



Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V

Iwin Lamma¹, Mira La'bi Bandhaso², Djusniati Rasinan³

^{1,2,3} Program studi manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis, universitas kristen indonesia paulus
iwinlamma72@gmail.com, mirabandhaso115@gmail.com, djusniatirasinan70@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana disiplin kerja memengaruhi kualitas pelayanan karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V. Disiplin kerja dipandang sebagai elemen krusial yang mencerminkan ketaatan terhadap peraturan perusahaan, ketepatan dalam penggunaan waktu, serta konsistensi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab kerja, yang berdampak langsung pada mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis koefisien korelasi Pearson, melibatkan 50 orang karyawan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi dokumentasi yang disusun secara terstruktur guna memperoleh data yang valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 77,7%, yang mengindikasikan bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 77,7% terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Selain itu, hasil uji t memperlihatkan nilai t hitung sebesar 12,924 yang lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 2,010 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Berdasarkan temuan disimpulkan bahwa peningkatan disiplin kerja karyawan berbanding lurus dengan perbaikan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus mengoptimalkan penerapan disiplin melalui program pelatihan, pengawasan yang berkelanjutan, serta pembentukan budaya kerja yang profesional guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V.

1. Latar Belakang

Di tengah arus globalisasi serta meningkatnya intensitas persaingan, setiap organisasi dituntut untuk mampu menyajikan layanan yang maksimal kepada pelanggan agar dapat terus bertahan dan memiliki daya saing. Mutu pelayanan tidak semata-mata bergantung pada efektivitas sistem kerja, tetapi juga dipengaruhi secara signifikan oleh sikap dan perilaku karyawan sebagai pihak yang berperan langsung dalam pemberian layanan. Dalam hal ini, disiplin kerja menjadi salah satu unsur utama yang berperan dalam membentuk perilaku kerja karyawan [1].

[2] mengemukakan bahwa disiplin kerja berfungsi sebagai sarana manajerial dalam membentuk dan mengendalikan perilaku karyawan, sekaligus menumbuhkan kesadaran serta dorongan internal untuk mematuhi seluruh ketentuan dan norma yang berlaku dalam organisasi

Fenomena kedisiplinan kerja karyawan di PT Angkasa Pura menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap aturan kerja menjadi faktor strategis dalam menjaga mutu pelayanan serta kelancaran operasional di lingkungan bandar udara [3]. Sebagai perusahaan yang berfokus pada layanan publik dan pengelolaan transportasi udara, PT Angkasa Pura I menuntut setiap karyawan untuk memiliki disiplin yang tinggi, mengingat seluruh aktivitas kerja harus dilaksanakan sesuai dengan standar keselamatan, ketepatan waktu, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa [4].

Kualitas pelayanan menurut [5] diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta upaya pengendalian terhadap standar keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas merupakan layanan yang tidak hanya sesuai dengan harapan pelanggan, tetapi juga

mampu melampauinya. Karyawan dengan tingkat disiplin kerja yang baik umumnya menjalankan tugas sesuai prosedur operasional, menunjukkan profesionalisme dalam bekerja, serta menjaga konsistensi pelayanan, sehingga berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan [6], [7] .

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian kali ini adalah, “Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V”

PT Angkasa Pura merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang pengelolaan bandar udara serta penyelenggaraan layanan jasa kebandarudaraan di Indonesia[8]. Sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, khususnya di sektor transportasi udara, mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan pengguna jasa serta citra perusahaan, baik di tingkat nasional maupun internasional [9]. Dalam lingkungan kerja yang bersifat dinamis dan menuntut interaksi langsung dengan penumpang, tingkat disiplin karyawan menjadi faktor kunci dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan[10].

Kualitas pelayanan dalam bidang kebandarudaraan tidak semata-mata dinilai dari kecepatan dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan penumpang, tetapi juga ditentukan oleh sikap, perilaku, serta profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugasnya[11]. Oleh karena itu, disiplin kerja menjadi faktor krusial dalam mewujudkan pelayanan yang ramah, tanggap, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. [12] menyatakan bahwa disiplin kerja menggambarkan tingkat kesadaran dan kepatuhan karyawan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya berdasarkan peraturan dan tata tertib perusahaan [13]. Penerapan disiplin kerja yang konsisten akan mendorong proses pelayanan berjalan lebih tertib dan efektif, sehingga berdampak positif pada peningkatan kepuasan pengguna jasa.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam studi ini dirancang untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V. Walaupun penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, pemahaman terhadap fenomena disiplin kerja dan kualitas pelayanan tetap diperlukan guna menggambarkan kondisi nyata lingkungan kerja yang menjadi objek penelitian [14]. Lokasi penelitian dipilih karena merupakan tempat berlangsungnya aktivitas kerja secara langsung, sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan terhadap perilaku karyawan, tingkat kedisiplinan, serta bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Lingkungan kerja tersebut menjadi sumber utama dalam pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan observasi langsung terhadap subjek penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh [15] Oleh sebab itu, PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V ditetapkan sebagai lokasi penelitian karena unit kerja ini secara langsung melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan.

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan tersebut dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur secara objektif pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan melalui pengolahan data dalam bentuk angka [16].

2.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian mencakup seluruh individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam studi ini, populasi yang dijadikan objek penelitian adalah seluruh karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V dengan jumlah keseluruhan sebanyak 100 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih melalui teknik tertentu dengan tujuan mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Penentuan sampel dilakukan agar temuan penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum [17]. Dalam penelitian ini, penetapan jumlah sampel dilakukan dari populasi sebanyak 100 karyawan dengan menggunakan rumus Slovin, yang umum diterapkan dalam penelitian di bidang sosial dan bisnis [18].

2.3 Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan pendekatan kuantitatif, yaitu rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi yang besar dengan tingkat kesalahan (error tolerance) yang dapat diterima [18].

Rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

keterangan:

n= jumlah sampel yang dicari

n= jumlah populasi (100 karyawan)

e= tingkat kesalahan (error tolerance), biasanya 0,05 (5%) atau 0,1 (10%)

jika tingkat kesalahan 10% (e=0,1):

$$\begin{aligned} n &= \frac{100}{1 + 100(0,1)^2} \\ n &= \frac{100}{1 + 100 \times 0,01} \\ n &= \frac{100}{1 + 1} \\ n &= \frac{100}{2} = 50 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh jumlah sampel sebanyak 50 responden. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 50 karyawan PT. Angkasa Pura sebagai sampel. Jumlah ini dianggap cukup mewakili populasi secara proporsional dan memadai untuk penelitian kuantitatif, sehingga hasil yang diperoleh dapat mencerminkan persepsi karyawan secara umum terhadap variabel yang diteliti.

2.4 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama kurang lebih satu bulan, yaitu pada periode Oktober hingga November 2025. Tahap awal kegiatan penelitian meliputi persiapan serta pengumpulan data awal yang diperlukan. Pada tahap selanjutnya, peneliti akan melaksanakan penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Adapun tahap akhir penelitian difokuskan pada pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V yang beralamat di Jl. Raya Airport, Kecamatan Mandai, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor regional ini merupakan pusat kegiatan operasional dan menjadi tempat utama terjadinya interaksi antara pimpinan dan karyawan.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan sistematis dalam mengolah, memeriksa, mengorganisasi, serta menginterpretasikan data penelitian guna menghasilkan informasi yang bermakna, sehingga rumusan masalah dapat dijawab dan hipotesis yang diajukan dapat diuji. Dalam penelitian kuantitatif ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode. Pertama, penyebaran kuesioner dengan pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert kepada responden untuk mengukur variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Kedua, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku karyawan yang berkaitan dengan tingkat kedisiplinan dan pelaksanaan pelayanan, sehingga dapat memperkuat keakuratan data yang diperoleh. Ketiga, dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung, seperti rekaman kehadiran karyawan, standar operasional prosedur (SOP), serta laporan pelayanan. Kombinasi ketiga teknik pengumpulan data tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang komprehensif, valid, dan reliabel dalam menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan [16]:

2.5.1 koefisien korelasi person

Dalam pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Product Moment. Teknik analisis ini diterapkan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel yang memiliki skala data interval atau rasio serta berdistribusi normal, dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. [19] Riadi menjelaskan bahwa koefisien korelasi Product Moment dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan

Y: variabel dependen (kualitas pelayanan)

X: variabel independen (Disiplin kerja)

α : konstanta

b: kofisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan Y untuk setiap satu satuan perubahan X

2.5.2 Uji Koefisien determinasi

Ghozali menjelaskan bahwa koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen [20]. Koefisien ini menggambarkan kemampuan variabel bebas dalam suatu model penelitian untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (r^2) berada pada kisaran 0 sampai 1, di mana nilai yang semakin rendah menunjukkan semakin terbatasnya kemampuan variabel independen dalam memprediksi perubahan pada variabel dependen. Adapun perhitungan koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat dari koefisien korelasi

2.5.3 Uji t

Uji t digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial [19], [20]. Suatu variabel independen dinyatakan berpengaruh apabila nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel. Selain itu, apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan secara individual terhadap variabel dependen. Perhitungan uji t dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{th} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_{th} = t hitung

r = Nilai Korelasi

n = Jumlah data atau Frekuensi Penelitian

Jika $t_{th} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $t_{th} \leq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

2.6 Pengembangan Hipotesis

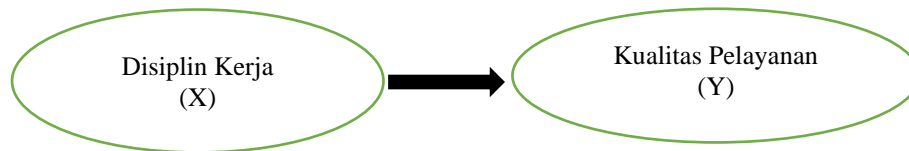
Disiplin kerja merupakan salah satu unsur krusial yang berperan dalam meningkatkan kinerja serta mutu pelayanan karyawan. Bagi karyawan PT Angkasa Pura Indonesia, disiplin kerja tercermin dari kepatuhan terhadap ketentuan perusahaan, ketepatan dalam memanfaatkan waktu kerja, konsistensi dalam menjalankan tugas, serta rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diemban. Tingkat kedisiplinan yang baik diyakini dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena karyawan yang disiplin umumnya bekerja lebih terarah, efektif, dan menunjukkan sikap profesional dalam pelaksanaan tugas.

Hipotesis 1: “Disiplin Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V”.

Perkembangan lingkungan kerja yang semakin dinamis menuntut setiap perusahaan, termasuk PT Angkasa Pura Indonesia, untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi standar profesionalisme serta mampu menciptakan kepuasan. Dalam konteks tersebut, disiplin kerja karyawan menjadi faktor yang sangat penting, karena karyawan yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung menjalankan prosedur pelayanan secara tepat, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan [21]. Oleh sebab itu, PT Angkasa Pura Indonesia perlu terus menanamkan nilai kedisiplinan melalui penerapan

kebijakan yang jelas, program pelatihan, serta pengawasan yang berkesinambungan. Dengan penerapan disiplin kerja yang optimal, diharapkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat meningkat [22], sehingga dapat dirumuskan hipotesis bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas, maka penulis menggambarkan kerangka pikir dari penelitian ini, sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

2.7 Indikator pengukuran

Untuk mengukur variabel penelitian dalam rangka menjawab hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, Tabel 1 berikut menyajikan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Indikator Pengukuran

Variabel	Indikator	Item Pengukuran
(X)	Disiplin kerja	1. Seberapa sering karyawan hadir tepat waktu dan tidak bolos tanpa izin 2. Tingkat kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas sesuai jadwal 3. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan 4. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap prosedur dan standar operasional perusahaan.
(Y)	Kualitas pelayanan	1. Kondisi fasilitas, kebersihan, dan penampilan karyawan saat melayani pelanggan 2. Kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan dapat dipercaya 3. Kesigapan karyawan dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan 4. Pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan karyawan dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, pemahaman mengenai karakteristik responden menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan. Informasi terkait latar belakang responden diperlukan karena persepsi terhadap kedisiplinan serta penilaian atas kualitas pelayanan dapat berbeda-beda, yang dipengaruhi oleh faktor individu seperti masa kerja, pengalaman, kemampuan personal, serta intensitas interaksi dengan pimpinan.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan PT Angkasa Pura yang berasal dari berbagai unit kerja. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik sensus, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan kondisi seluruh populasi karyawan di lingkungan perusahaan tersebut.

Tabel 1. karakteristik responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah responden (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	24 (48%)
	Perempuan	26 (52%)
Usia	20-35	28 (56.0%)
	35-45	15 (30.0%)
	45-55	7 (14.0%)
Lama bekerja	>1 Tahun	34 (68.0%)
	<1 tahun	3 (6.0%)
	>6 bulan	8 (16.0%)
	<6 bulan	5 (10.0%)

Sumber: data primer diolah (2025)

Berdasarkan data pada tabel, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah karyawan perempuan sebanyak 26 orang (52%) sedikit lebih dominan dibandingkan karyawan laki-laki yang berjumlah 24 orang (48%). Ditinjau dari aspek usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–35 tahun, yaitu sebanyak 28 orang (56%). Selanjutnya, responden dengan usia 35–45 tahun berjumlah 15 orang (30%), sedangkan kelompok usia 45–55 tahun sebanyak 7 orang (14%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan berada dalam kategori usia produktif.

Sementara itu, berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja lebih dari satu tahun, yaitu sebanyak 34 orang (68%). Responden dengan masa kerja lebih dari enam bulan berjumlah 8 orang (16%), masa kerja kurang dari satu tahun sebanyak 3 orang (6%), dan masa kerja kurang dari enam bulan sebanyak 5 orang (10%). Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pengalaman dan loyalitas karyawan di perusahaan tergolong beragam, dengan dominasi karyawan yang telah memiliki pengalaman kerja lebih dari satu tahun.

3.2 Uji koefisien korelasi person

Tabel 2. Hasil Uji Pearson Correlation

Correlations			
x		x	y
	Pearson Correlation	1	.988**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
y	Pearson Correlation	.988**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data diolah dengan SPSS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,988 dengan tingkat signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel disiplin kerja (X) dan kualitas pelayanan (Y) pada tingkat kepercayaan 1% ($p < 0,01$). Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa peningkatan disiplin kerja karyawan sejalan dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, serta hubungan antarvariabel tersebut terbukti signifikan secara statistik.

3.2 Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 3. Hasil uji koefisien determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.882 ^a	.778	.774	2.035
a. Predictors: (Constant), disiplin kerja				

Sumber: data diolah dengan SPSS (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel *Model Summary*, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,882 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara disiplin kerja sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Nilai *R Square* sebesar 0,778 menandakan bahwa disiplin kerja mampu menjelaskan sebesar 77,8% variasi yang terjadi pada kualitas pelayanan, sementara sebesar 22,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,774 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan prediktif yang baik dengan mempertimbangkan jumlah variabel dan ukuran sampel. Adapun nilai *standard error of the estimate* sebesar 2,035 mencerminkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif rendah dalam model regresi tersebut.

3.2 Uji t

Tabel 4. Hasil uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.911	1.987		2.471	.017
	disiplin kerja	.818	.063	.882	12.982	<.001
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan						

Sumber: data diolah dengan SPSS (2025)

Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki nilai t-hitung sebesar 12,982 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Di sisi lain, nilai konstanta (intercept) menunjukkan t-hitung sebesar 2,471 dengan signifikansi 0,017, yang juga dinyatakan signifikan. Dengan demikian, hasil ini memperkuat kesimpulan bahwa peningkatan disiplin kerja karyawan akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Pembahasan

Pembahasan ini difokuskan pada interpretasi hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V berdasarkan temuan penelitian serta dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu, tanpa menampilkan hasil perhitungan statistik.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang optimal. Karyawan yang memiliki tingkat disiplin yang baik cenderung menunjukkan perilaku kerja yang teratur, patuh terhadap peraturan, serta memiliki tanggung jawab tinggi dalam menjalankan tugas [23]. Kondisi ini sangat relevan dengan karakteristik pelayanan di sektor kebandarudaraan yang menuntut ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan konsistensi pelayanan kepada pengguna jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berperan dalam membentuk kualitas pelayanan karyawan [21], [24]. Karyawan yang hadir tepat waktu, mematuhi standar operasional prosedur, serta bekerja sesuai ketentuan yang berlaku mampu memberikan pelayanan yang lebih andal, responsif, dan profesional. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan dan Munasib yang menyatakan bahwa disiplin kerja mencerminkan kesadaran dan kemauan karyawan dalam menaati aturan organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja dan mutu layanan yang diberikan [25]. Dalam konteks PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V, disiplin kerja menjadi aspek krusial karena perusahaan bergerak di bidang pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan penumpang dan mitra kerja. Ketidaksiplinan karyawan, seperti keterlambatan, ketidaksesuaian prosedur, atau kurangnya tanggung jawab, dapat berdampak negatif terhadap kelancaran operasional dan menurunkan kepuasan pengguna

jasa. Sebaliknya, penerapan disiplin yang konsisten akan menciptakan keteraturan kerja, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta memperkuat citra positif perusahaan.

Temuan penelitian ini juga mendukung teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik [26]. Disiplin kerja karyawan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan kelima dimensi tersebut. Karyawan yang disiplin lebih mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan sikap profesional yang menumbuhkan rasa percaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V. Semakin baik tingkat disiplin kerja karyawan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, disiplin kerja perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna jasa.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Karyawan yang menunjukkan tingkat disiplin kerja yang baik, seperti kepatuhan terhadap peraturan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas, cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Disiplin kerja terbukti menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, khususnya dalam lingkungan kerja yang menuntut ketepatan, konsistensi, dan interaksi langsung dengan pengguna jasa. Penerapan disiplin kerja yang baik mendorong karyawan untuk bekerja secara teratur, responsif, dan bertanggung jawab, sehingga berdampak positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan disiplin kerja karyawan akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disiplin kerja perlu terus dijaga dan ditingkatkan sebagai bagian dari upaya perusahaan dalam mewujudkan pelayanan prima serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis menyarankan agar PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V terus mempertahankan serta meningkatkan penerapan disiplin kerja karyawan sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Perusahaan diharapkan dapat menerapkan aturan kerja secara konsisten dan adil, disertai dengan pengawasan yang efektif serta pemberian sanksi dan penghargaan yang proporsional. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan dan pembinaan secara berkelanjutan guna menumbuhkan kesadaran karyawan akan pentingnya disiplin kerja dalam menunjang pelayanan yang profesional dan berkualitas. Karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Regional V diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab pribadi dalam menaati peraturan serta prosedur kerja yang berlaku. Kedisiplinan kerja hendaknya dipahami tidak hanya sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai bentuk profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan disiplin kerja yang baik, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, konsisten, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, atau budaya organisasi. Selain itu, penggunaan metode penelitian yang berbeda maupun perluasan objek penelitian juga disarankan agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat memperkaya kajian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

Referensi

- [1] M. Anwar, "Manajemen Strategik: Daya saing dan globalisasi," 2020, *Sasanti Institute*.
- [2] A. Rivai, "Pengaruh pengawasan, disiplin dan motivasi terhadap kinerja guru," *Maneggio J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 11–22, 2021.
- [3] R. Madile, "PENTINGNYA KEDISIPLINAN KERJA KARYAWAN DI DEPARTEMEN AVIATION DAN CARGO PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARAUDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO," 2015, *Politeknik Negeri Manado*.
- [4] H. Harras and E. Finatariani, "Meningkatkan Produktivitas Karyawan: Peran Disiplin Kerja dan Kompensasi di PT. Angkasa Pura Solusi," *J. Ilm. Ilmu Manaj. E-ISSN*, vol. 2598, p. 4950.
- [5] A. F. Aziz, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Banten," *TheJournalish Soc. Gov.*, vol. 5, no. 3, pp. 298–305, 2024.
- [6] M. L. Bandhaso, J. Tandiredung, E. Palungan, and L. Sasabone, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Cipta Sejati Revolution Makassar," *J. Mark. Manag. Innov. Bus. Rev.*, vol. 1, no. 1, pp. 35–41, 2023, doi: 10.63416/mrb.v1i1.157.
- [7] A. R. Sakir, "Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon," *J. Adm. Publik dan*

- Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 116–124, 2024.
- [8] M. Nassiruddin, “Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya,” *Publika*, vol. 6, no. 2, 2018.
- [9] R. Izdihar and R. Mahargita, “Hubungan antara kinerja bandar udara dengan kebijakan pembiayaan melalui skema public private partnership: studi kasus bandar udara dalam lingkup pengelolaan angkasa pura ii,” *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 16, no. 2, pp. 318–330, 2023.
- [10] A. B. Yudokusumo, “Pelaksanaan Good Corporate Governance di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Juanda Surabaya,” *J. Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 2, pp. 1–11, 2014.
- [11] R. F. Sumigar, M. Kimbal, and J. Kairupan, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow,” *J. Eksek.*, vol. 1, no. 1, 2018.
- [12] S. P. N. Syiva, R. A. Lestari, E. B. R. Lil'alamin, and R. S. Putra, “PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA, ETOS KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN (LITERATURE REVIEW,” *WORLDVIEW (Jurnal Ekon. Bisnis dan Sos. Sains)*, vol. 2, no. 1, pp. 43–60, 2023.
- [13] R. Susanti, K. H. P. Lambe, and H. Gunadi, “Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Yayasan Kristen Wamena Kabupaten Jayawijaya,” *J. Mark. Manag. Innov. Bus. Rev.*, vol. 2, no. 2, pp. 47–55, 2024, doi: 10.63416/mrb.v2i2.301.
- [14] N. M. D. Listiari, “Analisis Disiplin Kerja dan Program Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Airport Services Improvement PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali,” 2024, *Politeknik Negeri Bali*.
- [15] I. Imron, “Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Cv. Alfabeta, 2021.
- [17] R. Susilana, “Metode Penelitian Sosial Kuantitatif,” *J. Vis. Lang. Comput.*, vol. 11, no. 3, pp. 287–301, 2015.
- [18] U. Sekaran and R. Bougie, *Research Method for Business*, 6th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- [19] E. Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- [20] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*, Cetakan X. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [21] B. P. Panggalo, M. L. Bandhaso, and D. Rasinan, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan,” *YUME J. Manag.*, vol. 8, no. 1, pp. 1741–1747, 2025.
- [22] M. A. Todingbua and K. H. P. Lambe, “Analysis of Job Satisfaction and Work Productivity on Employee Performance at PT. Angkasa Pura I (Persero) Makassar,” *Int. J. Engoneering Bus. Soc. Sci.*, vol. 2, no. 04, pp. 1307–1318, 2024, [Online]. Available: <https://ijebss.ph/index.php/ijebss/article/view/162/459>
- [23] M. Rumopa, Baharuddin, J. B. Halik, and K. H. P. Lambe, “Improving Ship Crew Job Satisfaction : The Role of Work Environment and Career Development,” *J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 2, pp. 1304–1315, 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i2.665.
- [24] P. P. Roreng, M. Bandhaso, and C. J. Tandirerung, “Competency Analysis of Human Resources and the Use of Information Technology on the Quality of Financial Reports in the Local Government of the City of Makassar,” *WSEAS Trans. Bus. Econ.*, vol. 18, no. 113, pp. 1218–1222, 2021, doi: 10.37394/23207.2021.18.113.
- [25] M. S. . Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [26] Parasuraman A Parsu, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.