

ANALISIS PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DAN KEDISIPLINAN DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. TRANS RETAIL INDONESIA TRANSMART CARREFOUR CILANDAK

Ade Onny Siagian¹ dan Hadion Wijoyo²

¹Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta

²STMIK Dharmapala Riau

Email : ade.aoy@bsi.ac.id

Abstract

This study is to determine the employee's work productivity and discipline that is currently applied in an effort to improve customer service at PT. Trans Retail Indonesia Transmart Carrefour Cilandak. Employee productivity and discipline that should be applied in an effort to improve customer service at PT. Trans Retail Indonesia Transmart Carrefour Cilandak. This study uses a qualitative descriptive design, namely data collection by interviewing company leaders and several archives obtained from the object of research. The results of this study indicate that the employee's work productivity and discipline at the company are considered to be lacking and the application to increase productivity and discipline and service is still less effective. Leaders should provide more supervision and provide strict and consistent sanctions against disciplinary actors. As well as giving rewards to employees who excel in order to improve discipline and work productivity so that they can also improve service to customers.

Keywords: Work Productivity, Discipline, and Service

Saat ini setiap perusahaan menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Oleh karena itu hanya perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif yang dapat tetap bertahan atau eksis. Salah satu upaya menciptakan keunggulan tersebut adalah dengan mengembangkan disiplin dan produktivitas kerja karyawan dalam usaha meningkatkan pelayanan yang baik. Pelayanan pelanggan bukan sekedar keunggulan kompetitif, banyak industri pelayanan pelanggan adalah ujung tombak yang membuat suatu perusahaan bisa bertahan dalam dunia persaingan yang semakin ketat. Pelayanan utama lebih banyak diberikan kepada petugas yang langsung menangani atau berhungan langsung dengan customer atau pelanggan, seperti customer service, resepsionis, ataupun kasir karena mereka lah yang akan menjadi ujung tombaknya.

Menurut Soegeng Pridjominoto (dalam Sutrisno, 2015), disiplin merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan ketertiban. Hal ini berarti bahwa seseorang yang memiliki sikap disiplin akan merasa nilai-nilai kepatuhan telah menjadi bagian dari perilakudalam kehidupannya, sehingga sikap atau perbuatan yang dilakukannya tidak lagi dianggap sebagai beban, dan bahkan akan terasa membebani dirinya apabila dia tidak sebagaimana mestinya. Menurut Hasibuan (2016), produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Disetiap periodenya KidCity Transmart Carrefour selalu mengupayakan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada customer, namun disadari bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya sempurna, hal tersebut tercermin dari adanya sebagian pelanggan merasa kurang puas, artinya pelayanan yang diberikan belum seluruhnya sesuai dengan harapan. Ketidak puasan pelanggan tercermin dari masih adanya pelanggan yang

komplain kepada staff yang sedang bertugas, seperti mesin permainan yang tiba-tiba tidak berfungsi dengan baik, saldo yang sudah berkurang namun mesin permainan tidak berfungsi, mesin cek saldo di area yang sering tidak berfungsi sehingga membuat pelanggan harus mengecek ke kasir dan terkadang ada pelanggan yang merasa dibedakan dengan pelanggan langganan KidCity yang sudah lama dan membeli saldo banyak serta kurangnya ketertiban standar operasional kerja karyawan yang telah ditentukan oleh perusahaan seperti karyawan yang sering terlambat dan izin tanpa alasan yang jelas. Hal ini sering terjadi yang membuat kualitas pelayanan menurun.

Mengenai analisis kedisiplin dan produktivitas kerja karyawan dalam usaha meningkatkan pelayanan dari staff yang ada di KidCity Transmart Carrefour Cilandak menunjukkan adanya kecenderungan yang berpengaruh. Di karenakan minimnya motivasi produktivitas (pelatihan) maupun motivasi kedisiplinan terhadap karyawan yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Sehingga penanganan keluhan pelanggan kurang terpuaskan.

KidCity Transmart Carrefour Cilandak untuk diimplementasikan dalam operasional sehari-hari guna meningkatkan citra layanannya. Adanya konsumtif masyarakat terhadap permainan yang ada di KidCity Transmart Carrefour untuk menghilangkan rasa penat dan stress, maka karyawan KidCity Transmart Carrefour harus mengupayakan pelayanan yang terbaik dengan kinerja yang maksimal di lihat dari kualitas dan kuantitas. Hal ini sebagai ukuran untuk menciptakan proses kerja seorang karyawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, dari permasalahan yang ada di PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kedisiplinan dan Produktivitas Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yaitu menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti, semakin dalam detail didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian.

Temuan dan Pembahasan

Kedisiplinan Kerja

Absensi

Berdasarkan hasil penelitian absensi yang di lakukandapat menemukan bukti masalah yang di hadapi, yaitu :

Tabel 1. Rekapitulasi Absen Kehadiran Karyawan PT. Trans Retail Indonesia Kid City Transmart Carrefour Cilandak 2021

No	Nama Karyawan	Jabatan	Jan Uari		Febr Uari		Ma Ret	
			Hdr	TdkHdr	Hdr	TdkHdr	Hdr	TdkHdr
1.	M. Wahyu S.	Venue Manager	27	-	22	1	24	1
2.	Syahrui	Supervisor	27	-	23	-	24	1
3.	Saukan Khair	GSA	24	3	23	-	24	1
4.	Herliyani	GSA	26	1	23	-	25	-
5.	Mahdiani	GSA	26	1	22	1	19	6
6.	Saprudin	Part Time	25	2	24	-	27	-
7.	Ridha N. A.	Part Time	26	1	24	-	25	2
8.	Hardiyanti	Part Time	26	1	22	2	27	-
9.	Gusti Siti R.	Part Time	27	-	22	2	27	-
10.	Rizka Sal S.	Part Time	26	1	20	4	14	13
11.	Doni Nugroho	Teknisi	14	12	22	1	25	-
Jumlah				22		11		24

Sumber: PT. Trans Retail Indonesia Kid City Transmart Carrefour Cilandak Tahun 2021

Berdasarkan data laporan rekapitulasi di tabel 4 dapat diketahui tingkat absensi

karyawan KidCity Transmart Carrefour Cilandak disetiap bulannya beserta alasannya, yaitu:

- a. Januari 2021 ditemukan adanya absensi karyawan sebanyak 22 hari. Absensi dilakukan oleh orang yang berbeda, antara lain :
 - (1) Saukan Khair sebagai GSA sebanyak 3 hari
 - (2) Herliyani sebagai GSA sebanyak 1 hari
 - (3) Mahdiani sebagai GSA sebanyak 1 hari
 - (4) Sapruddin sebagai part time sebanyak 2 hari
 - (5) Ridha Najmi A. sebagai part time sebanyak 1 hari
 - (6) Hardianti sebagai part time sebanyak 1 hari
 - (7) Rizka Sal Sabila part time sebanyak 1 hari
 - (8) Doni Nugroho sebagai teknisi sebanyak 12 hari
- b. Februari 2021 ditemukan adanya penurunan tindakan indisipliner absensi karyawan sebanyak 11 hari. Absensi dilakukan oleh orang yang berbeda, antara lain:
 - (9) M. Wahyu S. sebagai venue manager sebanyak 1 hari
 - (10) Mahdiani sebagai GSA sebanyak 1 hari
 - (11) Hardiyanti sebagai part time sebanyak 2 hari
 - (12) Gusti Siti R. sebagai part time sebanyak 2 hari
 - (13) Rizka Sal Sabila sebagai part time sebanyak 4 hari
 - (14) Doni Nugroho sebagai teknisi sebanyak 1 hari
- c. Maret 2021 kembali ditemukan tindakan indisipliner yang meningkat menjadi 24 hari. Absensi dilakukan oleh orang yang berbeda, antara lain :
 - (15) M. Wahyu S. sebagai venue manager sebanyak 1 hari
 - (16) Syahrui sebagai supervisor sebanyak 1 hari
 - (17) Saukan Khair sebagai GSA sebanyak 1 hari
 - (18) Mahdiani sebagai GSA sebanyak 6 hari
 - (19) Ridha Najmi A. sebagai part time sebanyak 2 hari
 - (20) Rizka Sal Sabila sebagai part time sebanyak 13 hari

Ada berbagai alasan yang menyebabkan tindakan pelanggaran disiplin kerja ini bisa terjadi, berikut diuraikan beberapa karyawan tidak bekerja :

- 1) Acara Keluarga
Ada beberapa karyawan ketika tidak masuk bekerja menggunakan alasan ini. Alasan ini yang disayangkan oleh pihak perusahaan dilakukan ketika sudah melakukan tindakan indisipliner tersebut.
- 2) Keluarga Sakit
Selanjutnya alasan ketidakhadiran karyawan adalah terdapat pihak keluarga yang sakit. Sebagai rasa kemanusiaan dan kenyamanan kerja karyawan. Perusahaan tentunya akan memberikan izin untuk bisa karyawan melihat keluarga yang sakit tersebut tetapi banyak karyawan yang mengambil kesempatan dibalik izin ini dengan melebihi hari yang telah disepakati bersama sebelumnya.
- 3) Alpa
Tidakkan ini sangatlah tidak mencerminkan kedisiplinan, karena karyawan dengan seandainya melakukan ketidakhadiran tanpa keterangan apapun atau tanpa memberitahukan kepada pimpinan.
- 4) Adanya Keterlambatan Kerja
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pimpinan terdapat ketidakdisiplinan yaitu adanya keterlambatan kerja di luar kebiasaan atau di luar jam keterlambatan kerja, yang disebabkan karena kemalasan dan kurangnya respect

terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku.

- 5) Sering Terjadi Kesalahan Kerja
Berdasarkan hasil wawancara pada pimpinan KidCity Transmart Carrefour Cilandak dapat diketahui kesalahan yang sering terjadi atau dilakukan oleh karyawan adalah sebagai berikut :
- 6) Karyawan yang tidak standby di area
- 7) Karyawan lebih mengutamakan pelanggan lama dibandingkan dengan pelanggan baru
- 8) Karyawan Kurang Baik Dalam Menggunakan SOP yang telah ditetapkan.

Produktivitas Kerja

Guna menilai dan mengukur tingkat produktivitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari total nilai rekapitulasi produktivitas, sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Penilaian Produktivitas Kerja Karyawan PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak

No	Nama Karyawan	Jabatan	Total Nilai
1.	Syahruji	Supervisor	9
2.	Saukan Khair	GSA	8
3.	Herliyani	GSA	9
4.	Mahdiani	GSA	7
5.	Saprudin	Part Time	7
6.	Ridha N. A.	Part Time	7
7.	Hardiyanti	Part Time	7
8.	Gusti Siti R.	Part Time	7
9.	Rizka Sal S.	Part Time	7
10.	Doni Nugroho	Teknisi	9

Sumber : PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak Tahun 2021

Keterangan :

Sangat Tidak Baik : 1 - 2
Tidak Baik : 3 - 4
Kurang Baik : 5 - 7
Baik : 8 - 9
Sangat Baik : 10

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa nilai produktivitas kerja rata – rata sebesar 7 yang artinya produktivitas kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak kurang baik.

Hal tersebut dapat di nilai dari beberapa aspek antara lain :

- 1) Kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan
- 2) Semangat yang dimiliki pada saat menjalankan tugas
- 3) Perkembangan mutu kerja yang dimiliki
- 4) Efisiensi dalam bekerja
- 5) Keinginan untuk meningkatkan hasil kerja

Temuan dan Pembahasan

Kedisiplinan Kerja

Banyaknya Absensi dan Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat absensi karyawan pada bulan maret 2021 sangat tinggi yaitu sebanyak 24 hari. Sebenarnya pimpinan sudah memaparkan peraturan – peraturan kedisiplinan kepada seluruh karyawan. Namun pimpinan kurang konsisten dalam mengambil tindakan yang tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan serta kurangnya

perhatian pimpinan terhadap karyawan dan kurangnya pengawasan pimpinan.

Seharusnya pimpinan harus memberi tindakan yang tegas dan konsisten kepada pelaku indisipliner serta memberikan perhatian kepada karyawan yang memiliki tingkat disiplin yang tinggi dengan memberikan pujian maupun *reward*, dan pimpinan juga harus meningkatkan pengawasan kedisiplinan karyawan untuk meminimalisir tingkat absensi yang tinggi.

Hendaknya ditetapkan peraturan atau sanksi – sanksi yang diberikan oleh perusahaan, seperti berupa teguran, pemberian sanksi dengan segera, skroshing, dihilangkan sebagian haknya, pemberian denda, penurunan pangkat/jabatan, pemotongan gaji, dan jika masih tidak berubah maka perusahaan berhak mengeluarkan dari perusahaan. Berikut sebab – sebab absensi dan penanganan yang harus dilakukan :

(1) Alpa

Bagi para karyawan yang tidak hadir atau absen tanpa keterangan dikenakan sanksi sebagai berikut :

- a. Tidak hadir 1 sampai 3 hari maka akan diberikan peringatan secara lisan, dengan memanggil karyawan tersebut untuk diperingatkan bahwa dirinya melakukan pelanggaran disiplin kerja.
- b. Tidak hadir lebih dari 3 hari maka diberi sanksi peringatan secara tertulis yang kemudian ditindak lanjuti dengan skorsing.
- c. Dan jika tidak ada perubahan maka perusahaan berhak untuk memberhentikan.

(2) Izin

Bagi para karyawan yang tidak hadir atau absen karena izin, berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a. Karyawan harus memberikan surat izin sebelum waktu yang diminta kecuali ada keperluan mendadak dan mendesak.
- b. Izin yang diberikan maksimal 2 hari dalam kurun waktu 1 (satu) bulan.
- c. Jika terjadi pelanggaran, seperti melakukan izin lebih dari waktu yang ditetapkan harus diberi sanksi seperti potongan gaji/denda.

(3) Sakit

Bagi karyawan yang tidak masuk karena sakit, berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak masuk 7 hari bisa memberikan surat sakit yang dibuat sendiri.
- b. Apabila sakit lebih dari 7 hari harus memberikan surat keterangan dari dokter yang menerangkan bahwa karyawan tersebut perlu istirahat.

Dan karena kondisi jumlah karyawan di KidCity Transmart Carrefour Cilandak sedikit, jika ada ketidak hadiran karyawan dengan alasan izin atau sakit, pimpinan harus mencari pegawai freelance untuk menutupi posisi yang kosong dalam shift tersebut. Sehingga pelayanan terhadap pelanggan tetap berjalan dengan optimal.

Adanya Keterlambatan Kerja

Berdasarkan penelitian dan wawancara sesuai dengan yang dikemukakan sebelumnya bahwa PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak masih kurang tegas dan konsisten dalam mengambil tindakan terhadap pelanggaran tata tertib dan peraturan.

Seharusnya seorang pemimpin harus mampu mengambil tindakan yang tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan, selain itu peraturan dan tata tertib kerja yang telah ada pada perusahaan tersebut harus dipartisipasikan kepada karyawan sehingga karyawan mengetahui dan memahami apa yang harus dilakukan serta mengetahui apa saja yang dilanggar. Adapun tata tertib dan peraturan serta sanksi – sanksi adalah sebagai berikut :

1. Karyawan harus datang tepat waktu, minimal 5 menit sebelum jam kerja dimulai.

2. Mengisi daftar hadir yaitu waktu masuk dan pulang kerja
 3. Tidak boleh meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya kecuali ada keperluan penting dan atas izin dari pimpinan
 4. Berpakaian rapi serta mengenakan tanda pengenal sesuai standar operasional yang berlaku
 5. Harus bekerja dengan sungguh – sungguh dan berdedikasi
 6. Para karyawan harus ikut menjaga ketertiban dan kebersihan lingkungan tempat kerja
- Jika melakukan keterlambatan melebihi waktu yang telah ditentukan dan disepakati 1 kali maka akan diberikan sanksi berupa potongan setengah gaji dalam 1 hari. Jika lebih dari 1 hari maka akan diberi potongan satu hari bekerja. Dan jika terus berulang dan tidak ada perubahan maka akan ditindak lanjut dengan tegas seperti scorsing, penurunan jabatan bahkan perusahaan berhak untuk memecat.

Sering Terjadi Kesalahan Kerja

Berdasarkan penelitian dan wawancara kepada pimpinan PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak sering terjadi beberapa kesalahan kerja yang membuat pelayanan kepada pelanggan menurun, yaitu karyawan yang tidak standby di area, lebih mengutamakan pelanggan lama dibandingkan dengan pelanggan baru, dan kurang baik dalam menggunakan SOP yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pimpinan hanya memberikan teguran tanpa pengawasan sehingga masih sering terjadi hal seperti ini yang membuat kualitas pelayanan menurun.

Seharusnya pemimpin memberikan arahan dan pengawasan agar hal tersebut tidak terjadi lagi, dan jika perlu memberikan sanksi tegas. Berikut solusi dari permasalahan tersebut antara lain :

1. Karyawan yang tidak standby di area

Hal ini sering terjadi diakibatkan oleh indisipliner karyawan yang tidak hadir pada shift tersebut sehingga mengakibatkan kurangnya karyawan di area, dan ada juga karyawan yang sering keluar tanpa izin dari pimpinan.

Seharusnya jika memang ada karyawan yang tidak hadir harus ada yang menggantikannya seperti freelance, sehingga tidak ada posisi yang kosong, dan petugas pun akan selalu standby di posisinya.

Dan jika memang ingin meninggalkan posisi harus melihat kondisi area dan setidaknya memberitahukan kepada karyawan lain atau pimpinan sehingga ada yang menggantikan untuk sementara.

2. Karyawan lebih mengutamakan pelanggan lama dibandingkan dengan pelanggan baru

Sikap seperti ini yang membuat pelanggan merasa dibedakan dengan pelanggan lainnya, dan merasa karyawan tidak peduli terhadap keluhannya.

Hal seperti ini biasanya terjadi karena pelanggan lama selalu datang bahkan ada yang setiap hari datang untuk bermain. Namun salah jika karyawan secara terang – terangan memperlihatkan pelayanan yang lebih tersebut.

Jadi seharusnya karyawan tidak boleh terlihat seperti itu, walaupun memang kita harus tetap menjaga hubungan dengan pelanggan lama tetapi harus merespon keluhan pelanggan lain dengan cepat dan baik agar pelanggan baru juga merasa nyaman berada di KidCity Transmart Carrefour Cilandak.

3. Karyawan Kurang Baik Dalam Menggunakan SOP yang telah ditetapkan.

Kesalahan ini sering dilakukan oleh bagian kasir dan penukaran tiket. Salah satunya pada saat melayani pelanggan datang petugas tidak menyambut pelanggan dengan greeting yang benar, sehingga membuat pelanggan merasa karyawan tidak ramah.

Seharusnya pada saat pelanggan datang untuk mengisi saldo, kasir harus sudah siap untuk menyambut dengan cara :

- a. Berdiri tegak
- b. Ucapkan salam (selamat pagi, selamat siang, selamat malam) dan berikan senyuman
- c. Tanyakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan
- d. Jelaskan Promo yang berlaku pada hari itu
- e. Jika sudah selesai memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan ucapkan terimakasih dan selamat bermain serta berikan senyuman.

Dan pada saat pelanggan datang untuk menukarkan tiket, petugas harus sudah siap untuk menyambut dengan cara :

- a. Berdiri tegak
- b. Ucapkan salam (selamat pagi, selamat siang, selamat malam) dan berikan senyuman
- c. Tanyakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan
- d. Kemudian persilahkan pelanggan untuk memilih souvenir yang sesuai dengan jumlah tiket yang dimilikinya.
- e. Jika sudah layani penukaran tiket dengan scan barcode
- f. Kemudian berikan souvenir dengan kedua tangan dan ucapkan terimakasih serta ditunggu kedatangannya kembali dengan senyuman.

Dengan cara tersebut pelanggan akan merasa bahwa pelayanan di KidCity Transmart Carrefour Cilandak sangat ramah dan tidak merasa rugi datang kembali.

Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai produktivitas kerja rata – rata sebesar 7 yang artinya produktivitas kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia KidCity Transmart Carrefour Cilandak kurang baik, dan rata – rata adalah yang berstatus sebagai part time. Hal tersebut dapat di nilai dari beberapa indikator :

1. Kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan
2. Semangat yang dimiliki pada saat menjalankan tugas
3. Perkembangan mutu kerja yang dimiliki
4. Efisiensi dalam bekerja
5. Keinginan untuk meningkatkan hasil kerja

Dalam hal ini perusahaan memberikan cara agar dapat memperbaiki produktivitas kerja karyawan dalam usaha meningkatkan pelayanan antara lain :

1. *Gathering* berupa rekreasi di setiap 6 bulan sekali atau pada saat 3 bulan berturut mencapai target.
2. Meeting untuk mengevaluasi bulanan untuk kilas balik kinerja yang sudah dijalani serta apa saja yang harus diperbaiki di bulan berikutnya.
3. Briefing sebelum memulai pekerjaan untuk membagi posisi stanby dan tugas.

Sebenarnya usaha yang telah diterapkan saat ini sudah bagus, namun masih saja belum bisa meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga berimbas pula terhadap pelayanan kepada pelanggan. Jadi sebaiknya perusahaan menambah cara yang lebih efektif seperti, sebagai berikut :

1. Menyesuaikan pekerjaan dengan kemampuan serta minat karyawan,
2. Menyediakan lingkungan kerja yang baik
3. Mengadakan training/pelatihan
4. Memberlakukan sistem reward dan punishment
5. Mengasah kreativitas karyawan untuk berinovasi

Hal ini harus dilakukan secara konsisten agar dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Jika produktivitas karyawan sudah optimal maka juga akan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Simpulan

Berdasarkan hasil permasalahan dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kedisiplinan dan produktivitas kerja karyawan dalam usaha meningkatkan pelayanan yang diterapkan pada saat ini masih kurang efektif dan konsisten, sehingga masih banyak pelanggaran yang dilakukan sehingga tingkat pelayanan pun menurun.
2. Kedisiplinan dan produktivitas kerja karyawan yang sebaiknya diterapkan dalam meningkatkan pelayanan yaitu sebaiknya pimpinan lebih memberikan pengawasan yang lebih terhadap karyawan, apalagi dengan karyawan yang memang sering melakukan pelanggaran. Sebaiknya pimpinan memberikan sanksi yang tegas dan konsisten terhadap karyawan yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Dan Sebaiknya perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dan loyal terhadap perusahaan, membentuk hubungan kerja yang harmonis dalam lingkungan kerja, dan memberikan pelatihan atau pengembangan yang rutin untuk membentuk moral, sikap, tingkah laku, kedisiplinan dan produktivitas kerja para karyawan.

Daftar Rujukan

- Ernawati, N. (2014). Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Fakultas Dakwah Iain Ar-Raniry. *Jurnal Al-Bayan*, 20(29), 1–14.
- Firmansyah, Deden, M. (2020). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Bima. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 202–216.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service.
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445.
- Manik, S., & Syafrina, N. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan pada bank danamon simpan pinjam. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam (Maqdis)*, 3(1), 49–60.
<http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/154>
- Nurjanatin, I., Sugondo, G., & Manurung, M. M. H. (2017). Analisis Kesalahan Peserta Didik dalam Menyelesaikan Soal Cerita pada Materi Luas Permukaan Balok di Kelas VIII–F Semester II SMP Negeri 2 Jayapura. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Pembelajarannya*, 2(1), 22–31. <https://ejournal.uncen.ac.id/index.php/JIMP/article/view/252>
- Priyatmono, U. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja, Fasilitas kerja, dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian line leavis di PT Kharisma Buana Jaya*.
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Siagian, A. O. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Produktifitas Karyawan PT. Sahabat Unggul Internasional. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 201. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i2.9091>
- Sunyoto, Danang. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Ukkas, I., Dahri, A., & Patra, A. (n.d.). *Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pt . Pos Indonesia Cabang Palopo*. 52–60.
- Yeni Ariesa, S.E., M. S. 1). (2020). *Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mitra Butterindojaya. II*.