suasana yang nyaman.

Berbekal pengetahuan alasan berdirinya swalayan tersebut karena banyak belajar dari beberapa orang sukses baik dari teman maupun lingkungan kerja sehingga termotivasi untuk mewujudkan toko yang dilengkapi dengan Retail dan Fashion. Sejak berdiri sampai saat ini sudah beroperasi kurang lebih 9 bulan berjalan Toko Pasific berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen Toko Pasific, jadi terhitung sejak mulai Grand Opening Toko Pasific tercatat 212 ribu

pelanggan mengunjungi Toko Pasific dikarenakan perusahaan menawarkan lebih dari 20.000 Produk baik kebutuhan untuk sehari hari ataupun gaya hidup. Toko Pasific memiliki ketinggian 8 meter, dengan luas 560 m<sup>3</sup> dan dibagi menjadi tiga lantai. Lantai pertama diisi dengan berbagai macam retail seperti bahan-bahan pokok dan bahan - bahan kue, lantai dua tersedia fashion berbagai macam pakaian orang dewasa, dan juga menyediakan baju anak, sepatu dewasa & sepatu dan tas anak.

Strategi pemasaran Toko Pasific juga diintegrasikan dengan kegiatan-kegiatan promosi yang dilaksanakan untuk mengukur daya tarik konsumen karena melihat perbandingan dengan minimarket lainnya. Toko Pasific berupaya memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan konsumen dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, karena konsumen sebagai sumber pendapatan dan merupakan faktor penting bagi swalayan. Selain itu Toko Pasific menerapkan pegawai untuk bersikap sopan dan disiplin terhadap konsumen agar jumlah konsumen bertambah, kepuasan konsumen terpenuhi, dan meningkatkan jumlah penjualan sehingga laba yang diperoleh maksimum. Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan konsumen adalah dengan mengetahui pola konsumsi konsumen terhadap suatu produk, dengan metode ini akan terlihat faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu jenis merek produk. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh

tersebut perusahaan baik produsen dapat menyusun suatu strategi yang tepat dalam memasarkan produknya.<sup>36</sup>

#### **b. Visi dan Misi Toko Pasific**

Visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi.

Adapun visi Toko Pasific adalah dapat memberikan kemudahan, kenyamanan berbelanja dengan harga terjangkau bagi masyarakat dan dapat turut membantu dalam rangka menggerakkan produk perekonomian masyarakat Kabupaten Probolinggo, khususnya warga Maron Kidul dan sekitarnya.

Sedangkan misi Toko Pasific ialah sebagai berikut :

1. Menciptakan tersedianya pilihan akan kombinasi sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen
2. Memberikan pelayanan dan jasa terbaik untuk konsumen
3. Menciptakan lapangan kerja untuk anak muda di daerah kabupaten Probolinggo khusus di Desa Maron Kidul dan sekitarnya.
4. Memberikan gambaran dunia kerja atau bisnis kepada pegawai

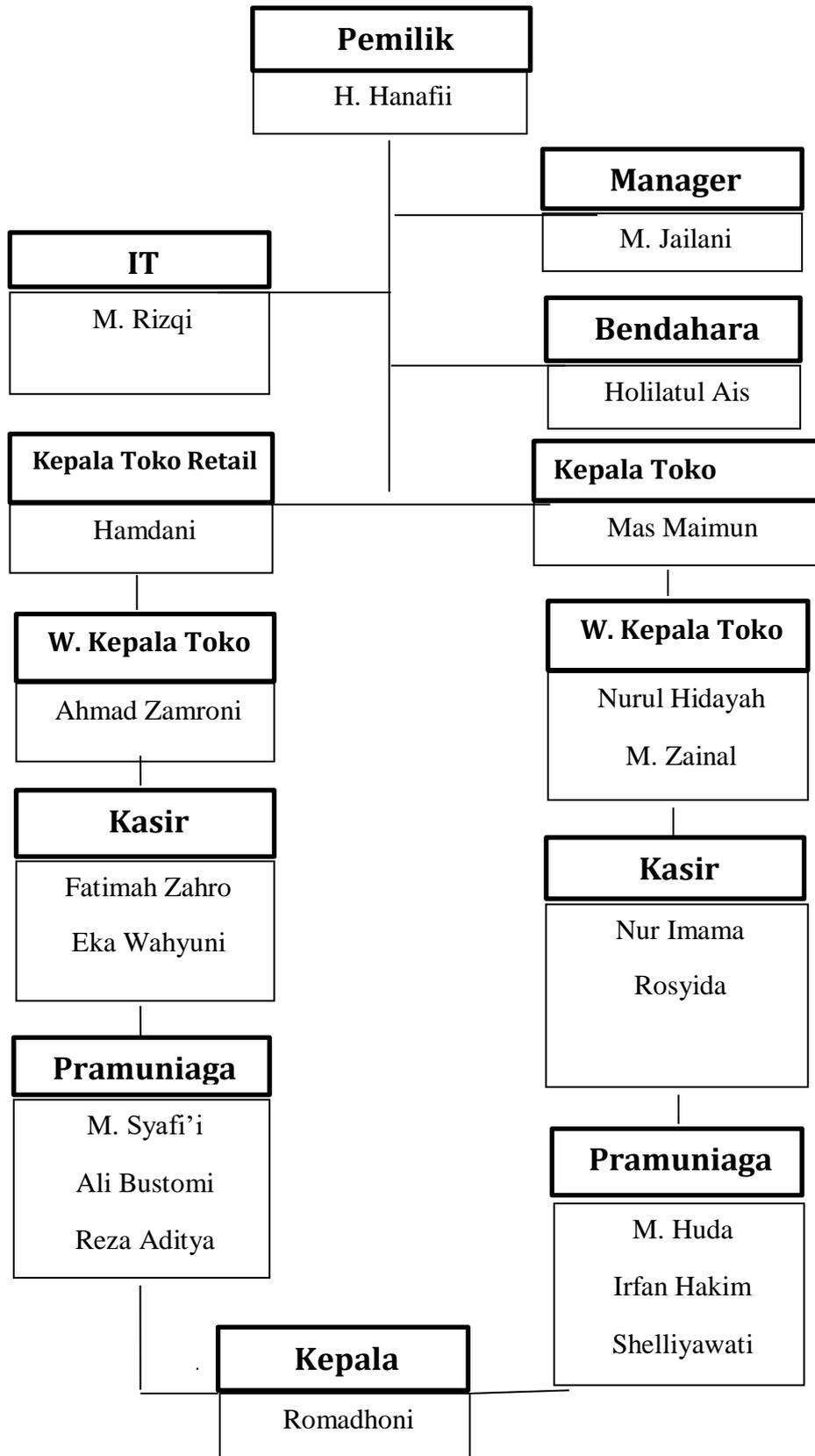
Selanjutnya yang menjadi budaya kerja pegawai Toko Pasific dalam bekerja ialah :

---

<sup>36</sup> Dokumentasi, Profil Toko Pasific.

1. Senantiasa bertanggung jawab, tidak tergantung dan jujur
2. Kerjasama serta menjalin dan menjaga hubungan kemitraan yang baik untuk semua pihak serta kerjasama team yang kuat.
3. Mengutamakan mutu, ketetapan waktu, efektivitas dan efisiensi dalam setiap aktivitas yang kami lakukan karena kepuasan pelanggan adalah yang utama bagi kami.

c. Struktur Organisasi



#### **d. SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Peraturan Perusahaan atau dikenal dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Toko Pasific antara lain :

1. Pegawai wajib bersikap ramah, sopan dan santun kepada pelanggan
2. Setiap pelanggan baru datang ke toko, pegawai wajib memberikan salam, sapa, senyum dengan ramah dan santun
3. Jika ada pelanggan yang bertanya, pegawai wajib menjawab dan menunjukkan, dan mengantar ke produk yang di tanyakan.
4. Pegawai datang dan pulang wajib sidak oleh kepala shift
5. Pegawai wajib menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar
6. Pegawai berbicara harus dengan intonasi lemah lembut dan santun
7. Pegawai di saat jam kerja wajib memakai Id Card (Name Tage)
8. Pegawai wajib memakai seragam yang sudah di tentukan
9. Pegawai wajib memakai Sepatu dan kaos kaki
10. Pegawai datang ke toko wajib tepat waktu, jika terlambat lebih dari 10 menit maka dikenakan sanksi
11. Setiap ada kejadian (Insiden) yang tidak diinginkan, pramu, kasir melaporkan ke kepala shift (Admin), dan kepala shift melaporkan ke manager, manager melaporkan ke direktur utama
12. Setiap jam kerja, handpone pegawai wajib dititipkan ke admin.
13. Setiap izin tidak masuk (cuti) di sertai dengan keterangan yang jelas (exp. Sakit, Keluarga meninggal, Orang tua sakit, Pernikahan, dll).
14. Izin cuti maksimal 3x dalam 1 bulan.

15. Jika izin berturut turut selama 3 hari tanpa adanya keterangan yang jelas maka di kenakan SP1.
16. Di masa Pandemi Covid – 19 pegawai wajib memakai masker.
17. Disaat jam kerja, pegawai bekerja sesuai dengan job discriptionnya.
18. Setiap pergantian shift, wajib serah terima kepada pengganti shift.
19. Setiap kepala shift (admin) bertanggung jawab terhadap bawahannya ( Kasir, Pramur)
20. Bawahan (Kasir, Pramur) harus patuh terhadap atasan (Admin) jika tidak keluar dari aturan yang ada.
21. Jika pegawai meremehkan aturan yang ada maka dikenakan SP3.

## **B. Pembahasan**

### **1. Strategi Penerapan Disiplin Kerja Pegawai yang Dilakukan oleh Pimpinan Toko Pasific untuk Meningkatkan Pelayanan Berbasis Islami.**

Strategi penerapan disiplin kerja pegawai yang dilakukan pemilik Toko Pasific sangatlah penting, karena dengan adanya disiplin kerja yang tinggi akan mampu membangun Kinerja Pegawai yang baik dan profesional, sebab pemahaman disiplin kerja yang baik pada tenaga kerja pegawai akan mampu mencerminkan konsep kerja islami.

Setelah melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dianggap penting oleh peneliti, maka hasil wawancara peneliti terhadap pemilik toko, beberapa pegawai-pegawai dan sebagian konsumen,

menghasilkan bahwa strategi pemilik toko dalam membangun disiplin kerja yang diterapkan di Toko Pasific dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

**a. Perencanaan Pendisiplinan**

Perencanaan pendisiplinan pegawai, yang dilakukan oleh pemilik toko seperti penyusunan peraturan atau tata tertib yang baik bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Merupakan sebagai suatu upaya untuk menciptakan etos kerja islami, dimulai dengan sikap disiplin dalam bekerja, baik dalam kehadiran pegawai di tempat kerja ataupun dalam kedisiplinannya dalam melayani konsumen. Sehingga perencanaan yang dilakukan pemilik toko akan membentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku pegawai secara sukarela untuk bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain dalam meningkatkan prestasi kerjanya.<sup>37</sup> Sebagaimana keterangan HHanafi selaku Pemilik Toko Pasific ;

“Upaya yang dilakukan dalam perencanaan pendisiplinan ini kami awali dengan pembuatan tatib atau tata tertib yang berkenaan dengan disiplin kerja kepegawaian. Setelah melewati beberapa diskusi yang akan ditetapkan untuk dijadikan aturan dalam disiplin kerja tersebut, kami cenderung berpatokan kepada etika islami..”<sup>38</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh Manager Toko Pasific Muhammad. jailani sebagaimana berikut :

---

<sup>37</sup> Erlis Milta Rin Sondole dkk. “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran VII, Terminal BBM Bitung”. *Jurnal EMBA*, Vol.3, No.3, (September, 2015), 650-659.

<sup>38</sup> Wawancara dengan H. Hanafi, selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

“Jadi setelah kami membuat tata tertib disiplin kerja pegawai yang akan diterapkan di Toko Pasific, kami cocokkan terlebih dahulu tata tertib tersebut dengan ajaran islam. Setelah itu kami adakan training untuk semua pegawai Toko Pasific agar mereka mengetahui secara keseluruhan tentang tujuan dari perencanaan Toko Pasific ”<sup>39</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan tersebut peneliti menemukan bahwa dalam membangun disiplin kinerja pegawai pemilik toko menetapkan suatu keputusan tentang peraturan atau tata tertib untuk mengatur sikap, perkataan dan perbuatan kinerja pegawai Toko Pasific.<sup>40</sup> Sebagaimana selaras dengan ciri kerja islami yang menyebutkan bahwa seorang pegawai harus disiplin atau konsekuan.

#### **b. SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang retail, diperlukan suatu SOP agar proses operasional di toko dapat berjalan dengan teratur. Jika tidak ada SOP yang terdokumentasi maka peran untuk mengontrol kegiatan perusahaan akan berdampak pada perkembangan perusahaan. Dengan adanya SOP berupa *flowchart*, pegawai dapat lebih mudah memahami dan menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, mengetahui dengan jelas posisi dan peran dalam perusahaan, dan lebih memudahkan pegawai mengetahui keterangan tentang alur proses kerja.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>40</sup> Hasil observasi di Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023.

<sup>41</sup> Lionisia Merdekawati Handoko, “Penyusunan Standar Operasional Posedur Pada Operasional Toko Di Supermarket Ufo (United Fashion Outlet) Surabaya”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, Vol. 01, No. 02, (2013). 4.

Salah satu upaya untuk membentuk disiplin pegawai ialah memberi/menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) menunjukkan pentingnya penerapan tersebut kepada pegawai, karena dapat mengurangi terjadinya berbagai macam masalah dalam suatu perusahaan, serta membuat kinerja lebih terstruktur. Seperti yang telah diungkapkan oleh pemilik toko, beliau menuturkan;

“Sesuai dengan Sop, istilahnya sapaan-sapaan khas dari Toko Pasific pasti sudah dilakukan seperti memberi salam, sapa, sopan, santun, senyum (5s) jika ada pelanggan masuk untuk berbelanja”<sup>42</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh Muhammad. Jailani selaku manager di swalayan tersebut, beliau menuturkan;

“SOP (Standart Operasional Prosedur) itu adalah peraturan kerja 1. Masalah pelayanan (pegawai wajib menggunakan bahasa yang santun kepada pelanggan wajib menggunakan bahasa indonesia, terkadang walaupun saudaranya wajib memakai bahasa indonesia walaupun bahasanya kultur madura 2. Ketika pelanggan baru masuk wajib menyambut dengan S3”<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan bahwa dalam membangun disiplin kerja penerapan SOP dapat membuat produk terstandarisasi dan memperjelas tanggung jawab masing-masing kinerja.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan H.Hanafi, selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 23 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

<sup>43</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>44</sup> Hasil observasi di Toko Pasific, pada tanggal 19 Juli 2023.

### c. Hubungan sosial/Memberikan Teladan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan toko bahwa Pemilik Toko Pasific dalam perilaku sehari-hari selalu menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi dan diupayakan untuk selalu diikuti oleh semua pegawai.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan pula oleh Handoko bahwa keteladanan pimpinan yang dapat dicontoh oleh bawahannya merupakan bentuk dari pelaksanaan proses, dan keteladanan merupakan bentuk pelaksanaan proses aktivitas yang baik yang dapat dijadikan contoh bagi orang lain.<sup>45</sup>

Salah satu strategi dalam penerapan kerja yang sesuai dengan etos kerja islami maka perlu adanya hubungan sosial dari atasan dalam segala bidang, baik dalam moral, sikap, dan etika. Seperti halnya dari segi berpakaian, pemanfaatan waktu dengan baik, segi ketepatan waktu, maupun dari segi ketaatan terhadap peraturan. Hal tersebut bertujuan dalam menegakkan peneladanan kerja pegawai yang akan menimbulkan suatu keistiqomahan atau kuat pendirian dari diri pegawai yang sesuai dengan etos kerja islami, sebab dengan cara tersebut pegawai akan meniru atau meneladani bagaimana sikap seorang pemimpin dalam menerapkan disiplin kerja bagi dirinya sendiri dalam segala aspek. Hal ini sebagaimana keterangan Muhammad Jailani manager, beliau mengatakan bahwa:

---

<sup>45</sup> Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2001), 208.

“Untuk membudayakan disiplin kerja yang baik, perlu dari kita sendiri, untuk memberi contoh kepada pegawai. Sebab berawal dari hal yang dicontohkan dari pimpinan, nanti akan diikuti oleh para pegawai yang nantinya akan menjadi suatu kebiasaan yang dilakukan.”<sup>46</sup>

Sebagaimana pendapat Holilatul Ais selaku salah satu pegawai dari Toko Pasific mengatakan bahwa:

“Keteladanan yang dicontohkan oleh pimpinan di Toko Pasific sangat baik dalam kesehariannya baik dalam mencontohkan sebagai pegawai, kesederhanaannya, atau sikap jujur yang dimilikinya.”<sup>47</sup>

Dari wawancara dan observasi tersebut bahwa upaya penerapan disiplin kerja pada kinerja pegawai Toko Pasific dalam etos kerja islami diperlukan perilaku yang baik. Sehingga dalam upaya ini pemilik toko atau pimpinan dari toko berperan sebagai suri tauladan yang baik untuk memberikan contoh kepada semua pegawai atau bawahannya.<sup>48</sup>

#### **d. Memberikan Sanksi/Hukuman**

Pelanggaran kerja adalah setiap ucapan, tulisan, perbuatan pegawai yang melanggar disiplin kerja yang telah diatur oleh pemilik. Sedangkan sanksi pelanggaran kerja adalah hukuman disiplin yang diberikan pemilik kepada semua pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah ditetapkan pemilik.

Menurut analisis, pemberian sanksi/hukuman dari pemilik Toko Pasific bagi kinerja yang tidak disiplin, kurang lebih sama dengan

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 23 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>47</sup> Wawancara dengan Holilatul Ais, selaku Pegawai Toko Pasific, pada tanggal 23 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>48</sup> Hasil observasi di Toko Pasific, pada 19 Juli 2023.

pelanggaran kerja yang disebutkan oleh Agus Dharma, bahwa sanksi pelanggaran kerja akibat tindakan ketidaksihilaran kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: a). Pembicaraan informal, b). Peringatan lisan, c). Peringatan tertulis. Sehingga nantinya bila diulang-ulang pelanggaran kerja tersebut akan berujung pada pemecatan<sup>49</sup>

Pemberian sanksi/hukuman berperan penting dalam membangun disiplin kerja, pemberian sanksi diperlukan untuk mengurangi perilaku yang tidak disiplin. Berat ringannya sanksi/hukuman yang akan diterapkan juga akan mempengaruhi baik buruknya disiplin kerja pegawai. Pegawai yang tidak disiplin, akan dibimbing dan diberi pengarahan oleh manager atau pemilik, dan jika tidak berubah maka orang yang bersangkutan akan dijatuhkan sanksi/hukuman sesuai peraturan yang berlaku. Sebagaimana yang dituturkan oleh pemilik Toko Pasific sebagaimana berikut:

“Yang jelas sudah ada beberapa pegawai yang diberhentikan karena kita melihat prosedur yang telah ditentukan, pertama melanggar kedisiplinan, tidak melakukan Sop yang benar, tetap kita tegur melalui surat peringatan, SP 1, SP 2, baru kalau tetap melanggar perjanjian yang mereka tulis sudah tidak bisa ditoleransi baru kita memberikan SP 3 (Surat Pernyataan), agar tidak memberikan dampak pada pegawai yang lain”.<sup>50</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Muhammad. Shohefuddin, selaku Manager sebagai berikut:

“Kalau telat lebih dari 10 menit, salah satu sanksinya untuk nyetok ke belanja senilai 20rb. Kalau sampai telat setengah

---

<sup>49</sup> Gary Dessler Agus Dharma. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Kesepuluh*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), 38.

<sup>50</sup> Wawancara dengan H. Hanafi, selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 25 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

jam dibebaskan jam kerja dan di pulangkan. Begitupun izin cuti (ada kepentingan, izin ortu sakit, izin menikah dan ketika salah satu pegawai itu benar” sakit dan harus menunjukkan surat keterangan dari dokter, dan jika ada pelanggaran-pelanggaran lain yang sampai 3 kali teguran maka akan di kenakan SP 3 itu sudah dipersilahkan untuk meninggalkan toko atau kami keluarkan dari toko”<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa untuk menghadapi pegawai yang tidak disiplin, manager atau pemilik memberikan hukuman sesuai peraturan yang berlaku dengan menyesuaikan ketentuan yang telah berlaku.<sup>52</sup> Jika dikaitkan dengan etos kerja islami, maka pemberian sanksi atau hukuman ini bertujuan untuk mengingatkan kepada para pegawai yang telah melakukan kesalahan untuk segera kembali kepada aturan yang telah ditetapkan.

#### **e. Memberikan Penghargaan/Reward**

Berdasarkan hasil observasi pemilik Toko Pasific sangat memperhatikan terhadap kesejahteraan para kinerja pegawai melalui penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh Toko Pasific. Pemberian penghargaan/*reward* yang diberikan oleh Pemilik Toko Pasific disini bertujuan untuk merangsang atau memotivasi kinerja pegawai agar selalu meningkatkan disiplin kerja dan meningkatkan kinerja yang positif dan produktif.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suroso bahwa penerapan disiplin dapat ditegakkan melalui pemberian

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>52</sup> Hasil observasi di Toko Pasific, pada tanggal 19 Juli 2023.

penghargaan/*reward*. *Reward* merupakan bentuk upaya dalam memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya dan meningkatkan disiplin kerja.<sup>53</sup>

Hal tersebut sangatlah sesuai dengan teori yang dikemukakan Hasibuan bahwa memberikan penghargaan (gaji dan kesejahteraan) mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena dengan itu tentu akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.<sup>54</sup>

Menurut Winardi, bentuk-bentuk penghargaan atau *reward* dapat diklasifikasikan sebagai berikut:<sup>55</sup>

- 1) Material berupa gaji/upah. Kenaikan gaji/upah, rencana-rencana bonus, di luar perangsang.
- 2) Imbalan diluar gaji. Berupa istirahat kerja, dan bonus.
- 3) Penghargaan sosial. Berupa *reward* informal, pujian, senyum, isyarat–isyarat non-verbal, tepukan di bahu, meminta saran.
- 4) Tugas itu sendiri. Seperti perasaan berprestasi, pekerjaan dengan tanggung jawab lebih besar rotasi kerja, dan sebagainya.

Diterapkan sendiri. Berupa *reward* terhadap diri sendiri, pujian untuk diri sendiri, ucapan selamat untuk diri sendiri. Bentuk *reward* yang

---

<sup>53</sup> Suroso, *Peranan Kepala Sekolah Terhadap Disiplin Kerja Guru*, (Jakarta: Lembaga Penelitian IKIP, 1991), 89.

<sup>54</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 194.

<sup>55</sup> Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), 67.

paling baik adalah membuat pegawai mengetahui kalau dirinya dihargai oleh lembaga.

Memberikan penghargaan merupakan salah satu faktor pendukung dalam membangun disiplin kerja pegawai. Memberikan penghargaan merupakan rangsangan suatu hal yang disengaja yang diberikan baik berupa materi maupun non materi, hal ini bertujuan untuk merangsang atau memotivasi kinerja pegawai agar selalu meningkatkan disiplin dan meningkatkan kinerja yang positif dan produktif. Berdasarkan wawancara dengan H. Hanafi selaku Pemilik Toko Pasific , beliau menuturkan:

“Upaya untuk meningkatkan disiplin kinerja pegawai, kami memberi penghargaan kepada pegawai yang dilihat dari beban kerja pegawai, yakni dengan melihat jam kerja pegawai yang sering mengambil lembur, maka kami penghargaan lebih kepada mereka. Tidak hanya itu, para pegawai yang taat akan tata tertib yang telah di tetapkan toko, juga diberi penghargaan. Hal ini sebagai suatu upaya untuk meningkatkan etos kerja islami pada pegawai”.<sup>56</sup>

Hasil wawancara dengan Pemilik Swalayan tersebut diperkuat oleh Muhammad. Shohefuddin. selaku Manager mengatakan;

“Salah satu strategi kita untuk menumbuhkan disiplin kerja pegawai yaitu dengan menyeimbangkan kesejahteraan bawahannya, memberi semangat serta pujian dalam melaksanakan kerjanya, ketika omset itu menaik itu pasti ada penghargaan dari pemilik toko yang akan diberikan kepada salah satu pegawai, meskipun itu bukan tujuan utama tapi tentu dengan adanya *reward* tersebut pegawai semakin berupaya untuk mempunyai disiplin yang tinggi. Sehingga dengan begitu etos kerja islami pun akan maksimal”<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan H. Hanafi , selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 25 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

<sup>57</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 21 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa pemilik swalayan selalu memotivasi kinerja pegawai agar selalu meningkatkan disiplin kerja mereka. Hal ini didukung oleh pernyataan manager yang mengatakan bahwa dengan adanya pemberian penghargaan/*reward* yang diberikan kepada pegawai untuk memotivasi dan selalu berupaya untuk bersikap disiplin.<sup>58</sup>

#### f. Evaluasi

Evaluasi merupakan penilaian secara sistematis untuk melihat sejauh mana efisiensi suatu program masukan (*input*) untuk memaksimalkan keluaran (*output*), evaluasi juga digunakan untuk mencapai tujuan dari program pencapaian hasil atau afektifitas, dan kesesuaian program kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi juga termasuk salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan.<sup>59</sup>

Dalam evaluasi ini ialah kegiatan rutin yang harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai guna menjaga dan meningkatkan kedisiplinan pegawai serta sarana menyampaikan berita atau perintah terbaru dari pemilik. Karena untuk menegakkan disiplin di swalayan perlu ditunjang oleh seperangkat peraturan oleh ketentuan yang secara organisasi meningkat setiap komponen swalayan baik konsumen, pegawai, maupun pemilik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini

---

<sup>58</sup> Hasil observasi di Toko Pasific, pada tanggal 19 Juli 2023.

<sup>59</sup> Alamsyah Hamonangan Simbolon, Walid Mustafa Sembiring “Evaluasi Kinerja Badan Permusyawaratan Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, Vol. 3, No. 2, (2015), 143-159

sebagaimana keterangan H. Hanafi selaku Pemilik Toko Pasific , beliau menuturkan :

“Setiap pulang dari shift kita mengadakan evaluasi yang dipimpin oleh salah satu kepala toko, selalu memberikan breving atau evaluasi yang terjadi hal-hal terkait kebersihan, penataan rak dll, apa yang dilihat hari itu dijadikan bahan evaluasi untuk keesokan harinya, karena itu adalah salah satu bentuk kedisiplinan teman-teman”.<sup>60</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan Manager Muhammad. Jailanis ebagaimana berikut :

“Ada evaluasi yang merupakan kegiatan sebagai pembinaan disiplin kerja pegawai, untuk menyadarkan akan tugas dan tanggung jawabnya dan mengevaluasi kesalahan atau tidak sengajanya hal hal yang terjadi yang menghambat pada kepuasan konsumen”.<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan bahwa dalam membangun disiplin kerja pegawai perlu adanya evaluasi untuk saling mengingatkan, mengatur sikap, perkataan dan perbuatan kinerja pegawai terhadap konsumen, termasuk didalamnya menyangkut tentang kedisiplinan.<sup>62</sup> Pada tahap ini etos kerja islami dapat dilihat dan di perbaiki.

## **2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Membangun Disiplin Kerja Pegawai Berdasarkan Etos Kerja Islami.**

Setiap kegiatan yang dilakukan tentunya ada faktor yang mendukung dan yang menghambat kegiatan tersebut, dan tentunya setiap kegiatan, lokasi dan situasi memiliki faktor pendukung dan penghambat yang berbeda-beda.

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan H. Hanafi , selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 21 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>62</sup> Hasil observasi di Toko Pasific, pada tanggal 19 Juli 2023.

Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam membangun disiplin kerja kinerja pegawai, antara lain:

**b. Faktor Pendukung**

1) Keteladan yang diberikan pemilik

Keteladanan merupakan sebuah metode pendidikan islam yang sangat efektif yang diterapkan seorang tokoh, karena dengan adanya keteladanan akan mempengaruhi individu pada kebiasaan, tingkah laku dan sikap. Teladan dari pemilik sangat berperan dalam menentukan disiplin kerja pegawai, karena pemimpin atau pemilik swalayan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ahmad Zamroni selaku pegawai Toko Pasific , ia menuturkan :

“Keteladanan atau pembiasaan dibutuhkan karena bawahan lebih banyak mencontoh perilaku atau sosok figur yang menjadi panutan termasuk pemilik atau pemilik toko Toko Pasific”<sup>63</sup>

Jadi teladan atasan atau pemilik merupakan salah satu faktor pendukung dalam membangun disiplin kerja pegawai Toko Pasific . Keteladan yang diberikan pemilik serta adanya motivasi dan dorongan dapat melahirkan keinginan yang tinggi bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan diri.

2) Memberikan Penghargaan/*Reward*

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ahmad Zamroni, selaku Wakil Kepala Toko, pada tanggal 22 Juli 2023 Pukul 15.08 WIB

Penghargaan/*reward* merupakan salah satu alat untuk peningkatan motivasi kinerja pegawai. Dengan memberikan apresiasi pada mereka yang disiplin atau mengikuti peraturan yang telah ada menunjukkan bahwa perusahaan peduli atas apa yang telah mereka dedikasikan. Jadi bila ada seorang pegawai yang mendapatkan *reward* maka pegawai lainnya pun akan turut termotivasi untuk mendapatkan hal yang sama. Berdasarkan wawancara dengan H. Hanafi selaku Pemilik Toko Pasific, beliau menuturkan :

“Upaya yang kami lakukan salah satunya dengan memberi *reward* atau penghargaan melalui gaji pegawai yang di transfer melalui rekeningnya. Harapan dengan diberikannya penghargaan tersebut semakin meningkatkan kinerjanya dengan baik dan agar termotivasi bagi pegawai yang lain”<sup>64</sup>

Jadi dengan adanya pemberian penghargaan/*reward* yang diberikan kepada pegawai dapat memberikan mereka dukungan serta motivasi untuk meningkatkan disiplin kerja.

### 3) Sistem Pengawasan

Berdasarkan hasil observasi manager dengan adanya sistem pengawasan mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kinerja pegawai, dan dapat mengetahui sistem kinerja yang dilakukan pegawai secara langsung di swalayan tersebut, dapat mengetahui baik dan buruknya perilaku atau sikap pegawai. Sebagaimana yang disampaikan oleh manager sebagai berikut:

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan H. Hanafi, selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 25 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

“Sistem pengawasan melihat kinerja pegawai mengingatkan tupoksi utamanya, tugas utamanya dan mengoprasikan cctv karena di zaman sekarang untuk melihat cctv cukup lihat di Handpone tidak perlu di komputer atau semacamnya, jadi bisa memantau kinerja pegawai dari jauh”<sup>65</sup>

#### 4) Media Informasi

Pribadi muslim selalu ingin mencoba metode atau gagasan baru, sehingga diharapkan hasil kinerjanya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien seperti contohnya adanya media yang sangat mempermudah dalam menyampaikan informasi tentu dapat menjadi faktor pendukung dalam menerapkan kedisiplinan Toko Pasific . Sebagaimana yang disampaikan oleh pemilik, beliau mengatakan:

“Kita memanfaatkan *sosmed* dengan melalui *Whats App*, *Facebook*, dan *Instagram*. Sehingga kita dapat memposting berbagai macam produk *retail* dan *fashion* yang ada di Toko Pasific dengan memberi diskripsi yang lengkap dan menarik”<sup>66</sup>

#### c. Faktor Penghambat

##### 1.) Karakter yang berbeda

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam membangun disiplin kerja lebih banyak bersifat internal dari dalam diri kinerja pegawai itu sendiri, sedangkan etos kerja islami ialah sikap/watak seseorang yang melakukan pekerjaan dengan baik dan bersumber pada nilai-nilai islam seperti memahami, menghayati, dan mengamalkan nilai-nilai

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 19 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

<sup>66</sup> Wawancara dengan H. Hanafi , selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 25 Juli 2023, pukul 15.05 WIB.

islam yang mendorong seorang muslim untuk bekerja. Seperti halnya yang dikatakan manager yaitu:

“Watak semua orang itu kan berbeda, terkadang dinasehati itu tidak didengarkan, jadi dari atasan sendiri harus secara pelan-pelan yang penting masuk ke alurnya dan ada motivasilah dari kita, sehingga bisa menyikapi pekerjaannya dengan baik dan bermanfaat”<sup>67</sup>

Jadi salah satu yang menjadi penghambat dalam membangun disiplin kerja lebih bersifat internal dari dalam diri kinerja pegawai itu sendiri, berupa rasa malas yang muncul dari diri sendiri akibat tidak membagi waktu untuk istirahat.

2.) Ada momentum tak terduga

Berdasarkan hasil wawancara bahwa salah satu faktor penghambat pemilik dalam membangun disiplin kerja yaitu adanya momentum-momentum tak terduga yang dilakukan pegawai, hingga berdampak pada kinerja pegawai di Toko Pasific. Sedangkan islam memberikan kemampuannya seseorang untuk mengaktualisasikan dirinya sebagai hamba Allah, yang menghasilkan pekerjaan yang baik dan bermanfaat untuk sesame. Sebagaimana yang dikatakan oleh pemilik yang mengatakan:

“Ada sedikit kelalaian yang mereka lakukan saat memberikan pelayanan tidak maksimal kepada pelanggan, karena melihat kalau ada manager baru mau bekerja baik, kalau tidak ada manager atau pemilik mereka terkadang lalai dan ada juga yang cari kesempatan untuk tidur dikarenakan malamnya begadang intinya tidak membagi waktu, kalau mereka istirahat insyaAllah

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Muhammad. Jailani, selaku Manager Toko Pasific, pada tanggal 20 Juli 2023, pukul 14.49 WIB.

maksimal dalam menjalankan aktivitasnya untuk keesokan harinya”<sup>68</sup>

### 3.) Gaji pegawai

Berdasarkan hasil wawancara bahwa yang juga menjadi faktor penghambat dalam membangun disiplin kerja adalah gaji pegawai yang kurang sepadan dengan kinerja pegawai dan dikarenakan kebutuhan yang berbeda-beda, sedangkan Allah telah meletakkan rezeki bagi seseorang yang berusaha dengan gigih mendapatkannya, sehingga apabila rezeki kurang dalam suatu hal hendaknya jangan berputus asa karena Allah masih memberikan rezeki lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bendahara Toko Pasific yang mengatakan:

“Kalau dilihat perbandingannya dengan minimarket lainnya, seperti Alfamart dan Indomart gajinya UMR, sedangkan disini gajinya masih kurang tidak sesuai dengan pekerjaannya yang banyak, jadi teman-teman menyepelkan kinerja hingga berdampak pada kedisiplinan dan sikap kita”<sup>69</sup>

Jadi salah satu faktor penghambatnya bermasalah dari gaji pegawai yang kurang memadai kebutuhannya dengan kinerja yang begitu banyak, hingga pegawai kurang merespon atau menyepelkan kinerjanya sesuai semangat mereka.

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan H. Hanafi , selaku Pemilik Toko Pasific, pada tanggal 25 Juli 2022, pukul 15.05 WIB.

<sup>69</sup> Wawancara dengan Holilatul Ais, selaku Bendahara Toko Pasific, pada tanggal 22 Juli 2023, pukul 15.22 WIB.