

**KAJIAN DISIPLIN KERJA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *NEXLAUNDRY* POSO KOTA**



Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sintuwu Maroso

Oleh :
Fajria
920104122028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO
2024**

FAJRIA, 92011404122028, **Kajian Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Nexlaundry* Poso Kota**, Lefrand mango, Tabita R. Matana.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di *Nexlaundry* Jln. Pangeran Diponegoro No.29, Kelurahan Sayo, Kabupaten Poso. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Nexlaundry* Poso Kota. Adapun data yang digunakan adalah data Primer dan Sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu, observasi, dokumentasi. Populasi penelitian ini semua pelanggan *Nexlaundry* dengan jumlah 539 orang dan sampel 15 orang yaitu Pelanggan tetap *Nexlaundry/Nexmember*. data dalam penelitian ini diolah menggunakan wawancara secara langsung terhadap pelanggan tetap *Nexlaundry/Nexmember*.

Berdasarkan hasil dari penelitian wawancara secara langsung terhadap pelanggan, masih ditemukannya karyawan kurang disiplin kerja sehingga kepuasan pelanggan belum maksimal. Peraturan tentang disiplin kerja belum dilaksanakan secara baik oleh karyawan. Pelayanan kepada pelanggan sudah cukup baik dan telah memenuhi harapan mereka. Namun, masih ada pelanggan yang mengatakan pelayanan yang diberikan *Nexlaundry* kurang baik. Kepuasan pelanggan sudah cukup baik. Namun, masih ada pelanggan yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan *Nexlaundry*.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Pelayanan, dan Kepuasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.2. Disiplin Kerja	8
2.1.3. Pelayanan	10
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Kerangka Pikir	13
BAB III	15
METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1.Tempat Dan Waktu Penelitian	15
3.2. Metode Penelitian.....	15
3.3. Jenis, Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.3.1. JenisSs Dan Sumber Data.....	15
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	16
3.4. Populasi dan Sampel	16
3.5.Teknik Analisis Data.....	17

3.5.1. Wawancara.....	17
3.6. Definisi Operasional	20
3.6.1. Disiplin Kerja	20
3.6.2. Pelayanan	21
3.6.3. Kepuasan Pelanggan	22
BAB IV	23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Hasil penelitian.....	23
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.2. Karakteristik Responden	23
4.1.3. Hasil Wawancara	25
4.2. Pembahasan.....	32
BAB V.....	36
KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1. Kesimpulan	36
5.2. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pentingnya sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dalam organisasi apa pun, baik institusional maupun komersial. Perkembangan perusahaan sangat ditentukan oleh sumber daya manusianya. Sumber daya manusia pada hakikatnya adalah orang-orang yang bekerja pada suatu organisasi sebagai organisator, ahli strategi, dan penggerak-penggerak dalam rangka mencapai tujuannya. Pekerja adalah modal atau aset bagi perusahaan atau lembaga, bukan sekadar sumber daya. Alhasil, terciptalah ungkapan “human capital” yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

Usaha Kecil Menengah adalah ragam usaha yang dilakukan dengan skala kecil sampai menengah. Usaha kecil menengah (UKM) mempunyai peranan yang sangat penting bagi Indonesia khususnya di Poso Kota. Usaha kecil menengah (UKM) dalam perekonomian saat ini khususnya usaha di bidang jasa yang sangat diminati adalah jasa laundry yang berada di Poso Kota karena di daerah tersebut merupakan permukiman penduduk dan sebagian pendatang mulai dari pegawai, mahasiswa, sampai dengan penduduk setempat yang bertempat tinggal di Poso Kota yang menjadi pelanggan tetap.

Dalam sebuah perusahaan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Menurut (Gito Septa Putra & Jhon Fernos, 2023), kepuasan pelanggan adalah perasaan atau kecewa seseorang dalam perbandingan

antara kesannya atau hasil yang di produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan juga kenyataan yang didapatkan.

Gultom, (2020), kepuasan adalah harapan seseorang telah terpenuhi atau melampauinya dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menunjukkan seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi harapan dan perasaan penggunanya. Pelanggan puas ketika mereka merasa bahwa suatu produk berkinerja sesuai yang diharapkan atau lebih baik dari yang diharapkan di sisi lain, jika suatu produk atau layanan berkinerja kurang baik dari yang diharapkan atau kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi.

Hasil penelitian Lubaid, (2011), kepuasan pelayanan tidak sama dengan kualitas layanan, karena persepsi kualitas layanan dikaitkan dengan penilaian keseluruhan atas keunggulan pemberian layanan, sedangkan kepuasan pelanggan adalah penilaian khusus atas transaksi pemberian layanan. Kepuasan pelanggan adalah konsep bisnis yang fundamental dan sederhana akan tetapi implementasinya kompleks (Irawan 2004).

Dengan adanya aturan yang dibuat pemilik UKM jasa *Nexlaundry* yang menegak tinggi kedisiplinan dan pelayanan yang baik seseorang yang ingin bergabung menjadi salah satu karyawan *Nexlaundry* harus mematuhi aturan yang dibuat oleh pemilik usaha tersebut, pemilik usaha *NexLaundry* membuat aturan kerja dengan waktu jam kerja mulai dari Jam 8:00 pagi sampai dengan 5:00 sore dan pemilik usaha juga membuat target yang harus dicapai untuk itu karyawan harus lembur kerja, memahami bahwa aturan yang terlalu disiplin dapat menjadi

salah satu faktor yang menyebabkan karyawan tidak bertahan lama. Terlalu banyak aturan yang kaku dan ketat dapat membuat karyawan merasa terkekang dan kurang termotivasi. Oleh karena itu karyawan tidak bertahan lama/Resign dari pekerjaannya, kadang kala Calon karyawan yang ingin melamar pekerjaan di *Nexlaundry* tersebut hanya bertahan 1-2 minggu saja, dari mulai didirikannya *Nexlaundry* dari 21 juni 2021 karyawan tidak ada karyawan yang bertahan lama atau menjadi karyawan tetap. berikut bisa dilihat dari tabel dibawah jumlah karyawan *Nexlaundry* dari tahun ke tahun :

Tabel 1.1
Jumlah karyawan *Nexlaundry* Poso

Tahun	Jumlah Karyawan
2021	16
2022	8
2023	3

Sumber *Nexlaundry* poso

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah karyawan yang tidak bertahan lama dapat berdampak negatif pada bisnis *Nexlaundry* dan menyebabkan penurunan omset ketika karyawan sering berpindah atau tidak bertahan lama, ini dapat mengganggu konstinuitas pelayanan dan mengurangi efisiensi operasional. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menyebabkan mereka mencari alternatif lain. Oleh karena itu membuat *NexLaundry* mengalami kurangnya kepuasan pelanggan dikarenakan kurang kedisiplinan dan pelayanan yang baik, *NexLaundry* mengalami penurunan jumlah pelanggan. Dalam beberapa bulan ini jumlah pelanggan *Nexlaundry* mengalami penurunan omset dikarenakan

berkurangnya jumlah pelanggan. Berikut bisa dilihat dari jumlah pelanggan *Nexlaundry* dari tahun ke tahun sebagai berikut :

Tabel 1.2.
Jumlah pelanggan *NexLaundry* poso

Tahun	Jumlah pelanggan
2021	321 Orang
2022	781 Orang
2023	539 Orang

Sumber *NexLaundry* Poso

Berdasarkan tabel 1.2 menurunnya jumlah pelanggan *Nexlaundry* dapat memberikan dampak negatif terhadap pendapatan omset pemasukan *NexLaundry* hal ini disebabkan suatu persaingan antar jasa laundry lain yang tidak dapat dihindarkan.

Menurut Nurjaya, (2021), Setiap karyawan perlu diajarkan nilai disiplin kerja. Kepatuhan terhadap peraturan yang relevan memerlukan kesadaran karyawan. Aturan sangat penting untuk membimbing dan memberi konseling kepada anggota staf dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur yang tepat dalam organisasi. Selain itu, bisnis itu sendiri harus memastikan bahwa peraturannya jelas, mudah dipahami, dan berlaku untuk setiap karyawan.

Menurut Serlia R. Matana Dkk, disiplin yang baik mencerminkan tanggung jawab yang besar terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini dapat mendorong semangat kerja dan tercapainya tujuan tersebut. Namun disiplin kerja tidak disertai kemampuan kerja maka tujuan tersebut tidak dapat di

capai. Apabila karyawan ingin berprestasi maka harus memiliki kemampuan v kerja yang optimal.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selanjutnya pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh seorang individu atau sekelompok individu dengan menggunakan variabel material, proses sistem, dan teknik tertentu dalam upaya menegakkan hak dan kepentingan orang lain. pendampingan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat suatu perusahaan atau jasa akan kurang diminati oleh pelanggan dengan melakukan pelayanan yang baik akan semakin mempercayakan dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan itu sendiri.

Menurut Tabita R. Matana, menjelaskan bahwa, pelayanan adalah setiap kegiatan atas untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak disebabkan pemindahan kepemilikan (Kotler 2001) dalam kamus bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha untuk melayani orang lain.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka judul proposal ini adalah **Kajian Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nexlaundry Poso Kota**. Mengenai Latar Belakang Masalah Proposal di atas mencoba merumuskan masalah sebagai berikut :

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan maka, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Mengkaji Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *NexLaundry* Poso Kota.

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kajian Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *NexLaundry* Poso Kota.

1.4.Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan manfaat atau nilai bagi Jasa *NexLaundry* dalam Kajian Disiplin Kerja Dan Pelayanan untuk meningkatkan pengembangan usaha.
2. Bagi Unsimar, menambah literature perpustakaan dibidang SDM khususnya mengenai Disiplin Kerja dan Pelayanan.
3. Bagi Peneliti, untuk memenuhi tugas dan syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso Poso.
4. Sebagai Acuan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang mengangkat masalah yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Chan, F., Kurniawan, A. R., Kalila, S., Amalia, F., Apriliani, D., & Herdana, S. V. (2020). Dampak Bullying Terhadap Percaya Diri Peserta Didik Sekolah Dasar. *PENDAS MAHAKAM: Jurnal Pendidikan Dasar*, 4(2), 152–157. <https://doi.org/10.24903/pm.v4i2.347>
- Gito Septa Putra & Jhon Fernos. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 617–629. <https://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/210>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hakim, L. N. (2013). Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit. *Aspirasi*, 4(2), 165–172. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/501>
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Lamandasa, S. R. (2022). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor kelurahan. *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(4), 774–778.
- Louis, M. (2013). 20:21. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 15(3), 190. <https://doi.org/10.2310/8000.2013.131108>
- Lubaid, R. (2011). Dosen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Palembang. *Jurnal EKOMEN*, 11(1), 49–56.
- Mita, R. (2015). Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. In *Jurnal Ilmu Budaya* (Vol. 11, Issue 2, pp. 71–79).
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74. <https://doi.org/10.54783/jin.v3i1.361>

- Rachmawati, I. N. (2007). Data Collection in Qualitative Research: Interviews. *Indonesian Journal of Nursing, 11*(1), 35–40.
- samsuni, Dan, T., Uin, K., & Banjarmasin, A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi, 1*(3), 187–193.
- Sunarsi, D. (2019). Seminar Sumber Daya Manusia. In *Seminar sumber daya manusia* (Issue 1). [http://eprints.unpam.ac.id/8570/2/Seminar SDM.pdf](http://eprints.unpam.ac.id/8570/2/Seminar%20SDM.pdf)
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2*(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Sutrisno dalam (Ahmad Fauzi 2023). (2023). Faktor Kebijakan Kedisiplinan Sumber Daya Manusia, Corporate Social Responsibility “CSR”, Peningkatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kesejahteraan Karyawan Pada Pt. SKM. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis, 3*(2), 67–80.
- Tari Utama, S. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengembangan Karir Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Dan Prestasi Perusahaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 2*(1), 281–287. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.449>
- TRIANTO, E. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Tangerang. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen, 9*(1), 48–56. <https://doi.org/10.32477/jrm.v9i1.337>
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019).. *Angewandte Chemie International Edition, 6*(11), 951–952., 2, 35–51.
- Yusuf, R., Hendawati, H., & Wibowo, L. A. (2020). Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 1*(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>