

# Peran Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Karyawan pada Kinerja Pelayanan di PT. X Surabaya

*by Mochamad Indrawan*

---

**Submission date:** 20-Aug-2024 09:04AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2434780500

**File name:** I\_Pengabdian\_Masyarakat\_-\_VOL.3\_NO.2\_OKTOBER\_2024\_hal\_27-37.docx (7.89M)

**Word count:** 3340

**Character count:** 22449



## Peran Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Karyawan pada Kinerja Pelayanan di PT. X Surabaya

### *The Role of Leadership and Employee Work Discipline on Service Performance at PT. X Surabaya*

Mochamad Indrawan<sup>1</sup>, Rina Dewi<sup>2\*</sup>, Achmad Daengs GS<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Prodi Manajemen, Universitas 45 Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Mayjen Sungkono No.106, Pakis, Kec. Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60256

Korespondensi Penulis: [rinadewisoesyra@gmail.com](mailto:rinadewisoesyra@gmail.com)\*

#### Article History:

Received: July 21, 2024;

Revised: August 04, 2024;

Accepted: August 18, 2024;

Online Available: August 20, 2024;

**Keywords:** Leadership, Discipline, Service Performance

**Abstract:** Effective leadership and employee discipline are essential to maintaining a productive and professional workplace environment. Leaders are expected to open up two-way communication so that employees can fully understand the Company's goals in achieving performance. Companies need to have a clear and consistent approach to employee discipline to ensure that employees understand company policies and comply with performance expectations. In addition, employee discipline helps identify and correct behavior or actions that are detrimental to the organization.

#### Abstrak

Kepemimpinan dan disiplin karyawan yang efektif sangat penting untuk menjaga lingkungan tempat kerja yang produktif dan profesional. Pimpinan diharapkan membuka ruang komunikasi dua arah agar karyawan dapat memahami secara penuh tujuan Perusahaan dalam mencapai kinerja. Perusahaan perlu memiliki pendekatan yang jelas dan konsisten terhadap disiplin karyawan untuk memastikan bahwa karyawan memahami kebijakan perusahaan dan mematuhi harapan kinerja. Selain itu, disiplin karyawan membantu mengidentifikasi dan mengoreksi perilaku atau tindakan yang merugikan organisasi.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Disiplin, Kinerja Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat selaras dengan peningkatan kondisi perekonomian di Indonesia juga berarti adanya persaingan yang semakin ketat. Sebagian besar, suatu perusahaan memiliki tujuan yang sama yakni berorientasi untuk mendapatkan sejumlah laba semaksimal mungkin meskipun disamping misi-misi yang lainnya. Demikian halnya dengan perusahaan manufaktur atau perusahaan yang bergerak dibidang industri, seperti pabrik makanan ringan yang memproduksi berbagai macam snack, pabrik beton yang memproduksi berbagai macam hasil olahan semen dan pasir, pabrik kayu yang memproduksi berbagai macam perabot rumah tangga seperti furniture dan sebagainya.

Kelangsungan hidup dan pertumbuhan dari suatu perusahaan bukan hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan, pemasaran serta produknya, tetapi juga ditentukan dari keberhasilannya mengelola sumber daya manusia. Saat ini sumber daya manusia dianggap sebagai sumber daya yang penting bagi organisasi, karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas maka organisasi tidak akan mampu bertahan dalam persaingan. Mengelola sumber daya manusia dalam organisasi bukan hal yang mudah karena melibatkan berbagai elemen dalam sebuah organisasi, yaitu karyawan, pimpinan, maupun sistem itu sendiri. Perpaduan antara ketiga hal tersebut diharapkan mampu memunculkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga baik karyawan maupun pimpinan dapat melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Bagi karyawan, lingkungan kerja yang kondusif tersebut diharapkan mampu menciptakan kepuasan kerja (Silva et al., 2015).

Kepuasan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktifitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung (Fouché et al., 2017). Kepuasan kerja karyawan menjadi perhatian khusus bagi perusahaan yang akan berpengaruh pada produktifitas perusahaan. Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada perusahaan nya jika dalam bekerja memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang di inginkan. Apabila seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya (Guerci et al., 2019). Dengan demikian, produktivitas dan hasil kerjanya akan meningkat secara optimal.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, dengan pimpinan, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan, dengan gaji dan lain-lain. Kepuasan kerja adalah suatu reaksi emosional yang kompleks (Riggle et al., 2009). Reaksi emosional ini adalah akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas.

Kepuasan kerja merupakan masalah strategis, karena tidak terpenuhinya kepuasan kerja akan berdampak pada hasil kerja yang kurang baik. Dengan kualitas rendah dan target tidak terpenuhi dan akhirnya kepuasan pelanggan dan konsumen akan berkurang.

10 Menciptakan kepuasan kerja karyawan tidaklah mudah karena kepuasan tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhi nya antara lain kepemimpinan, disiplin kerja serta lingkungan kerja yang berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi/perusahaan. Pekerjaan bawahan sangat ditentukan pengaruh pimpinan artinya pekerjaan bawahan tidak akan berhasil baik tanpa adanya kepemimpinan dan partisipasi anak buah. 6 6 Kepemimpinan harus memberikan pengarahan terhadap usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu kepemimpinan sangat diperlukan bila suatu organisasi ingin sukses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT.X, pimpinan memegang peranan penting dalam kemajuan organisasi. Untuk mengatur dan mengarahkan pegawai yang mempunyai karakteristik, kebutuhan maupun tujuan yang berbeda bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan sosok pemimpin yang dapat menjadi panutan bagi pegawainya sehingga mereka bekerja sesuai dengan arahan dan kebijakan pemimpin tersebut. Adapun permasalahan mengenai pelaksanaan pemimpin yang berjalan di PT.X dimana kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang disebabkan kurangnya informasi yang diberikan atasan kepada bawahan sehingga berdampak pada ketidakefektifan pekerjaan dan hal ini menunjukkan bahwa perhatian secara individual antara pemimpin dengan pegawai kurang. Pimpinan juga tidak cepat tanggap atas persoalan-persoalan atau masalah yang ada di perusahaan, dan juga pemimpin tidak mempunyai karismatik atau kekuatan untuk memimpin para pegawainya untuk bekerja lebih baik dan tidak bisa memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik lagi.

4 Selain kepemimpinan, faktor disiplin kerja juga sangat penting dalam perusahaan. Semua organisasi atau perusahaan pasti mempunyai standar perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dengan pekerjaan, baik secara tertulis maupun tidak, dan menginginkan para pegawai untuk mematuhi sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas, tetapi dalam kenyataannya sering terjadi pegawai sebagai manusia mempunyai kelemahan, diantaranya masalah kedisiplinan.

Oleh karena itu, peningkatan disiplin menjadi bagian yang penting dalam peningkatan produktivitas. 12 Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan aturan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan ini, beberapa metode yang perlu dilakukan adalah karyawan mengetahui serta memahami dengan jelas peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan. Jika peraturan sudah ditetapkan dan diatur sedemikian rupa namun ada saja karyawan yang masih melanggar maka perlu

dilakukan tindakan dalam upaya pencegahan supaya pelanggaran tersebut tidak terulang kembali. Tindakan tersebut sering disebut tindakan disipliner, yang bersifat mendidik. Dari latar belakang masalah diatas, dirumuskan pokok permasalahan “Bagaimana Peran Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Karyawan di PT. X Surabaya?”

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

<sup>8</sup> Sumber daya manusia adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri. Menejemen sumber daya manusia <sup>14</sup> adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan Masyarakat (Guerci et al., 2019). Dalam melakukan pekerjaan, lingkungan kerja memegang peran yang penting karena merupakan hal yang terdekat dengan karyawan dimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan sehingga perusahaan harus memiliki perhatian lebih untuk faktor lingkungan kerja. Dan adapun lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan akan dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja, dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak menyenangkan akan dapat mengurangi semangat dan kegairahan kerja.

<sup>23</sup> Segala sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya da lam menjalankan tugas-tugas yang dierikan kepadanya misalnya kebersihan, musik, dan sebagainya. Lingkungan kerja merupakan suatu yang ada dilingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Singh & Bamel, 2020). Semangat kerja tergantung sebagian besar kepada kondisi fisik pekerjaan. Manajemen tidak hanya akan meneliti dan memperbaiki kekurangan yang berhubungan dengan ini, tetati juga akan berusaha memberikan lingkungan pekerjaan yang memuaskan.

<sup>24</sup> Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para tenaga kerja yang dapat mempengaruhi dirinya dal am menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Pendapat lain mengatakan bahwa kondidi kerja adalah fisik dimana seseorang melakukan tugas kewajiban sehari-hari.

<sup>11</sup> Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam Masyarakat (Kartika et al., 2019). <sup>15</sup> Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelayanan bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. <sup>1</sup> Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa <sup>5</sup> pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka

<sup>13</sup> Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen (Sama & Trivedi, 2019). <sup>17</sup> Kualitas layanan adalah tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga (Weng et al., 2023). <sup>17</sup> Dapat disimpulkan bahwa service quality adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang <sup>13</sup> dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga. Kualitas layanan merupakan alat yang efektif untuk mengukur kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Model ini terdiri dari dua bagian, dimana bagian awal berisi harapan pelanggan untuk sebuah kelas pelayanan, dan bagian kedua merupakan Persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari nilai selisih antara nilai peringkat yang diberikan pelanggan untuk sepasang pernyataan harapan dan persepsi (Hapsari et al., 2017).

### **3. METODE**

Metode yang dipergunakan dalam KKL ini adalah mahasiswa melakukan pengamatan dan observasi secara mendalam serta melakukan wawancara terhadap karyawan, manajer dan pimpinan perusahaan. Dengan melakukan pengamatan dan observasi, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan yang diperoleh dari bangku pendidikan tinggi kedalam penerapan kegiatan sehari-hari. Hasil KKL oleh mahasiswa didokumentasikan kedalam laporan KKL. Selain hal tersebut, mahasiswa juga melakukan studi Pustaka dan dokumentasi yaitu kegiatan yang dilakukan dengan mengambil dari berbagai sumber literatur, artikel, dan buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. X didirikan pada tahun 1991 di Sidoarjo, Jawa Timur dan menjadi pelopor tangki air berbahan baku plastik bermerek Profil Tank di Indonesia. Dengan bahan baku biji plastik pilihan HDPE (High Density Polyethylene), Profil Tank memiliki banyak sekali keunggulan dibanding tangki air biasa. Dengan bahan Polyethylene yang sudah diakui FDA (Food & Drug Administration) maka Profil Tank sangat aman untuk menyimpan berbagai macam larutan atau bahan makanan yang akan dikonsumsi. Sebagai tempat penyimpanan larutan terbaik bagi rumah tangga maupun industri, Profil Tank dibuat dengan dinding berlapis tiga. Pasar Profil Tank sudah meluas keseluruh pelosok tanah air. Sebagai pemilik hak patent untuk merek Profil Tank dengan No. Reg 321676, Profil Tank merupakan tangki yang tidak hanya menampung air bersih, tapi juga untuk tempat bahan kimia. Profil Tank hadir dengan berbagai bentuk dan ukuran, kapasitas mulai 60-liter sampai dengan 29.000 liter, mudah didapatkan di semua agen-agen kami diseluruh Indonesia.

Sebagai pelopor tangki air berbahan baku plastic di Indonesia, Profil Tank didirikan pada tahun 1991 di Sidoarjo Jatim. Dengan bahan baku biji plastic pilihan HDPE, profil tank memiliki banyak sekali keunggulan dibanding tangki air biasa. Dengan bahan Polyethylene yang sudah diakui FDA Food Drug Administration maka profil tank sangat aman untuk menyimpan air atau bahan makanan yang akan dikonsumsi. Sebagai tempat penyimpanan air terbaik bagi rumah tangga maupun industry profil tank dibuat dengan dinding berlapis tiga.

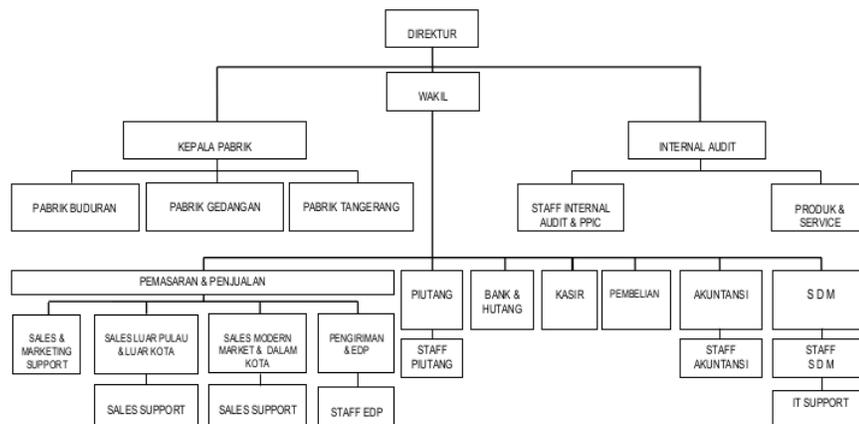
Pasar profil tank sudah meluas keseluruh pelosok tanah air. Sebagai pemilik hak patent untuk merk Profil Tank dengan no. Reg 321676 Profil Tank merupakan tanki yang tidak hanya menampung air bersih, tapi juga untuk tempat bahan kimia. Profil Tank hadir dengan berbagai bentuk dan ukuran, kapasitas mulai 60 ltr sampai dengan 25.000 ltr, mudah didapatkan disemua agen-agen diseluruh Indonesia.

Visi PT. X adalah menjadi produsen terpercaya dan berkelanjutan memenuhi kebutuhan Indonesia atas sarana penampungan air dan larutan. Visi tersebut diwujudkan kedalam misi Perusahaan sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kualitas produk dan layanan purna jual.
- b) Meningkatkan komunikasi dan edukasi produk ke pelanggan dan mitra bisnis.
- c) Meningkatkan ketersediaan produk di seluruh Indonesia.
- d) Meningkatkan akurasi dan ketepatan waktu pengiriman produk.

Untuk tujuan mewujudkan visi dan misi perusahaan, PT. X menekankan pada aspek kepuasan pelanggan yang didukung oleh kesesuaian produk terhadap persyaratan pelanggan, delivery time, pelayanan dan meningkatkan kemampuan dan kerja sama setiap atau antara individu untuk mencapai kemajuan yang berkesinambungan yang meliputi

- a) Peningkatan kepuasan pelanggan
- b) Pengembangan Produk
- c) Peningkatan kualitas produk
- d) Peningkatan Produktivitas dan Efisiensi
- e) Peningkatan Market Share



**Gambar 1.** Struktur Organisasi

## **5. DISKUSI**

Kepemimpinan sebagai sebuah konsep bersifat dinamis, fleksibel, dan kompleks. Kepemimpinan adalah konsep relasional yang melibatkan orang yang memengaruhi dan orang yang dipengaruhi. Tidak akan ada pemimpin tanpa pengikut, dan faktor-faktor yang berinteraksi untuk menjadikan seorang pemimpin yang efektif tidak hanya mencakup kemampuan dan ciri-ciri kelompok yang dipimpinnya, tetapi juga ciri-ciri keadaan di mana ia memimpin. Ide ini mencakup keinginan untuk bekerja, tetapi juga semangat dan kepercayaan diri. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi individu untuk mengarahkan upaya mereka menuju pencapaian tujuan atau sasaran tertentu. Kepemimpinan adalah praktik mempengaruhi dan mendorong orang lain untuk bekerja dengan penuh semangat untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sukarela dan percaya diri untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah tentang para pemimpin dan interaksi antara banyak pemimpin di perusahaan.

Kepemimpinan dalam sebuah organisasi merupakan aspek penting dalam meningkatkan minat dan komitmen orang terhadap asal-usul. Kepemimpinan membantu karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan mereka; kepemimpinan mendorong para pengikut untuk bersikap ekspresif dan mudah beradaptasi dengan metode dan perubahan baru dan yang lebih baik di lingkungan. Kepemimpinan memiliki kekuatan atas penghargaan dan hukuman interpersonal, material, yang sering kali membentuk perilaku karyawan dan memengaruhi kinerja, motivasi, sikap, dan citra diri, baik secara positif maupun negatif.

Banyak profesional SDM menganggap disiplin karyawan sebagai salah satu bagian SDM yang paling sulit dan melelahkan. Terutama jika Anda baru dalam memimpin proses ini, mudah untuk merasa tidak yakin atau stres. Untungnya, ada sikap dan tindakan yang bermanfaat untuk diambil. Disiplin karyawan adalah tindakan perusahaan ketika seorang karyawan tidak mengikuti aturan dan kebijakan perusahaan. Disiplin karyawan harus positif, dan berkontribusi pada lingkungan kerja yang aman dan menyenangkan bagi semua orang. Fokusnya bukan pada hukuman dan konsekuensi, tetapi pada rencana untuk perbaikan dan pertumbuhan. Menjaga lingkungan kerja yang produktif dan profesional sangat penting untuk keberhasilan organisasi mana pun. Aspek penting untuk mencapai tujuan ini adalah disiplin karyawan yang efektif. Disiplin karyawan membantu memastikan bahwa karyawan memahami kebijakan dan standar perusahaan, mematuhi pedoman ini, dan pada akhirnya mendukung keberhasilan bisnis. Artikel ini akan

membahas pentingnya disiplin karyawan di tempat kerja dan strategi utama untuk menerapkannya secara efektif.

Disiplin karyawan penting di tempat kerja karena membantu memastikan bahwa karyawan memahami dan mematuhi kebijakan dan standar perusahaan. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang konsisten dan profesional, yang penting untuk keberhasilan bisnis apa pun. Disiplin karyawan juga penting untuk mengidentifikasi dan mengoreksi perilaku atau tindakan yang merugikan organisasi. Dengan mengatasi masalah ini, pemberi kerja dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi konflik, dan mempertahankan budaya tempat kerja yang positif. Disiplin karyawan juga membantu melindungi kepentingan bisnis dan pemangku kepentingannya, seperti melindungi reputasi, aset, dan kewajiban hukum perusahaan. Secara keseluruhan, disiplin karyawan yang efektif sangat penting untuk menjaga lingkungan tempat kerja yang produktif dan profesional. Disiplin karyawan membantu menciptakan lingkungan tempat kerja yang adil dan jujur yang mendorong produktivitas, keterlibatan, dan kesuksesan.

Disiplin karyawan yang efektif sangat penting untuk menjaga lingkungan tempat kerja yang produktif dan profesional. Pemberi kerja perlu memiliki pendekatan yang jelas dan konsisten terhadap disiplin karyawan untuk memastikan bahwa karyawan memahami kebijakan perusahaan dan mematuhi harapan kinerja. Selain itu, disiplin karyawan membantu mengidentifikasi dan mengoreksi perilaku atau tindakan yang merugikan organisasi. Artikel ini akan membahas strategi utama untuk menerapkan disiplin karyawan yang efektif.

Kinerja karyawan memandang kinerja sebagai dua komponen utama: efikasi dan efektivitas. Efikasi adalah masukan dan keluaran yang menghasilkan volume yang lebih tinggi untuk sejumlah masukan tertentu, sedangkan efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil yang direncanakan. Kinerja karyawan dapat dilihat sebagai catatan hasil yang dicapai untuk setiap fungsi pekerjaan selama periode waktu tertentu. Kinerja karyawan biasanya diukur dari segi hasil; namun, kinerja juga dapat diukur dari segi perilaku. Kinerja karyawan, terkait dengan seberapa sukses seorang karyawan memenuhi sasaran dan tujuannya dan berfokus langsung pada produktivitas individu dengan menganalisis jumlah unit kualitas yang dapat diterima yang diproduksi oleh seorang karyawan di lingkungan manufaktur selama periode waktu tertentu.

Kinerja karyawan merupakan komponen penting dari setiap organisasi dan aspek terpenting dari keberhasilan dan kinerja organisasi. Peningkatan kesan konsumen terhadap kualitas layanan dikaitkan dengan kinerja karyawan yang tinggi, sedangkan peningkatan

keluhan pelanggan dan perpindahan merek dikaitkan dengan kinerja karyawan yang buruk. Kinerja karyawan harus ditunjukkan untuk mengakui perkembangan dan pencapaian pribadi setiap karyawan. Peningkatan kinerja karyawan mengarah pada fokus pelanggan yang lebih tinggi.

## **6. KESIMPULAN**

Berdasarkan Kuliah Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan mendapatkan dan merasakan pengalaman langsung dalam dunia kerja yang sesungguhnya, juga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan pada saat melaksanakan kegiatan kuliah kerja Lapangan tersebut. Dengan adanya Kuliah Kerja Lapangan diharapkan mahasiswa lebih mengerti tentang sistem dan tata kerja serta fungsi dari PT.X terutama pada bagian Admin. Mahasiswa juga mendapatkan banyak pengetahuan dan mendapat banyak pengalaman yang dapat menjadi bekal untuk di masa mendatang.

## **UPAYA TINDAK LANJUT**

Upaya tindak lanjut dapat diberikan untuk pelaksanaan KKL selanjutnya agar dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang, sebagai berikut:

- a) Membuka wadah komunikasi atau bersosialisasi dengan karyawan-karyawan yang ada di tempat kerja, serta mendapatkan ilmu bahwa kedisiplinan perlu diterapkan pada dunia kerja dan sopan santun yang juga perlu diterapkan pada saat melakukan komunikasi baik dengan orang lain. Pencapaian yang diperoleh guna untuk mengasah dan mengembangkan kemampuan hard skill dan soft skill yang dimiliki.
- b) Kegiatan KKL ini memberikan pemahaman terkait bagaimana ilmu yang diperoleh pada bangku pendidikan mampu diaplikasikan di lapangan untuk memberikan manfaat bagi perusahaan. Pada kegiatan Kuliah Kerja Lapangan mahasiswa diharapkan diharapkan untuk berkontribusi dalam memberikan saran perbaikan pada kegiatan-kegiatan yang dilakukan sehari-hari di tempat kerja.
- c) Mahasiswa diharapkan untuk aktif dan mampu berkomunikasi serta memberikan hasil kerja yang memuaskan selama menjalani Kuliah Kerja Lapangan di PT.X.

## **PENGAKUAN**

Terima kasih kepada PT. X Surabaya yang telah memberi kesempatan untuk melakukan KKL.

## DAFTAR REFERENSI

- Fouché, E., Rothmann, S., & Van Der Vyver, C. (2017). Antecedents and outcomes of meaningful work among school teachers. *SA Journal of Industrial Psychology*, 43(1), 1–10. <https://doi.org/10.4102/sajip.v43i0.1398>
- Guerci, M., Decramer, A., Van Waeyenberg, T., & Aust, I. (2019). Moving beyond the link between HRM and economic performance: A study on the individual reactions of HR managers and professionals to sustainable HRM. *Journal of Business Ethics*, 160(3), 783–800. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3879-1>
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement, and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Kartika, T., Firdaus, A., & Najib, M. (2019). Contrasting the drivers of customer loyalty: Financing and depositor customer, single and dual customer, in Indonesian Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 933–959. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0040>
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027–1030. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.003>
- Sama, R., & Trivedi, J. P. (2019). Factors affecting consumers' loyalty towards halal cosmetics: An emerging market perspective. *International Journal of Business and Emerging Markets*, 11(3), 254–273. <https://doi.org/10.1504/IJBEM.2019.102655>
- Silva, R. C. da, Dutra, J. S., Veloso, E. F. R., Fischer, A. L., & Trevisan, L. N. (2015). Generational perceptions and their influences on organizational commitment. *Management Research*, 13(1), 5–30. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-12-2013-0537>
- Singh, N., & Bamel, U. (2020). Can transcendence be attained through mindfulness? The mediating role of meaningful work. *Journal of Organizational Effectiveness*, 7(3), 257–273. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-04-2020-0054>
- Weng, T. C., Shen, Y. H., & Kan, T. T. (2023). Talent sustainability and development: How talent management affects employees' intention to stay through work engagement and perceived organizational support with the moderating role of work–life balance. *Sustainability (Switzerland)*, 15(18). <https://doi.org/10.3390/su151813508>

# Peran Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Karyawan pada Kinerja Pelayanan di PT. X Surabaya

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Gerald Ume, Silvy L Mandey, Hendra Tawas. "ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENUMPANG KAPAL MAJESTIC DAN KAPAL SAINT MARRY DI PELABUHAN MANADO", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2022 Publication	1%
2	<a href="http://journal.um-surabaya.ac.id">journal.um-surabaya.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.uin-malang.ac.id">repository.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://jurnal.uinbanten.ac.id">jurnal.uinbanten.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Internet Source	1%

7	Paskalis Kristoforus Deka Hurint, Prayekti Prayekti, Didik Subiyanto. "PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA", Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 2023	1 %
Publication		
8	<a href="http://chibinyanko.blogspot.com">chibinyanko.blogspot.com</a>	1 %
Internet Source		
9	<a href="http://e-jurnal.nobel.ac.id">e-jurnal.nobel.ac.id</a>	1 %
Internet Source		
10	Andi Ahmad Cahya Diputra, Suryadi Suryadi. "Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Multi-Mart 41 Batanghari)", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2022	1 %
Publication		
11	Submitted to Clayton College & State University	1 %
Student Paper		
12	<a href="http://eprints.uty.ac.id">eprints.uty.ac.id</a>	1 %
Internet Source		
13	<a href="http://repository.petra.ac.id">repository.petra.ac.id</a>	1 %
Internet Source		
14	<a href="http://jurnalskripsitesis.wordpress.com">jurnalskripsitesis.wordpress.com</a>	1 %
Internet Source		

1 %

15

[makassar.lan.go.id](http://makassar.lan.go.id)

Internet Source

1 %

16

[prin.or.id](http://prin.or.id)

Internet Source

1 %

17

Submitted to STIE Perbanas Surabaya

Student Paper

1 %

18

[www.microlinkcolleges.net](http://www.microlinkcolleges.net)

Internet Source

1 %

19

Endang Rahmawati. "PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA KARYAWAN PABRIK KRUPUK PULI "TELOR WALET" DUSUN KEMBANGAN DESA GARON KECAMATAN BALEREJO KABUPATEN MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2014

Publication

1 %

20

[repository.um-palembang.ac.id](http://repository.um-palembang.ac.id)

Internet Source

1 %

21

[situsiklanonline.net](http://situsiklanonline.net)

Internet Source

1 %

22

[jurnal.dharmawangsa.ac.id](http://jurnal.dharmawangsa.ac.id)

Internet Source

1 %

23

Adi Setya Pamungkas, Sri Yuni Widowati.  
"PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN  
KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN (Studi pada pegawai non  
medis Instalasi Sterilisasi di RS Dr. Kariadi  
Semarang)", Solusi, 2020

Publication

1 %

24

[jurnal.untagsmg.ac.id](http://jurnal.untagsmg.ac.id)

Internet Source

1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

# Peran Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Karyawan pada Kinerja Pelayanan di PT. X Surabaya

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11