

ABSTRAK

Mahmudi.2023. Implementasi Disiplin Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Islami Di Toko Pasific Maron Probolinggo”. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah (ES), Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing: (I) Ahmad Febriyanto, M.E

Kata Kunci: Disiplin Kerja Pegawai, Pelayanan.

Disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam mencapai suatu maksud atau tujuan. Mengingat pentingnya peran disiplin kerja, diharapkan tenaga kerja pegawai Toko Pasific agar selalu berupaya untuk menjaga dan meningkatkan disiplin kerjanya. Karena dengan adanya disiplin ini, diharapkan seseorang akan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien serta tingkat akurasi terukur salah satunya tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan. Owner sebagai pimpinan dalam swalayan tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam terciptanya disiplin kerja pegawai Toko Pasific . Menyadari akan pentingnya disiplin kerja dalam rangka mencapai visi dan misi swalayan, maka diperlukan etos kerja islami dalam meningkatkan pelayanan “ studi penerapan disiplin kerja pegawai di Toko Pasific”.

Rumusan masalah sebagai berikut (1) Bagaimana strategi implementasi disiplin kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan Toko Pasific untuk meningkatkan pelayanan berbasis islami? (2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam membangun disiplin kerja pegawai berdasarkan pelayanan berbasis islami?

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif jenis studi kasus, dengan tehnik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis, peneliti menggunakan analisis deskriptif.

Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bagaimana strategi penerapan disiplin kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan Toko Pasific: *Perencanaan Pendisiplinan, Evaluasi, SOP (Standar Operasional Prosedur), Hubungan Sosial/Memberikan Teladan, Memberikan Sanksi/Hukuman, Memberikan Penghargaan/Reward*. Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam membangun disiplin kerja pegawai adalah: Keteladanan yang diberikan pemilik swalayan, Memberikan penghargaan/reward, Sistem kontroling, Media informasi. Sedangkan faktor penghambatnya adalah: Karakter yang berbeda, Ada momentum tak terduga, dan Gaji pegawai.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Produktivitas merupakan cara seseorang untuk mencapai hasil kerja diharapkan berdasarkan potensi sumber daya yang ada pada manusia. Produktivitas secara umum merupakan hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang).¹ Artinya keseimbangan antara masukan dan pengeluaran akan mempengaruhi produktivitas yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

Ekonomi islam tidak hanya sekedar membahas tentang perbankan islam, tetapi semua hal yang berkaitan dengan kehidupan ekonomi manusia, diantaranya Perusahaan Pembiayaan, Pengaturan Lembaga Keuangan Syariah. Pengaturan Lembaga keuangan Syariah islam dilandasi pada kaidah dalam ushul fiqih yang menyatakan bahwa “*Maa laa yatimmal wajib illa bihi fa huwa wajib*”, yakni sesuatu yang harus ada untuk menyempurnakan yang wajib, maka ia wajib diadakan. Mencari nafkah atau melakukan kegiatan ekonomi adalah wajib diadakan untuk itu pada zaman modern ini kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya lembaga keuangan, maka lembaga keuangan ini pun wajib untuk diadakan.

Ekonomi juga merupakan senarai aktivitas manusia yang kaitannya dengan produksi, distribusi, sirkulasi, dan konsumsi barang atau jasa. Ekonomi juga dikatakan perangkat ilmu yang menerangkan tata cara menghasilkan,

¹ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2009), 99

membagi serta memakai barang dan jasa dalam masyarakat, sehingga kebutuhan mereka terpenuhi. Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi, seperti, di Indonesia semakin lama semakin pesat tersebut sebab perusahaan-perusahaan yang semakin banyak didirikan oleh pihak pemerintah maupun swasta, dan menyebabkan adanya persaingan di berbagai bidang.

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang mengelola faktor produksi. Seperti tanah, gedung, modal dan peralatan serta tenaga kerja juga perlu diimbangi dengan kemampuan dibidang manajemen. Pada umumnya, tujuan utama perusahaan untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin, karena laba tersebut merupakan suatu jaminan untuk kontinuitas keberlangsungan perusahaan dan tujuan yang telah ditetapkan. Peran sumber daya manusia dalam memajukan suatu perusahaan sangatlah penting, salah satu pendekatan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia ialah melalui pendekatan agama. Dalam agama islam terdapat konsep etos kerja islami yang berlandaskan Al-Qur'an serta contoh dari Nabi Muhammad Saw, islam sebagai agama yang sempurna sistem keimanan dan aqidah yang diyakini oleh para pemeluknya yaitu muslim, juga mengatur etos kerja, mendorong dan mengutus umatnya untuk memiliki semangat kerja dan beramal tanpa mengeluh yang menunjukkan adanya kepuasan bagi diri sendiri.

Dalam suatu perusahaan terdapat beberapa orang atau organisasi yang merupakan wadah atau tempat yang digunakan untuk melakukan kerjasama, dan akan berkembang baik apabila di awal terdapat rencana atau tujuan yang telah disepakati. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber

daya (*source of power*) yang tersedia, baik sumber daya manusia (SDM) maupun sumber daya lainnya. SDM sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun pemerintah. Sedianya sebagai bagian aktivitas pelayanan.

Semakin responsif pelayanan kepada masyarakat, maka masyarakat akan semakin merasa puas dan nyaman: terutama pada disiplin kerja pegawai. Pegawai diwajibkan mentaati peraturan yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Schultz dalam Helmi ada beberapa faktor yang menentukan tenaga kerja yang berkualitas yaitu; tingkat kecerdasan, bakat sifat, kepribadian, tingkat pendidikan, kualitas fisik, semangat kerja dan disiplin kerja.² Jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan pelanggan semakin meningkat. Sehingga salah satu upaya yang harus dilakukan agar terciptanya disiplin kerja yang baik, tentunya membutuhkan tenaga pegawai yang berkualitas, memiliki loyalitas dan disiplin kerja yang tinggi.³

Kedisiplinan merupakan fungsi yang terpenting dalam manajemen sumber daya manusia karena semakin baik disiplin karyawan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat tercapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Disiplin kerja adalah kemampuan seseorang untuk bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa melanggar asas aturan yang telah ditetapkan.⁴ Disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam

²Agus Budi Purwanto dan Susanti Wahyu Ningsih, “Pengaruh Kedisiplinan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang)”, *Jurnal Fokus ekonomi*, Vol. 08, No. 02, (Desember,2013),103-121.

³ Sri Purwanti, “Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Guru dan Pegawai di SMA Bakti Sejahtera”, *Ejurnal Administrasi Negara*, Vol. 1, No. 1, (2013), 211.

⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 335.

mencapai suatu maksud atau tujuan.⁵ Dalam hal ini, keberhasilan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat tidak terlepas dari peran semua *stake holders*, yaitu pimpinan dan tenaga pelayan di sebuah toko tersebut dalam menjalankan tugasnya.⁶ Mengingat pentingnya peran disiplin kerja, diharapkan tenaga kerja agar selalu berupaya untuk menjaga dan meningkatkan disiplin kerjanya. Karena dengan adanya disiplin ini, diharapkan seseorang akan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien serta tingkat akurasiya terukur salah satunya tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.⁷

Permasalahannya, penerapan disiplin kerja bukanlah hal yang mudah, akan tetapi merupakan tanggung jawab yang sulit diimplementasikan. Tak lain karena sikap disiplin merupakan sesuatu yang terkait dengan nilai-nilai perilaku individu dalam afiliasinya dengan kelompok dalam suatu institusi tertentu. Namun, jika disiplin dapat diimplementasikan maka tujuan dari sebuah organisasi atau lembaga dapat dicapai sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan untuk mewujudkan disiplin kerja maka diperlukan adanya seorang pemimpin. Pimpinan dalam suatu instansi atau organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam terciptanya disiplin kerja tenaga. Sebagaimana diungkapkan oleh Almitraf bahwa, keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam kepemimpinannya tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis yang

⁵ Khoirotul Bariyah, "Implementasi Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai", *Likhitaprajna, Jurnal Ilmiah. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 61, No. 2, (2014), 27-36.

⁶ Ida Sriyanti, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Guru di SMA Negeri 2 Sungai Ambawang*, (Untan Pontianak, 2015), 2.

⁷ Mansur M dan Marifah, "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kualitas Kerja sebagai Variabel Intervening", *Future Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 5, No. 6, (April, 2018), 172

dimilikinya, akan tetapi ditentukan pula oleh keahliannya dalam menggerakkan bawahan untuk bekerja. Dengan kata lain, dalam hal ini pimpinan toko Toko Pacific, harus memperhatikan disiplin kerja bawahannya mengingat betapa urgennya sikap demikian pada tiap-tiap diri individu saat menjalankan tugasnya bekerja⁸.

Penerapan disiplin kerja bertujuan agar semua karyawan pada toko Pacific Maron Probolinggo meningkatkan pelayanan dan bersedia dengan sukarela mematuhi serta mentaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa adanya paksaan. Disiplin yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran para karyawan dalam mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku. Besarnya rasa tanggung jawab akan tugas masing-masing, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para karyawan.

★ Survey telah dilakukan pada tanggal 20 Juli 2023 di toko Pacific Maron Probolinggo, di dapatkan data bahwa kinerja karyawan belum memenuhi standar operasional, dikarenakan disiplin karyawan belum sepenuhnya dijalankan, ada beberapa karyawan yang tidak mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku. Hal ini dilihat dari kehadiran karyawan yang datang tidak tepat waktu atau sering terlambat, dalam penilaian kinerja karyawan dapat dilihat dari tugas dan tanggung jawab yang karyawan kerjakan. Reward/kompensasi diberikan sesuai dengan kinerja karyawan baik karyawan berstatus tetap maupun kontrak.

Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena yaitu; *pertama*, terdapat beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menjalankan tugas yang

⁸ Almitraf, "Peningkatan Disiplin Kerja oleh Pimpinan dalam Organisasi", *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, (2015), 66.

diamanahkan kepadanya dengan baik. *Kedua*, belum adanya kesadaran untuk memanfaatkan waktu seefisien mungkin. *Ketiga*, seringkali ditemukan beberapa dari mereka yang tidak masuk tanpa adanya keterangan yang jelas. *Keempat*, pada saat berlangsungnya jam buka toko, terdapat tenaga kerja yang belum berada di tempat. *Kelima*, bahkan masih terdapat tenaga pekerja yang kurang cermat mengatur waktu dalam penataan barang. Kelalaian demikian kentara sekali ketika mereka mengotak-atik mengatur barang pada saat jam buka toko sudah dimulai, dan ketika itu pelanggan sudah mulai berdatangan.⁹

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan pengamatan lebih lanjut dalam format penelitian kualitatif berjudul “Implementasi Disiplin Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Islami Di Toko Pasific Maron Probolinggo”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran tenaga kerja dalam mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh instansi.
2. Strategi kepemimpinan pemilik toko dalam membangun disiplin kerja pegawai

⁹ Hasil Observasi Awal yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 20 Juli 2023

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi implementasi disiplin kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan Toko Pasific untuk meningkatkan pelayanan berbasis islami?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam membangun disiplin kerja pegawai berdasarkan pelayanan berbasis islami?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. strategi implementasi disiplin kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan Toko Pasific untuk meningkatkan pelayanan berbasis islami.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam membangun disiplin kerja pegawai berdasarkan pelayanan berbasis islami.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna:

1. Manfaat praktis
 1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat memberikan pengetahuan, mengajari bersikap disiplin hingga tumbuhnya sikap kepedulian, keteraturan dan rasa percaya diri

terhadap beberapa unsur seperti adanya sesuatu yang harus ditaati atau juga ditinggalkan.

2. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pegawai agar meningkatkan kinerjanya di toko tersebut.

3. Bagi Pimpinan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik atau pemimpin toko untuk meningkatkan kedisiplinan kinerja pegawai dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan pengetahuan dan pemahaman secara teori selama peneliti di bangku kuliah.
- b. Mengkaji tentang teori disiplin kerja dan pelayanan tenaga kerja.

F. Definisi Konsep

1. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap menghormati, menghargai serta upaya meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan dan norma yang berlaku, serta mampu menjalankan dan tidak menghindari untuk menerima sanksi-sanksinya jika melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

2. Pegawai

Ialah seseorang yang memberikan kontribusi besar terhadap keberlangsungan dari suatu organisasi instansi. Dimana pegawai ini mengabdikan dirinya sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

3. Pelayanan Islami

Pelayanan diartikan suatu kegiatan seseorang dalam proses pemenuhan kebutuhan seorang lainnya, baik kebutuhan yang bersifat sementara maupun yang bersangkutan paut dengan pertumbuhan perkembangan individu.

G. Penelitian Terdahulu

Upaya penelusuran terhadap berbagai sumber yang memiliki keterkaitan dengan pokok permasalahan dalam peneliti ini telah dilakukan oleh penulis. Adapun tujuan penelitian terdahulu antara lain agar focus penelitian ini bukan merupakan pengulangan dari penelitian-penelitian sebelumnya melainkan untuk mencari sisi lain yang signifikan untuk diteliti dan dikembangkan. Berikut akan peneliti paparkan hasil penelitian tersebut:

1. Hari Mulyadi, dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Weaving PT. Adetex Cabang Banjaran Kab. Bandung”, dengan hasil penelitiannya: bahwa masalah kinerja pegawai yang dialami Departemen Weaving PT. Adetex, selain dapat dilihat dari adanya penurunan output tingkat kualitas maupun kuantitas kerja yang dihasilkan, dapat juga dilihat dari adanya pegawai yang

terlambat masuk kerja yang terbukti dari telatnya pegawai “ngetok” kartu ketukan kehadiran, dan tingkat absensi yang masih rendah karena selalu ada pegawai yang tidak masuk kerja tanpa ada keterangan. Fenomena yang dialami perusahaan harus segera ditanggulangi sebab akan menghambat tujuan perusahaan yang mungkin bisa mengarah pada kehancuran perusahaan tersebut. Oleh sebab itu perusahaan harus mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawainya yaitu dengan cara memberikan motivasi dan meningkatkan kedisiplinan para pegawainya.¹⁰

2. Vernita Meilena Putri Herawati, dengan judul “Pengaruh Disiplin, Pendidikan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Supermarket Pamella Satu Kota Yogyakarta”, dan menghasilkan penelitian bahwa: Kedisiplinan sangatlah penting dalam kegiatan sebuah perusahaan seperti supermarket agar tercipta keteraturan dalam bekerja, sehingga suasana di dalam supermarket dapat terkendali. Namun terkadang masih ada pegawai yang belum sepenuhnya paham akan pekerjaannya seperti seorang kasir di supermarket bingung dengan komputernya karena dia tidak dapat menemukan harga barang yang terdaftar di dalam program komputer kasir. Hal ini membuat pengunjung akan merasa bosan untuk menunggu lama.¹¹
3. Riza Devi Afriana, dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Hero Supermarket TBK”,

¹⁰ Hari Mulyadi, “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Weaving PT. Adetex Cabang Banjaran Kab. Bandung”, *Strategi*, Vol. 9, No. 17, (Februari,2010), 26-75

¹¹ Vernita Meilena Putri Herawati, “Pengaruh Disiplin, Pendidikan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Supermarket Pamella Satu Kota Yogyakarta”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 5, No. 1,(Juni, 2015), 26-33

dengan hasil penelitian: Bahwa dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada Giant Arif Rahman Hakim Surabaya, masih terdapat banyak kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mewujudkan tujuan organisasi. Masih banyak ditemukan fenomena yang terkait dengan rendahnya motivasi pegawai seperti kurangnya inisiatif, bekerja apabila diawasi, rendahnya minat pegawai untuk mempelajari hal-hal baru. Selain rendahnya motivasi, kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai juga terjadi.¹²

Berdasarkan kajian di atas jelas membedakan dengan penelitian yang penulis buat. ketiga kajian tersebut belum mengeksplorasi atau menggali lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam membangun disiplin kerja. Perbedaan yang mendasar dengan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian selanjutnya lebih ditekankan pada strategi pimpinan Toko Pasificdalam membangun disiplin kerja tenaga pegawai. Dalam hal ini akan difokuskan pada penerapan disiplin kerja yang dilakukan pimpinan Toko Pasificsecara umum, serta faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat terhadap ketidak disiplin tenaga kerja pegawai dalam membangun disiplin kerja. Demikian pula tentang strategi yang dilaksanakan pimpinan toko dalam menjalankan fungsi dan peranannya untuk membangun disiplin tenaga kerja pegawai di Toko PasificDesa Maron Kidul.

¹² Riza Devi Afriana, "Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Hero Supermarket TBK", *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 11, (November, 2017), 1-21.