

ABSTRAK

Nurvadila Auliani Putri, 2023. *Analisis Disiplin Kerja dan Kualitas Layanan Karyawan di PT.PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Sitti Nurbaya dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui disiplin kerja dan kualitas layanan karyawan di PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara. Data yang diambil dari kantor Pln Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari wawancara yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan metode wawancara mengenai disiplin kerja dan kualitas layanan karyawan di PT.PLN Rayon petung menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja karyawan masih rendah terlihat dari beberapa aspek seperti tingkat kehadiran dan ketepatan waktu karyawan yang masih ada beberapa karyawan tidak tepat waktu, dan bagaimana sikap dan perilaku karyawan baik itu kepatuhan karyawan ketekunan karyawan maupun semangat dan inisiatif karyawan, serta pada aspek tanggung jawab, baik pada atasan dan bawahan, dan tanggung jawab kepada pelanggan yang ternilai baik sebab karyawan langsung menunjukan pada pelanggan bahwa mereka mampu diandalkan dalam mengatasi masalah konsumen dan melayani konsumen walau ada kendala masalah respon yang lambat. Namun jika dibandingkan dengan tingkat disiplin kerja karyawan pada tahun sebelum-sebelumnya tingkat disiplin kerja karyawan saat ini sudah lebih baik. Meski terbilang belum sepenuhnya karena masi ada beberapa karyawan yg kurang disiplin namun manajemen perusahaan selalu berupaya membuat aturan yang bisa membuat karyawan lebih disiplin dalam bekerja.

Kata Kunci: *Disiplin Kerja, Kualitas Layanan*

ABSTRACT

Nurvadila Aauliani Putri, 2023. Analysis of Work Discipline and Employee Service Quality at PT.PLN Rayon Petung, North Penajam Paser Regency. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Sitti Nurbaya and Zalkha Soraya.

This study aims to determine the work discipline and service quality of employees at PT. PLN Petung Rayon, North Penajam Paser Regency. Data taken from the Pln Rayon Petung office, North Penajam Paser Regency. The research method used in this study is qualitative data obtained from interviews related to the problem under study. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research technique used in this study uses a qualitative descriptive analysis method. Based on the results of data research using the interview method regarding work discipline and employee service quality at PT.PLN Rayon Petung, it shows that the level of employee work discipline has started to increase from year to year. employee behavior, both employee compliance, employee persistence and employee enthusiasm and initiative, as well as in the aspect of responsibility, both for superiors and subordinates, only responsibility to consumers is of good value because employees directly show consumers that they can be relied on in overcoming consumer problems and serving consumer. However, when compared to the level of employee discipline in previous years, the current level of employee discipline is better. Even though it's not completely complete because there are still some employees who lack discipline, the company's management always tries to make rules that can make employees more disciplined at work.

Keywords: Work Discipline, Service Quality