

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Wahana Express

1. Sejarah Berdirinya PT. Wahana Express

PT. Wahana Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang expedisi pengiriman paket dan sudah beroperasi lebih dari 21 tahun. PT. Wahana Express berdiri sejak 11 Juni 1998. Awal mula berdiri cuma melayani pengiriman dokumen dalam kota Jakarta dan paket-paket paket besar diatas 20kg.

Pada tahun 2002, membuka kantor cabang pertamanya di Surabaya, setahun berikutnya mulai mengembangkan jasa pengirimannya, tidak hanya melayani pegiriman dokumen atau paket-paket besar saja tapi juga melayani paket-paket kecil keseluruh indonesia. Pada tahun 2005, PT. Wahana Express membuka cabang di luar negeri, tepatnya di Singapura.

Pada tahun 2012 PT. Wahana Express resmi membuka sistem mitra agen pertamanya di Surabaya. Sampai saat ini PT. Wahana Express sudah memiliki 53 kantor cabang, 3500 lebih mitra agen, dan memiliki karyawan lebih dari 2500 karyawan.¹

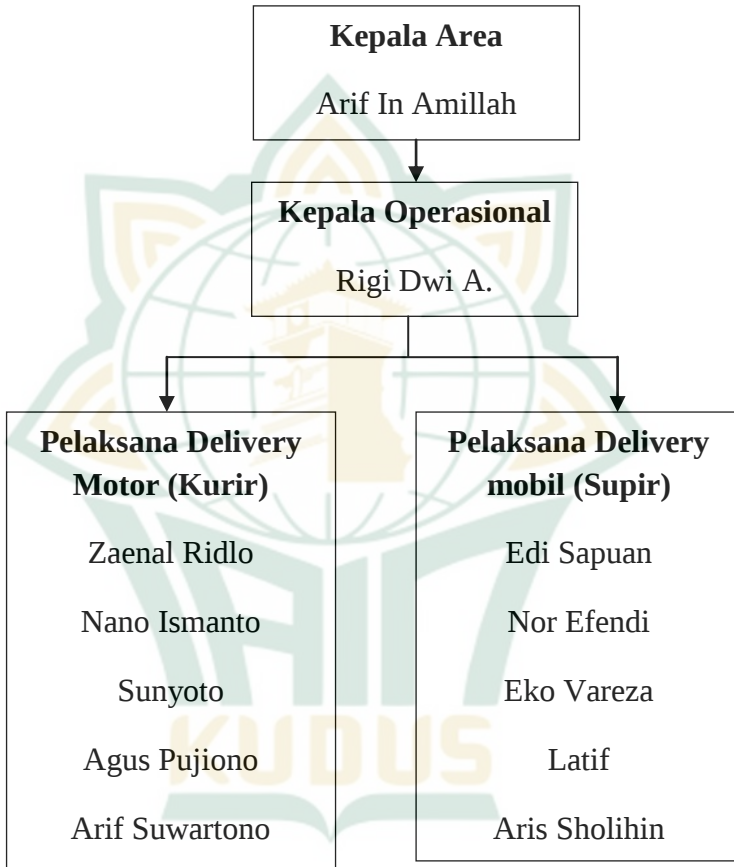
2. Legalitas PT. Wahana Express

- a. Akte pendirian perusahaan No. 66 dengan notaris Bambang Wiweko, SH., MH.
- b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) No: 30.03.1.63.06348.
- c. Surat Izin Usaha Perdagangan No: 503.1/0143/30-03/PM/VI/2006.
- d. NPWP PT. Wahana Express No: 02.507.826.2-411.000.
- e. Surat Keterangan Terdaftar Dan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak No: PFM-252-WPL.08/KP.0303/2006.

¹ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

f. Surat Izin Jasa Titipan No:
711/SIPJT/DIRJEN/1998.²

3. Struktur Organisasi PT. Wahana Express Cabang Kudus



4. Letak Geografis PT. Wahana Express

- Alamat kantor pusat PT. Wahana Express
Jl. Rempoa Raya 88, Rempoa, Ciputat, Tangerang Selatan, Banten.
- Alamat kantor Jawa Tengah

² Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

Jl. Raya Mangkang KM 15, Wonosari, Ngalian, Semarang.

c. Alamat kantor Kudus

Jl. Masjid At-Taqwa. RT. 03/RW III, Jati, Kudus.³

5. Visi, Misi, Dan Tagline PT. Wahan Express

a. Visi

“Menjadi perusahaan terbaik di industri jasa pengiriman paket di Indonesia”

b. Misi

1) Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pemegang saham serta pelanggan melalui pemuasan kebutuhan akan jasa logistic.

2) Meningkatkan produktivitas dan komitmen karyawan terhadap proses perbaikan kualitas yang mengacu pada efektivitas biaya.

3) Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

c. Tagline

“Hemat, Cepat, Bersahabat”.⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Pelaksanaan disiplin kerja pada karyawan PT. Wahana Express Cabang Kudus

Karyawan dapat melaksanakan disiplin kerja jika sebuah peraturan dalam perusahaan jelas dan terarah, sehingga loyalitas karyawan terhadap organisasi dapat terbentuk. Upaya untuk menerapkan disiplin preventif dan disiplin korektif yang mampu memberikan acuan bagi karyawan tidak lepas dari persepsi karyawan tentang keadilan tersebut. Keuntungan dari diterapkannya peraturan disiplin korektif dan preventif yaitu perusahaan mendapatkan prestasi kerja yang baik dan mendapatkan hasil kerja karyawan yang memuaskan.

³ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

⁴ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

Berdasarkan hasil dilapangan dengan melalui wawancara pada responden didapatkan bahwa:

Bapak Arif In Amillah mengatakan:

*“Tujuan penerapan disiplin kerja adalah untuk menanamkan etika bekerja yang lebih baik, kemudian pandangan dari customer pun pada PT. Wahana Express akan lebih baik.”*⁵

Kedisiplinan kerja pada PT. Wahana Express sangat ditekankan kepada semua karyawan di semua bidang. Sehingga kinerja karyawan dapat dilakukan secara maksimal dan menghasilkan ketertarikan seorang *customer* untuk menggunakan kembali jasa ekspedisi di PT. Wahana Express. Dalam pendisiplinan pasti ada yang namanya permasalahan, di PT. Wahana Express ada beberapa permasalahan, seperti yang dijelaskan bapak Arif In Amillah:

*“Masalah yang sering terjadi di PT. Wahana Express yaitu mengenai keterlambatan absensi yang dalam ketentuannya dijelaskan absensi dimulai jam 08.00 pagi, namun banyak karyawan yang sering absen lebih dari jam 08.00 pagi, kemudian dalam pengiriman barang yang seharusnya minimal 25 paket tapi kenyataannya banyak karyawan yang masih membawa di bawah 25 paket, itupun tidak terkirim semua.”*⁶

Dari data tersebut dijelaskan bahwa Masalah yang paling sering disepelekan yaitu absensi, membuat surat jalan, jumlah pengiriman setiap hari yang hampir sering kurang dari standart, sampai upadate barang terkirim atau batal kirim.

Dari sudut pandang kurir, pak Nano Ismanto mengatakan bahwa:

“kalo membahas tentang penerapan disiplin saya lebih mengarah kepada ketepatan waktu dalam pengiriman, bukannya mengesampingkan absen atau yang lain, tapi bagi saya yang terpenting barang tersebut

⁵ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

⁶ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

sampai pada penerima dalam hari yang ditentukan, mau pagi atau sore itu terserah saya."⁷

Dari penjelasan tersebut dijelaskan bahwa pandangan seorang kurir mengenai penerapan kedisiplinan bukan pada waktu absen melainkan ketepatan pada waktu pengiriman, entah pagi atau malam terserah pada kurir tersebut.

Dalam mengatasi permasalahan di atas seorang kepala area memiliki cara tersendiri, seperti yang dijelaskan bapak Rizie Dwi Agusta (Kepala Operasional):

*"disini peran saya sebagai kepala area sangat penting. Control yang saya lakukan hampir setiap hari membuat para karyawan selalu ingat akan peraturan-peraturan yang telah dibuat. Jadi indikasi untuk mereka melakukan pelanggaran sangat sedikit."*⁸

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi permasalahan kedisiplinan Bapak Arif lebih menekankan pada disiplin prefentif, yang mana beliau selalu mengontrol bawahannya hampir setiap hari sehingga dapat membuat bawahannya selalu ingat akan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Adapun hak dan kewajiban karyawan PT. Wahana Express adalah:

a. Kewajiban Karyawan

- 1) Setiap karyawan wajib mentaati semua ketentuan yang diatur dalam peraturan perusahaan maupun peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan lainnya yang berlaku.
- 2) Setiap karyawan wajib hadir ditempat tugas masing-masing, tepat pada waktu yang telah ditetapkan.
- 3) Setiap karyawan wajib dan harus absen pada sistem pencatat absen atau mengisi daftar hadir

⁷ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 15.00.

⁸ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

tanpa diwakilkan atau mewakilkan, baik pada waktu masuk kerja maupun pada waktu pulang kerja.

- 4) Setiap karyawan yang tidak masuk kerja harus memberikan informasi baik secara lisan ataupun tertulis kepada atasannya, dalam hal:
 - a) Karyawan tidak masuk kerja karena sakit selama 1 (satu) hari kerja atau lebih, maka karyawan tersebut harus menyerahkan surat keterangan dari dokter pada hari pertama masuk kerja.
 - b) Karyawan tidak masuk kerja karena urusan pribadi atau keluarga (selain yang tercantum dalam pasal 14), maka karyawan yang bersangkutan harus mengajukan permohonan ijin dan ketidakhadirannya tersebut akan diperhitungkan dengan hak cuti tahunannya.
- 5) Setiap karyawan yang memasuki dan atau selama berada dilingkungan perusahaan harus memakai kartu pengenalan. Bagi karyawan yang kartu pengenalnya hilang atau tercecer dan disalah gunakan oleh pihak lain untuk merusak nama baik perusahaan, hal itu menjadi tanggungjawab karyawan yang bersangkutan.
- 6) Setiap karyawan yang telah mendapat pakaian seragam wajib menggunakannya dengan tertib dan rapi.
- 7) Setiap karyawan wajib mengikuti dan mentaati seluruh petunjuk/instruksi yang diberikan oleh atasannya atau pengusaha.
- 8) Setiap karyawan wajib melaksanakan seluruh tugas dan kewajiban yang diberikan oleh atasannya atau pengusaha.
- 9) Setiap karyawan wajib melaksanakan perintah mutasi dari pengusaha.
- 10) Setiap karyawan wajib menjaga dan memelihara dengan baik semua milik perusahaan dan agar segera melaporkan kepada

atasannya atau pengusaha apabila ada hal-hal yang adapat merugikan perusahaan.

- 11) Setiap keryawan wajib menjaga dan memegang teguh semua rahasia perusahaan terhadap siapapun, tentang segala hal yang diketahui tentang perusahaan.
- 12) Setiap karyawan wajib melaporkan kepada atasan dan/atau divisi HRD apabila ada hal-hal yang berubah tentang setatus dirinya, misalnya mengenai alamat, susunan keluarga, dan sebagainya.
- 13) Setiap karyawan wajib memeriksa alat-alat kerja sebelum memulai dan setelah selesai bekerja, agar tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan dan tidak menghambat jalannya pekerjaan karyawan.

b. Hak Karyawan

- 1) Setiap karyawan berhak memperoleh gaji atau penghasilan yang sah sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya.
- 2) Setiap karyawan berhak atas cuti, liburan dan izin tidak masuk kerja.
- 3) Setiap karyawan berhak mendapatkan tunjangan, insentif dan fasilitas dari PT. Wahana Express.
- 4) Setiap karyawan berhak mendapatkan kesempatan yang sama dalam pengembangan diri, sesuai dengan prioritas dan ketentuan yang ditetapkan oleh PT. Wahana Express.
- 5) Setiap karyawan berhak mengundurkan diri.
- 6) Setiap karyawan berhak mengemukakan kritik dan saran kepada atasan serta kebijakan PT. Wahana Express.⁹

Bapak Arif In Amillah mengatakan:

“Disiplin kerja bertujuan untuk menanamkan etika bekerja yang lebih baik, jika disiplin kerja telah

⁹ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

dilaksanakan sesuai SOP perusahaan, maka akan lebih baik pula pandangan pelanggan kepada PT. Wahana Ekxpress."¹⁰

Bapak Rigi Dwi A. Juga mengatakan:

*"disiplin kerja juga bertujuan untuk membentuk keteraturan pada karyawan agar dapat mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan."*¹¹

Dari dua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin yang baik dapat membentuk etika bekerja yang lebih baik dan juga dapat memudahkan para karyawan untuk memperoleh target yang telah ditetapkan. Pelaksanaan SOP perusahaan yang sesuai selain menguntungkan bagi perusahaan juga dapat menjadi nilai lebih untuk karyawan dalam memperoleh insentif yang telah dijanjikan oleh perusahaan.

2. **Data Kinerja Karyawan di PT. Wahana Express Cabang Kudus**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.¹²

Kinerja karyawan dalam menjalankan fungsinya berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, besarnya imbalan yang didapatkan dan prestasi karyawan. Setiap karyawan mempunyai kemampuan, kepribadian, sikap, dan perilaku yang berbeda-beda. Hal ini dapat mempengaruhi kinerjanya, maka dari itu kinerja seseorang harus didasarkan pada standar kinerja yang telah ditentukan.

¹⁰ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

¹¹ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

¹² Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 95.

a. Standart Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dilapangan dengan melalui wawancara pada responden didapatkan bahwa:

Bapak Nor Efendi (sopir) mengatakan:

*“Karyawan PT. Wahana Express Cabang Kudus harus jujur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan harus mampu mengirim semua paket kepada konsumen sesuai batas dalam pengirimannya.”*¹³

Bapak Arif In Amillah mengatakan:

“Untuk saat ini mengejar batasan waktu pengiriman sangat diutamakan. Maksudnya semua paket yang ada harus terkirim seuaasi batas waktu yang ditetapkan. Dan ini diterapkan untuk semua lini dari mulai kepala area sampai kurir.”

“Sedangkan standar kinerja karyawan meliputi:

1) Disiplin Kerja

Tingkat kedisiplinan bisa dilihat dari absensi atau kehadiran karyawan yang merupakan faktor penting dalam penilaian kerja, taat peraturan dan disiplin menjalankan tugas.

2) Berpakaian rapi

Setiap karyawan diwajibkan menggunakan seragam dengan tertib dan rapi.

3) Prestasi kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

¹³ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.30.

- 4) *Pencapaian target*
Karyawan yang mampu mencapai target pengiriman juga sebagai standar kinerja karyawan.
- 5) *Berperilaku baik, jujur dan bertanggung jawab.*”¹⁴

Penilaian kinerja karyawan PT Wahana Express harus sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan dan disepakati bersama, meliputi disiplin kerja, berpenampilan rapi, prestasi kerja, pencapaian target, dan berperilaku baik, jujur serta bertanggung jawab. Namun saat ini yang sangat diutamakan bagi PT. Wahana Express adalah mengejar batas waktu pengiriman. Maksudnya semua paket yang ada harus terkirim sesuai batas waktu yang ditetapkan. Hal ini diterapkan untuk semua lini dari mulai kepala area sampai kurir. Karena bagi PT. Wahana Express kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama.

b. Evaluasi Metode Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja yang berarti mengevaluasi kinerja karyawan dilakukan dengan berpedoman dengan standar kinerja karyawannya. Untuk melakukan penilaian harus menguasai metode-metode dalam penilaian kerja, metode yang pantas akan diterapkan pada organisasi. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada karyawan. Tujuannya agar karyawan mengetahui tingkat pencapaian sasaran di PT. Wahana Express.

Bapak Nor Efendi mengatakan:

*“Semuanya sudah tersistem, jai kalau ada yang datang terlambat atau paket tidak terkirim langsung terlihat”*¹⁵

¹⁴ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

Bapak Arif In Amillah mengatakan:

*“Seperti tadi yang saya sampaikan, penilaian dimulai dari mulai absen berangkat sampai absen pulang serta dengan panduan standar kinerja. Penilaian kinerja dilakukan 1 bulan sekali dengan mengisi formulir penilaian yang berisi tentang hasil kerja yang harus dinilai.”*¹⁵

Evaluasi kinerja pada PT. Wahana Express dilakukan 1 bulan sekali dengan mengisi formulir penilaian yang berisi tentang hasil kerja yang harus dinilai. Metode ini berbentuk evaluasi kinerja yang terdiri dari diskripsi kerja karyawan yang dinilai dengan skala berdasarkan *job description* dan produktivitas masing-masing karyawan. Pengukuran utama dalam pengukuran kinerja karyawan merupakan absensi atau daftar hadir dan produktivitas karyawan. Hal ini karena produktivitas karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut.

3. Peran Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Wahana Express Cabang Kudus

Kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Salah satu cara peningkatan prestasi kerja yaitu dengan tindakan pendisiplinan yang tepat, sesuai dan adil tanpa membedakan karyawan. Dimana semua aturan yang telah disepakati baik tertulis maupun lisan benar-benar dilaksanakan dengan sungguh-sungguh oleh semua akryawan. Setiap pelanggaran yang dilakukan akan mendapatkan sanksi atau tindakan lanjut dari manajer atau kepala operasional.

¹⁵ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 15.00.

¹⁶ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

Disiplin yang terdiri dari disiplin preventif dan disiplin korektif sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu manajer atau kepala operasional selalu memberikan service yang baik untuk semua karyawan.

Bapak Arif In Amillah mengatakan:

“Berkembangnya suatu perusahaan akan lebih cepat ketika semua karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepada mereka dengan baik dan tepat waktu. Begitupun sebaliknya jika karyawan melakukan pekerjaan dengan kedisiplinan rendah maka perusahaan akan berkembang lambat bahkan dapat tidak berkembang sama sekali. Karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik dan memenuhi target serta tepat waktu akan mendapatkan reward dari perusahaan berupa bonus yang akan diterima saat penerimaan gaji.”¹⁷

Kedisiplinan yang tinggi dapat mengakibatkan lebih cepatnya perkembangan suatu perusahaan. Namun begitupun sebaliknya jika kedisiplinan karyawan rendah maka perkembangan perusahaan menjadi lambat bahkan dapat tidak berkembang sama sekali. Untuk memotivasi karyawan perusahaan akan memberikan *reward* untuk karyawan yang dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, memenuhi target serta tepat waktu. *Reward* ini akan diberikan saat penerimaan gaji setiap bulannya.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Analisis Penerapan Disiplin Kerja di PT. Wahana Express Cabang Kudus

Disiplin merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya

¹⁷ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.¹⁸

Disiplin kerja memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sedangkan kesadaran merupakan sikap seseorang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga seorang karyawan dapat dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi apabila seseorang tersebut konsekuen, konsisten, taat asas dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya. Pada PT. Wahana Express menunjukkan ada beberapa hal dalam menerapkan disiplin kerja karyawan. Data yang penulis sajikan selanjutnya akan dianalisis satu persatu.

a. Analisi Disiplin Preventif

Keberhasilan penerapan kedisiplinan preventif PT. Wahana Express dapat diketahui pada letak disiplin pribadi para anggota organisasi. Akan tetapi agar disiplin itu semakin kokoh, paling sedikit ada tiga hal yang perlu mendapat perhatian dari manajemen:¹⁹

- 1) Para anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi, karena secara logika seseorang tidak akan merusak sesuatu yang merupakan miliknya. Berarti perlu ditanamkan perasaan kuat bahwa keberadaan mereka adalah “anggota keluarga besar” organisasi yang bersangkutan.

Pada observasi dilapangan peneliti melihat karyawan sangat berhati-hati dan merawat dengan baik fasilitas-fasilitas yang tersedia dikantor PT. Wahana Express Kudus.

¹⁸ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), 193.

¹⁹ Sodang Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 305-306.

- 2) Para karyawan diberikan pengetahuan tentang berbagai aturan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Penjelasan yang dimaksud sebaiknya disertai dengan informasi lengkap mengenai latar belakang berbagai ketentuan yang bersifat normatif tersebut.

Pada observasi dilapangan peneliti melihat adanya papan informasi yang berisi *job discription*, tata tertib serta hak dan kewajiban karyawan yang tertulis dengan jelas pada papan informasi yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan.

- 3) Para karyawan didorong untuk menentukan sendiri cara-cara kedisiplinan diri dalam kerangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.

Kepala operasional cabang memberikan kebebasan kepada seluruh karyawan untuk berekspresi dalam bekerja.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada dasarnya penerapan disiplin preventif selalu mengarah pada loyalitas karyawan. Karena tujuan dari oraganisasi adalah untuk meminimalisir pelanggaran sehingga karyawan mampu bekerja dengan baik, memenuhi target dan tepat waktu. Jadi semua peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sudah disesuaikan dengan kemampuan karyawan. Kepala Operasional cabang kudus selalu mencari cara agar kinerja karyawan lebih optimal sesuai dengan perkembangan zaman. Sehingga perilaku karyawan dapat sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Kewajiban untuk meningkatkan disiplin kerja bukan hanya tugas karyawan saja, melainkan dari atasan yang dalam hal ini adalah kepala operasional. Diantaranya yaitu menciptakan suasana kerja yang nyaman pada karyawan dan memberikan kompensasi yang setimpal dengan jerih payah dari karyawan.

b. Analisis Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan yang terpenting dalam kedisiplinan. Hal ini dikarenakan semua permasalahan pendisiplinan yang terjadi akan di selesaikan melalui disiplin korektif dengan cara memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang melakukan tindakan melanggar kedisiplinan.

Pengenaan sanksi biasanya mengikuti prosedur yang bersifat hierarki. Artinya pengenaan sanksi diprakarsai oleh atasan langsung karyawan yang bersangkutan, diteruskan kepada pimpinan yang lebih tinggi dan keputusan akhir pengenaan sanksi diambil oleh pejabat pimpinan yang memegang berwenang untuk itu.²⁰

Pengenaan sanksi korektif diterapkan dengan memperhatikan tiga hal yaitu:²¹

- 1) Karyawan yang dikenakan sanksi harus diberi tahu pelanggaran atau kesalahan apa yang telah diperbuatnya.

Pada observasi lapangan peneliti mendapatkan informasi dari kepala operasional bahwa karyawan yang melanggar peraturan atau tata tertib akan ditegur dan diberitahu kesalahan yang telah diperbuatnya.

- 2) Kepada yang bersangkutan diberi kesempatan membela diri.

Pada observasi lapangan peneliti mendapatkan informasi dari kepala operasional bahwa karyawan yang telah melanggar peraturan atau tata tertib dipersilahkan untuk membela diri dan menjelaskan alasan dari karyawan tersebut melakukan hal yang melanggar peraturan organisasi.

- 3) Pengenaan sanksi terberat yaitu pemberhentian. Perlu dilakukan wawancara keluar pada waktu mana dijelaskan antara lain, mengapa manajemen

²⁰ Sodang Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 305-306.

²¹ Tani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 2013), 209

mengambil tindakan sekeras itu. Dengan wawancara seperti itu, karyawan diharap memahami tindakan manajemen terhadapnya. Disamping itu karyawan tersebut meninggalkan organisasi dengan perasaan antipati sekecil mungkin dengan organisasi.

Pada observasi dilapangan peneliti mendapatkan informasi dari kepala operasional bahwa apabila terdapat karyawan yang melakukan pelanggaran peraturan atau tata tertib akan dilakukan pendisiplinan secara berkala, maksudnya ketika ada karyawan yang melakukan pelanggaran ringan akan ditindak lanjuti dengan peringatan melalui lisan, apabila masih dilakukan akan diberi surat pernyataan, dan apabila masih melakukan pelanggaran akan diberi sanksi berat berupa mutasi ataupun diberhentikan. Karyawan yang dimutasi atau diberhentikan akan mendapatkan penjelasan secara jelas mengapa karyawan tersebut diberhentikan dari organisasi.

2. Analisis Kinerja Karyawan di PT. Wahana Express Cabang Kudus

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi.²²

Mengingat karyawan merupakan aset terpenting bagi perusahaan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya. Kinerja karyawan juga merupakan suatu prestasi dari seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.²³

²² Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 95.

²³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), 153.

Untuk mengetahui kinerja karyawan manajer perlu menentukan standar kinerja. Tujuannya yang pertama yaitu untuk membimbing perilaku karyawan untuk menyelesaikan standar yang telah ditetapkan. Apabila manajer menciptakan standar kinerja dengan karyawan maka manajer akan mengetahui apa yang diharapkan dari karyawannya begitu juga manajer akan mendapat timbal balik dari apa yang dikerjakan oleh karyawannya. Yang kedua yaitu untuk mempermudah penilaian kinerja karyawan secara efektif dan jujur. Seperti yang dijelaskan Bapak Arif In Amillah selaku kepala operasional PT. Wahana Express cabang Kudus tentang standar kinerja diantaranya:

- a) Disiplin kerja
- b) Berpenampilan rapi
- c) Prestasi kerja
- d) Pencapaian target
- e) Berperilaku baik, jujur dan bertanggung jawab

Penulis menganalisis bahwa standar kinerja karyawan pada PT. Wahana Express menunjukkan sudah baik, karena standar kinerja jelas dan dapat dipahami baik bagi manajer maupun karyawan. Dengan adanya standar kinerja, karyawan dapat mengetahui dengan jelas tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan pada PT. Wahana Express. Sehingga dapat menghindari adanya perbedaan antara interpretasi antara manajer dan karyawan yang dapat menimbulkan penilaian yang kurang adil.

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan. Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan, hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh *stakeholders*.²⁴

²⁴ Wibowo, Manajemen *Kinerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 229.

3. Analisis Peran Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Wahana Express Cabang Kudus

Disiplin kerja adalah salah satu cara untuk memberikan sebuah dorongan kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Dengan demikian sebuah organisasi dapat menentukan target yang harus dikerjakan di waktu mendatang. Karena dengan kedisiplinan yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak pada pendapatan organisasi. Sudah banyak diketahui bahwa setiap organisasi sudah pasti memanfaatkan sumber daya manusia dalam pengelolaannya, akan tetapi jika pengelolaan itu terhambat oleh permasalahan kedisiplinan karyawan yang kurang maka akan mengakibatkan penurunan pada pendapatan perusahaan.

Hal diatas sesuai dengan pernyataan Bapak Rizie Dwi Agusta sebagai Kepala Operasional PT. Wahana Express cabang kudus yaitu:

“Peraturan tentang disiplin kerja sudah tertulis jelas. Saya berusaha semaksimal mungkin untuk bekerja sesuai standart perusahaan. Porsi kerja yang telah diberikan pada karyawan saya kira sudah sesuai dengan job masing-masing. Karena manajer sangat peduli tentang integritas dan pencapaian yang dihasilkan oleh karyawan jadi tidak ada peraturan tentang kedisiplinan yang memberatkan karyawan.”²⁵

Kesadaran keryawan akan tanggung jawab yang telah diberikan organisasi kepadanya. Karena semua tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan tidak akan melebihi batas kemampuan karyawan. Reward dan punishment yang diberikan oleh organisasi adalah salah satu penyemangat agar karyawan bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Begitu juga pada PT. Wahana Express, pemberian reward berupa point pada setiap kilogram paket yang

²⁵ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

dikirim kurir akan meningkatkan kinerja kurir dan imbasnya pada konsumen yang akan kembali lagi memakai ekspedisi Wahana Express. Juga pemberian punishment berupa rotasi bagi setiap karyawan yang memanipulasi absensi dan denda klaim atas paket yang terkirim tidak sesuai batas waktu yang ditentukan akan meningkatkan tanggung jawab karyawan.

Singodimedjo (2002), Mengatakan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian perusahaan.

Bapak Arif In Amillah mengatakan:

*“Tujuan penerapan disiplin kerja adalah untuk menanamkan etika bekerja yang lebih baik, kemudian pandangan dari customer pun pada PT. Wahana Express akan lebih baik.”*²⁶

Kedisiplinan kerja pada PT. Wahana Express sangat ditekankan kepada semua karyawan disemua bidang. Sehingga kinerja karyawan dapat dilakukan secara maksimal dan menghasilkan ketertarikan seorang *customer* untuk menggunakan kembali jasa ekspedisi di PT. Wahana Express. Peran sistem kedisiplinan tidak akan maksimal jika dalam kepemimpinan manajer tidak melakukan pendisiplinan dengan tegas dan seimbang. Namun sesuai kenyataan di PT. Wahana Express sudah terlihat jelas peran dari kedisiplinan kerja antara lain:

- a. Disiplin kerja adalah hal yang paling penting dalam menentukan kinerja karyawan. Karena pencapaian karyawan yang baik sangat diperlukan kedisiplinan yang tinggi.
- b. Karyawan tetap konsisten dalam melakukan pekerjaan yang sudah menjadi tanggungjawabnya.

²⁶ Hasil Dokumentasi PT. Wahana Express Cabang Kudus, pada tanggal 05 Januari 2020 jam 14.00.

- c. terciptanya keadilan yang dilakukan manajer untuk tetap menegakan aturan sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan.

Berdasarkan data di atas jadi disiplin kerja sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karena dengan disiplin kerja karyawan mempunyai motivasi untuk menegakan kedisiplinan dalam bekerja.

