

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada umumnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup usaha dari perusahaannya dan menginginkan terciptanya kualitas kerja yang tinggi dalam bidang pekerjaannya. Oleh karena itu, keberadaan suatu perusahaan yang berbentuk apapun baik dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari unsur sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreativitas dan usahanya pada perusahaan. Setiap perusahaan berupaya untuk mendapatkan karyawan yang terlibat dalam kegiatan perusahaan dapat memberikan prestasi kerja. Pada kinerja karyawan yang tinggi untuk mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya.

Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerjadidalam sebuah organisasi, tindakan disiplin menuntut suatu hukuman terhadap karyawan yang gagal memenuhi standard-standard yang ditentukan. Oleh karena itu tindakan disiplin haruslah tidak diterapkan secara sembarangan, melainkan memerlukan pertimbangan yang bijak. Dengan terbentuknya disiplin maka akan mempercepat tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung

oleh sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum. Strategi peningkatan kerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Agar strategi peningkatan kinerja tersebut dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui sasaran kerja. Seorang karyawan dikatakan memiliki kualitas yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi daripada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan-tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap karyawan ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan dan jika tidak dapat diatasi maka karyawan tersebut akan mengalami penurunan disiplin kerja. Untuk mencapai kualitas kinerja yang tinggi pimpinan perusahaan harus memperhatikan disiplin kerja.

Disiplin kerja adalah suatu sikap, perilaku yang dilakukan secara sukarela dan penuh kesadaran serta keadaan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Hilangnya disiplin akan berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan efektivitas kerja karyawan. Bilamana kedisiplinan tidak dapat ditegakkan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien. Sebagai gambaran apabila suatu perusahaan hanya memperhatikan tentang pendidikan, keahlian dan teknologi tanpa memikirkan disiplin kerja karyawan, maka pendidikan, keahlian dan teknologi yang tinggi sekalipun tidak akan menghasilkan produk yang maksimal bila yang bersangkutan tidak dapat memanfaatkannya secara teratur dan mempunyai kesungguhan disiplin kerja yang tinggi. Peningkatan disiplin kerja merupakan faktor yang perlu untuk diperhatikan dalam usaha mencapai kinerja yang tinggi. Dengan kata lain disiplin kerja berkaitan dengan hasil/upah yang

diperoleh dari seorang karyawan saat mereka melakukan pekerjaannya. Walaupun seorang karyawan memiliki gelar yang tinggi sekalipun apabila mereka tidak berdisiplinan dalam bekerja maka tujuan perusahaan tersebut tidak akan tercapai.

Disiplin kerja dan kualitas kerja sangat diharapkan dapat meningkatkan tujuan perusahaan yang mendatangkan profit. Untuk meningkatkan usaha pengembangan dan peningkatan keterampilan karyawan bertujuan untuk memperbaiki kerja karyawan di Hotel Antares Sisingamangaraja Medan dalam mencapai hasil kerjanya yang telah ditetapkan oleh perusahaan salah satunya adalah melalui peningkatan disiplin kerja sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif.

Kualitas kerja itu diciptakan oleh kompetensi, disiplin kerja, kemampuan untuk melayani dengan totalitas dan sepenuh hati untuk melakukan suatu pekerjaan. Kualitas kerja memerlukan informasi yang benar, pengetahuan, cara kerja, dan memiliki suasana hati yang baik, sistem kerja yang efektif, dan kepemimpinan yang berpengaruh untuk menciptakan suatu kualitas kerja yang diharapkan. Kualitas kerja akan didapatkan melalui persiapan yang lengkap terhadap semua komponen yang terkait seperti salah satunya adalah disiplin kerja, karena untuk meningkatkan kualitas kerja harus mematuhi atau mengerti cara kerja yang sudah disediakan oleh perusahaan, yaitu peraturan perusahaan kedisiplinan kerja.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pimpinan dan karyawan Hotel Antares Medan diketahui bahwa masih ada karyawan yang datang dan pulang tidak sesuai dengan yang ditentukan, masih ada karyawan yang tidak berada di tempat kerja pada jam kerja. Selain itu, karyawan sering tidak

masuk kantor dengan dengan alasan sakit atau urusan keluarga dan pimpinan perusahaan tidak memberikan sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin. Kurangnya disiplin kerja ini mengakibatkan kualitas kerja karyawan pada Hotel Antares Medan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Melihat fenomena yang terdapat pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan, penulis tertarik memilih judul **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kerja pada Hotel Antares Medan.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian. Serta untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, dapat dikemukakan bahwa **“Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan, diantaranya yaitu:**

Menurut *Swasono dan Sulistyarningsih* mengemukakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas kerja, yaitu :

1. **“keamanan**
2. **Kesamarataan**
3. **Kesejahteraan**
4. **Demokrasi”**.¹

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang baik adalah penelitian yang terfokus dan mendalam. Agar penelitian dapat dilakukan dengan fokus maka tidak semua masalah akan diteliti. Untuk itu diperlukan batasan, variabel apa saja yang akan diteliti serta bagaimana hubungan variabel tersebut dengan variabel lainnya. Penelitian ini hanya dibatasi mengenai disiplin kerja dan kualitas kerja yang dijalankan di Hotel Antares Sisingamangaraja Medan.

¹Agustiani Asis, **Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Bontang Selatan**, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2 (3) 2014

1.4 Rumusan Masalah

Masalah adalah suatu yang mengakibatkan tidak tercapainya sasaran-sasaran yang telah direncanakan, sehingga kalau tidak segera diatasi dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan perusahaan dengan baik.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kerja karyawan yang tinggi, diperlukan disiplin kerja maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi adalah: **“Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan.”**

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan serta melaksanakan sesuatu hal, hendaklah memiliki tujuan yang jelas agar tidak menjadi sia-sia. Begitu pula dengan dilakukannya penelitian ini. Dimana penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi peningkatan disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan
2. Bagi penulis, membantu proses pembelajaran guna untuk mencapai gelar sarjana S1 serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Manusia.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan atau untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan

pertimbangan bagi instansi lain mengenai masalah yang berkaitan dengan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan.

4. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan, diharapkan dapat menjadi tambahan literatur kepustakaan dibidang penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, DAN RUMUSAN HIPOTESIS

1. Tinjauan Teoritis

Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut, seorang peneliti perlu menyusun tinjauan teoritis sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut manapeneliti menyoroiti masalah yang dipilih. Oleh sebab itu, untuk memudahkan penelitian diperlukan pedoman berfikir yaitu kerangka teori. Dalam penelitian ini, yang menjadi kerangka teorinya adalah:

2.1. Disiplin Kerja

2.1.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan Suatu tujuan yang sangat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan dan mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan yang sudah di tentukan oleh perusahaan. Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada didalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan mematuhi ketetapan perusahaan, maka akan menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Disiplin berarti tindakan yang diambil dengan cara mengoreksi perilaku dan sikap yang salah pada sementara karyawan.

Berikut pengertian disiplin yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang pada hakekatnya, pengertiannya tidak jauh berbeda antara pendapat satu ahli dengan ahli yang lain.

Menurut Terry (dalam Tohardi, 2002), "**Disiplin adalah alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerja dapat berjalan dengan lancar. Terry kurang**

setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan, karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir untuk menegakkan disiplin”²

Menurut Latainer **“Disiplin adalah suatu kekuatan yang berkembang didalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku”**³

Menurut Bagi Beach **“Disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada didalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyelesaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan”**⁴

Menurut Singodimedjo, **“Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya”**⁵

Menurut Keith Davis mengemukakan bahwa, **“Dicipline is management action to enforce organization standards”**,⁶

Dari pendapat di atas menunjukkan beragamnya para ahli dalam memandang disiplin karyawan. Namun demikian, disiplin kerja pada dasarnya adalah sikap dan perilaku ketaatan atau kepatuhan karyawan pada peraturan yang berlaku baik tertulis maupun yang tidak tertulis.

²Edi Sutrisno, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, Penerbit PRENADAMEDIA GROUP, 2016, hal. 87

³**Ibid** hal. 87

⁴Edi Sutrisno, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, Penerbit PRENADAMEDIA GROUP, 2014, hal. 87

⁵**Ibid** hal. 86

⁶Anwar Prabu Mangkunegara, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bandung, Penerbit PT REMAJA ROSDAKARYA, 2011, hal. 129

2.1.2 Macam-macam Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara Ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif, dan disiplin korektif.

1. Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan karyawan berdisiplin diri. Dengan cara preventif, karyawan dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif, begitu pula karyawan harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi.

Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2. Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan karyawan dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Pada disiplin korektif, karyawan yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.⁷

Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan proses prosedur yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis yang mengemukakan bahwa:

“Disiplin korektif memerlukan perhatian proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Keperluan proses yang seharusnya itu dimaksudkan adalah 1. Suatu prasangka yang tak bersalah sampai pembuktian karyawan berperan dalam pelanggaran. 2. Hak untuk didengar dalam beberapa kasus terwakilkan oleh

⁷Ibid, hal 129-130

karyawan lain. **3. Disiplin itu dipertimbangkan dalam hubungannya dengan keterlibatan pelanggaran”⁸**

Menurut Indah Puji Hatarik jenis disiplin ada dua, yaitu:

1. “Disiplin diri

Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan manifestasi atau aktualisasi dari tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang diluar dirinya. Melalui disiplin diri, karyawan merasa bertanggung jawab dan dapat mengatur dirinya sendiri untuk kepentingan organisasi.

Disiplin diri sangat besar peranannya dalam mencapai tujuan organisasi. Melalui disiplin diri, seorang karyawan akan menghargai dirinya sendiri dan orang lain. Misalnya, jika karyawan mengerjakan tugas dan wewenang tanpa pengawasan atasan, pada dasarnya karyawan telah sadar melaksanakan tanggung jawab yang telah dipikulnya. Kedisiplinan dalam suatu bidang kerja akan menghambat bidang kerja lain.

2. Disiplin kelompok

Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individu, sehingga selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa disiplin kelompok adalah patut, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan, perintah, dan ketentuan yang berlaku, serta mampu mengendalikan diri dari dorong kepentingan dalam upaya pencapaian cita-cita dan tujuan tertentu, serta memelihara stabilitas organisasi dan menjalankan standar-standar organisasional.

Disiplin kelompok akan tercapai jika disiplin telah tumbuh dalam diri karyawan. Artinya, suatu kelompok akan menghasilkan pekerjaan yang optimal jika masing-masing anggota kelompok tersebut memberikan adil sesuai tanggung jawabnya”⁹

2.1.3 Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin, yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan.

Menurut Mangkunegara pendekatan disiplin harus dilakukan perusahaan ada tiga yaitu:

⁸Ibid, hal. 130

⁹Indah Puji Hartatik, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jogjakarta, Penerbit Laksana, 2014, hal. 190-191

1. **“Pendekatan disiplin modern**
Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman.
 - a. Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
 - b. Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.
 - c. Keputusan-keputusan yang semuanya terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
 - d. Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

2. **Pendekatan disiplin dengan tradisi**
Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi:
 - a. Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.
 - b. Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
 - c. Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.
 - d. Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras
 - e. Pemberian hukuman terhadap karyawan yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.

3. **Pendekatan disiplin bertujuan**
Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa:
 - a. Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua karyawan
 - b. Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku
 - c. Disiplin karyawan bertujuan agar karyawan bertanggung jawab terhadap perbuatannya
 - d. Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.”¹⁰

2.1.4 Indikator-indikator disiplin kerja

Menurut Hasibuan, indikator yang mempengaruhi disiplin kerja

karyawan pada suatu perusahaan di antaranya:

1. **“Tujuan dan kemampuan**
2. **Teladan pimpinan**
3. **Balas jasa**

¹⁰Mangkunegara, Op Cit. Hal. 130-131

4. **Keadilan**
5. **Wastaf**
6. **Sanksi hukuman**
7. **Ketegasan, dan**
8. **Hubungan kemanusiaan”¹¹**

Berdasarkan kutipan di atas, indikator yang mempengaruhi disiplin kerja dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tujuan dan kemampuan

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

2. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahanpun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahanpun akan kurang disiplin.

3. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan

¹¹Malayu S.P Hasibuan, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, Penerbit PT Bumi Aksara, 2016, hal. 194-198

semakin baik terhadap pekerjaan, maka kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan 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 (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Manajer yang cakap dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua bawahannya. Jadi, keadilan harus diterapkan dengan baik pada setiap perusahaan supaya kedisiplinan karyawan perusahaan baik pula.

5. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya.

6. Sanksi hukuman

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

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk

menghukum setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi yang telah ditetapkan.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari *direct single relationship*, *direct group relationship* dan *cross relationship* hendaknya harmonis.

Sedangkan menurut Singodimedjo dikutip dalam buku Sutrisno, indikator yang mempengaruhi disiplin pegawai yaitu :

1. **“Besarnya pemberian kompensasi**
2. **Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan**
3. **Ada tidaknya aturan yang pasti yang dapat dijadikan pegangan**
4. **Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan**
5. **Ada tidaknya pengawasan pimpinan**
6. **Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan**
7. **Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin”**.¹²

Berdasarkan kutipan di atas, indikator yang mempengaruhi disiplin kerja dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya pemberian kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan bagi perusahaan.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

¹²H. Edy Sutrisno, **Op Cit**, hal. 89

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan

penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain :

- a. Saling menghormati, bila ketemu di lingkungan pekerjaan.
- b. Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
- c. Sering mengikutsertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaan mereka.
- d. Memberi tahu bila ingin meninggalkan kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan, kemana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

2.1.5 Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Pelaksanaan sanksi terhadap pelanggaran disiplin dengan memberikan peringatan, harus segera, konsisten, dan impersonal.

Beberapa pelaksanaan sanksi pelanggaran disiplin kerja menurut mangkunegara:

- a. **“Pemberian peringatan**
- b. **Pemberian sanksi harus segera**
- c. **Pemberian sanksi harus konsisten**
- d. **Pemberian sanksi harus impersonal”**.¹³

Berdasarkan kutipan di atas, pelaksanaan sanksi pelanggaran disiplin kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemberian peringatan

Pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga. Tujuan pemberian peringatan adalah agar pegawai yang

¹³Mankunegara, hal. 131-132

bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya. Di samping itu pula surat peringatan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian kondite karyawan.

2. Pemberian sanksi harus segera

Karyawan yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya, agar karyawan yang bersangkutan memahami sanksi pelanggaran yang berlaku di perusahaan. Kelalaian pemberian sanksi akan memperlemah disiplin yang ada. Di samping itu, memberi peluang pelanggaran untuk mengabaikan disiplin perusahaan.

3. Pemberian sanksi harus konsisten

Pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin harus konsisten. Hal ini bertujuan agar karyawan sadar dan menghargai peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Ketidak konsistenan pemberian sanksi dapat mengakibatkan karyawan merasakan adanya diskriminasi karyawan, ringannya sanksi, dan pengabaian disiplin.

4. Pemberian sanksi harus impersonal

Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membedakan karyawan, tua muda, pria wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuannya agar karyawan menyadari bahwa disiplin kerja berlaku untuk semua karyawan dengan sanksi pelanggaran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.

2.2 Kualitas Kerja

2.2.1. Pengertian Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum.

Berikut pengertian kualitas kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang pada hakekatnya, pengertiannya tidak jauh berbeda antara pendapat satu ahli dengan ahli yang lain.

Menurut Goetsch & Davis kualitas adalah :**“suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”**¹⁴

Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004), menyatakan **“kualitas kerja adalah untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja”**.¹⁵

¹⁴Agustiani Asis, **Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan bontang Selatan**, Ejournal Ilmu Pemerintahan, 2 (3) 2014

¹⁵Agustiani Asis, **Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan bontang Selatan**, Ejournal Ilmu Pemerintahan, 2 (3) 2014

2.2.2 Indikator Kualitas Kerja

1. **“Pengetahuan pemberian pelatihan**
2. **Kemampuan berorientasi pada intelegensi dan daya fikir**
3. **Ketrampilan**
4. **Penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan**
5. **Pengawasan teknis”**.¹⁶

Menurut Swasono dan Sulistyaningsih mengemukakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas kerja, yaitu :

1. **“ keamanan**
2. **Kesamarataan**
3. **Kesejahteraan**
4. **Demokrasi”**¹⁷

2.3 Tinjauan Empiris

Hasil penelitian Yoni Veronika Manalu dengan judul penelitian. **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya”**.

Dari hasil penelitian bertujuan untuk mengukur disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan dan untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap produktivitas kerja pegawai, hal ini dilihat dari hasil uji-t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,916 > 1,677$). Dan R-square sebesar 0,377 atau 37,7%, yang artinya sebesar 37,7% dari perubahan variabel disiplin kerja dan sisanya 62,3% dijelaskan oleh variabel lain.

2.4 Kerangka Berpikir

Untuk mengarahkan penulisan skripsi diperlukan kerangka pemikiran yang menunjukkan adanya hubungan teoritis antara variabel yang diteliti. Menurut

¹⁶Widi Yuliani, **Pengaruh Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt Pasar Raya Sri Ratu Semarang**, Ejournal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, B11.2011.02366

¹⁷Ibid

Sugiyono bahwa Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Disiplin dapat mendorong kualitas kerja atau dapat dikatakan disiplin merupakan sarana untuk mencapai kualitas kerja. Keberhasilan mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien tergantung dari kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menjaga dan bahkan meningkatkan kualitas kerja karyawannya demi mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Disiplin kerja adalah sikap mental untuk mematuhi berbagai peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan. Disiplin akan mendorong kinerja atau disiplin merupakan sarana penting untuk mencapai standar kinerja. Manajemen harus berupaya mendorong hasrat para karyawan untuk mengikuti berbagai standar dan aturan tanpa merasa dipaksa, yang mulai dari penetapan peraturan yang jelas, sosialisasi, pengukuran disiplin, serta penegakan peraturan.

Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran. Disiplin kerja adalah sebagai variabel besar sedangkan kualitas kerja karyawan adalah variabel terikat, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

2.5 Rumusan Hipotesis

Hipotesis tidak lain jawaban sementara terhadap masalah yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Sugiyono menyatakan bahwa, “ **Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan**”.¹⁸

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: **Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas kerja Karyawan Pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan.**

¹⁸Sugiyono, **Op. Cit**, hal 93

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Kerangka acuan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan variabel-variabel dan data kuantitatif, dimana desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah Desain Statistik Inferensial/Induktif. Desain Statistik inferensial/induktif adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Pendekatan kuantitatif dikarenakan data penelitian yang berupa angka-angka. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggali fakta tentang disiplin kerja dan kualitas kerja karyawan pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan.

3.1.1 Populasi

Sugiyono, menyatakan bahwa **“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”**.¹⁹

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan yang melakukan disiplin kerja yang berjumlah 47 orang. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

¹⁹Sugiyono, **Op. Cit**, hal. 115

3.1.2 Sampel

Sugiyono menyatakan bahwa **“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”**²⁰

Secara umum, jumlah sampel minimal yang dapat diterima untuk suatu studi tergantung dari jenis studi yang dilakukan.

Moh Nazir mengatakan bahwa **“Sampel adalah bagian dari populasi. Dalam mencari sampel”**²¹

Sampel adalah sebagian populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu yang dimiliki oleh populasinya. Jadi, peneliti mengambil seluruh populasi yang ada di perusahaan tersebut. Karena jumlah sampel yang kecil, maka akan diteliti dalam perusahaan yang bersangkutan berjumlah 47 orang.

3.1.3 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan sampel **“Sampling Jenuh”**. Menurut Sugiyono, **“Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.”**²² Pada penelitian ini populasi dijadikan sebagai sampel, yaitu jumlah karyawan sebanyak 47 orang yang bekerja pada Hotel Antares Sisingamangaraja Medan.

3.1.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang sehubungan dengan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

²⁰**Ibid**, hal. 116

²¹Moh. Nazir, Ph. D, Metode Penelitian, penerbit Ghalia Indonesia, 2005, hal. 271

²²Sugiyono, **Op.Cit**, hal. 122.

1. Observasi, yaitu dengan cara meninjau langsung perusahaan untuk memperoleh data yang sebenarnya.
2. Wawancara, yaitu mengadakan komunikasi langsung dengan pimpinan perusahaan, manajer serta bagian umum yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan.
3. Kuesioner, yaitu metode yang memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pernyataan atau pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai survey dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden serta tanggapan atas kuesioner dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel peneliti yang telah ditentukan sebelumnya.

3.1.5 Instrumen Penelitian

Tabel 3.1

Tabel Defenisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Disiplin Kerja (X)	Suatu tujuan yang sangat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan dan mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan yang sudah ditentukan oleh perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan dan kemampuan 2. Teladan pimpinan 3. Balas jasa 4. Keadilan 5. Waskat 6. Sanksi hukuman 7. Ketegasan 8. Hubungan kemanusiaan 	Skala Likert
Kualitas Kerja (Y)	kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan pemberian pelatihan 2. Kemampuan berorientasi pada intelegensi dan daya fikir 3. Ketrampilan 4. Penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan 5. Pengawasan teknis 	Skala Likert

3.1.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban yang diberi skor. Skor yang diberi untuk setiap variabel sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Kurang Setuju (KS)	: 3
Tidak Setuju (TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1

3.1.7 Metode Analisis Data

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas merupakan yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah:

- Jika r_{hitung} positif (+) data $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut valid
- Jika r_{hitung} negatif (-) data $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* yang $> 0,60$ menunjukkan kehandalan (reliabilitas)

instrumen. Jika koefisien *Cronbach Alpha* yang $< 0,60$ menunjukkan kurang handalnya instrumen. Selain itu, *Cronbach Alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji Multikolonieritas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara:

Melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal.

Melihat histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul satu pengamatan yang lain. Model regresi

yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni varians dari residul satu pengamatan lain bersifat tetap.

c. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi hubungan antara variabel bebas dan jika terjadi hubungan maka dinamakan terdapat masalah multikolonieritas. Hal ini menyebabkan koefisien-koefisien menjadi tidak dapat ditafsir dan dinilai standard error setiap koefisien regresi menjadi tak terhingga.

3. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Rumusan deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

4. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Metode regresi merupakan sebuah alat statistik yang memberikan penjelasan tentang pola hubungan (model) antara satu variabel.

Dalam analisis regresi, dikenal dua jenis variabel yaitu :

- a. Variabel Prediktor disebut juga variabel independent (variabel bebas) (X).
- b. Variabel Respon disebut juga variabel dependent (variabel terikat) (Y).

Adapun metode regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Regresi Linear Sederhana. Metode regresi linear sederhana bertujuan untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan linear. Metode regresi linear sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan.

Dengan persamaan regresi sampel linear sederhana:

$$Y_i = a + bX_i + e_i ; i = 1,2,3,\dots,n$$

Dimana: X = Disiplin Kerja
 a = Konstanta (intecsep)
 b = Koefisien Regresi
 Y = Kualitas Kerja
 e = Galat (disturbance error)

5. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Dilakukan uji t, yaitu uji secara parsial untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh penempatan sebagai variabel bebas terhadap kualitas kerja karyawan sebagai variabel terikatnya.

Hipotesis

a) $H_0 : 1 = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Disiplin Kerja (X) terhadap variabel Kualitas Kerja (Y).

b) $H_a : 1 > 0$

Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Disiplin Kerja (X) terhadap variabel Kualitas Kerja (Y).

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, atau signifikansi disiplin kerja lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ atau 0,05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima,
- b. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak atau signifikansi disiplin kerja lebih besar dari $\alpha = 5\%$ atau 0,05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak,

2. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar keragaman kualitas kerjadapat dijelaskan oleh kualitas kerja. Jika R^2 semakin mendekati satu maka model persamaan regresi yang digunakan sudah sesuai untuk menjelaskan hubungan antara X dan Y