

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai targetnya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Hal ini karena SDM berperan dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya lainnya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Oleh sebab itu, setiap perusahaan memerlukan tenaga kerja yang kompeten dan memiliki kinerja tinggi dalam menjalankan tugasnya. SDM di sini mengacu pada individu-individu yang menjadi bagian dari organisasi, yang keberadaannya sangat vital karena mereka merupakan elemen utama dalam setiap kegiatan organisasi.

Kinerja optimal seorang karyawan umumnya ditentukan oleh tiga faktor kunci: motivasi, kemampuan individu, dan kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Namun, selain ketiga hal tersebut, kedisiplinan kerja juga memegang peranan penting. Sikap disiplin yang kuat akan membantu menciptakan peningkatan kinerja secara signifikan, karena karyawan yang disiplin cenderung lebih konsisten, bertanggung jawab, dan fokus dalam melaksanakan tugas (Septiana & Widjaja, 2020).

Untuk mencapai kedisiplinan yang baik, perusahaan harus menerapkan aturan yang wajib ditaati oleh seluruh karyawan, seperti datang tepat waktu, mengisi absensi, tidak membolos, serta menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien. Disiplin yang diterapkan dengan baik akan membuat seluruh aktivitas berjalan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Di samping itu, pemberian insentif yang adil juga diperlukan untuk meningkatkan motivasi kerja sehingga karyawan semakin bertanggung jawab dan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Disiplin dapat dimaknai sebagai ketaatan terhadap peraturan yang berlaku dalam perusahaan. Tantangan untuk memiliki karyawan berkualitas menuntut perusahaan menerapkan kedisiplinan sebagai sarana pengendalian.

Dengan disiplin kerja, karyawan diharapkan menjaga komitmen untuk selalu mengikuti peraturan, meminimalisir pelanggaran, dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, sehingga kinerja pun meningkat.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM), disiplin kerja merupakan salah satu aspek fundamental yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Disiplin tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga menjadi indikator loyalitas, tanggung jawab, dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Perusahaan yang mampu menanamkan kedisiplinan akan lebih mudah mencapai target karena setiap individu bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis di era globalisasi, kebutuhan akan tenaga kerja yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki tingkat disiplin yang tinggi, menjadi semakin mendesak. Disiplin yang kuat mendorong keteraturan dalam aktivitas kerja, meminimalisir risiko kesalahan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Karyawan yang disiplin cenderung lebih konsisten dalam menyelesaikan tugas tepat waktu, menjaga kualitas pekerjaan, serta menunjukkan sikap profesional dalam setiap kondisi.

Pandangan para ahli turut menegaskan pentingnya disiplin kerja. Utriso (2019:86) mengemukakan bahwa “Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan instansi.” Hal ini berarti disiplin lahir dari kesadaran individu untuk menghargai kebijakan perusahaan sebagai bagian dari tata kelola organisasi. Selanjutnya, Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2020:129) mendefinisikan disiplin sebagai “tindakan manajemen untuk menegakkan standar organisasi.” Definisi ini menekankan bahwa penerapan disiplin bukan hanya tanggung jawab karyawan, tetapi juga memerlukan peran aktif manajemen dalam memastikan aturan dijalankan secara konsisten.

Sementara itu, Hasibuan (dalam Syahyuni, 2018) menjelaskan bahwa disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Dengan kata lain, disiplin tidak sekadar bersifat formalitas, tetapi lahir dari dorongan internal

individu untuk berperilaku sesuai aturan. Kesadaran ini sangat penting karena disiplin yang dibangun atas dasar paksaan cenderung tidak bertahan lama. Oleh sebab itu, perusahaan harus menciptakan sistem yang mendorong karyawan untuk berdisiplin secara sukarela, misalnya melalui pemberian sanksi yang tegas, insentif yang adil, dan pembinaan yang berkelanjutan.

Kinerja sendiri dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawabnya. Setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda sehingga kinerja bersifat personal. Menurut Moehariono (2012:95), kinerja menggambarkan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam upaya mewujudkan sasaran organisasi. Dengan kata lain, kinerja merupakan indikator keberhasilan organisasi dalam menjalankan strategi yang telah direncanakan. Pengukuran kinerja tidak hanya terbatas pada output yang dihasilkan, tetapi juga mencakup efektivitas dan efisiensi proses kerja yang dilakukan oleh individu, tim, maupun organisasi secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Najarudin & Noto Susanto pada tahun 2024 dengan judul “Analisis Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Ess Jay Studios Jakarta Barat”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen PT Ess Jay Studios dapat mengimplementasikan program pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga perlu memastikan adanya kebijakan dan peraturan yang jelas serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan disiplin kerja yang baik. Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang pentingnya disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli menyadari bahwa penerapan disiplin kerja yang optimal merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas serta efisiensi operasional perusahaan. Aturan disiplin yang diberlakukan meliputi ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, serta komitmen terhadap visi dan misi perusahaan. Dengan penguatan aspek kedisiplinan ini, diharapkan karyawan mampu memberikan kontribusi

yang lebih maksimal demi tercapainya tujuan organisasi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya permasalahan terkait keterlambatan masuk kerja, terutama yang dilakukan oleh para kurir, sehingga hal ini menjadi tantangan serius dalam upaya penegakan disiplin kerja.

Berdasarkan hasil observasi, jadwal kerja kurir di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli telah ditetapkan mulai pukul 09.00 WIB hingga 17.00 WIB. Namun, kenyataannya, masih sering ditemukan keterlambatan kedatangan karyawan, khususnya pada posisi kurir. Fenomena keterlambatan ini terjadi hampir setiap hari dengan variasi waktu yang berbeda, mulai dari keterlambatan ringan sekitar 10–15 menit hingga keterlambatan yang cukup signifikan mencapai 30 menit atau lebih. Kondisi tersebut menimbulkan dampak langsung terhadap proses operasional perusahaan, khususnya pada waktu distribusi barang kepada pelanggan. Kurir yang datang terlambat otomatis memulai proses sortir dan pengambilan paket lebih lambat dari jadwal yang seharusnya. Akibatnya, pengantaran barang ke alamat pelanggan juga mengalami keterlambatan. Misalnya, pengiriman yang seharusnya dapat dilakukan pada pagi hari menjadi tertunda hingga siang atau sore hari, sehingga mengurangi efisiensi kerja.

Selain mengganggu alur kerja internal, keterlambatan ini berdampak pada kualitas layanan kepada pelanggan. Pelanggan yang menunggu paket sesuai estimasi waktu pengiriman berpotensi merasa kecewa ketika barang tidak datang tepat waktu. Hal ini memicu munculnya keluhan pelanggan, baik melalui telepon layanan maupun media sosial. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, bahkan berpotensi menyebabkan hilangnya pelanggan yang beralih ke jasa ekspedisi lain yang dinilai lebih tepat waktu. Tidak hanya itu, fenomena ini juga menunjukkan adanya kurangnya kesadaran disiplin kerja di kalangan kurir. Beberapa alasan yang ditemukan dari hasil pengamatan awal dan wawancara informal dengan karyawan adalah faktor jarak tempat tinggal yang jauh, kesiapan kendaraan, dan kebiasaan menunda keberangkatan ke kantor. Namun, terlepas dari faktor penyebab, keterlambatan tersebut jelas

menurunkan produktivitas perusahaan dan bertentangan dengan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Penerapan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha EkaKurier Kota Gunungsitoli”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka peneliti fokus untuk menganalisis disiplin kerja dan kinerja karyawan. Penelitian ini akan melihat secara mendalam bagaimana karyawan dalam melaksanakan kedisiplinan Di PT Tiki Jalur Nugraha EkaKurier kota Gunungsitoli.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli?
2. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari beberapa rumusan masalah yang tercantum diatas, maka ada beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti antara lain:

1. Untuk mengetahui penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, ada beberapa manfaat yang dapat diambil baik secara teoritis maupun praktis antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur terkait resistensi pegawai dalam disiplin kerja. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori yang relevan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### 2. Manfaat Praktis

#### a) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji fenomena penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

#### b) Bagi Universitas Nias

Hasil penelitian ini dapat memperkaya koleksi ilmiah di Fakultas Ekonomi, khususnya terkait manajemen, serta memberikan masukan bagi pengembangan kurikulum yang relevan dengan isu disiplin kerja.

#### c) Bagi Lokasi Penelitian

Temuan penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi lokasi penelitian untuk penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.