



Pengaruh *Work Discipline* dan *Employee Training* terhadap *Employee Performance* di Suzuya Mall Lhokseumawe

Syarifah Khalisa Adilla, Sienny

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

khalisaadilla75@gmail.com, sienny.se@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Suzuya Mall Lhokseumawe. Fenomena permasalahan ditunjukkan oleh fluktuasi tingkat absensi karyawan dan adanya keluhan pelanggan terkait responsivitas serta kualitas pelayanan di sektor ritel modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menguji hubungan sebab akibat antarvariabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif yang berjumlah 65 orang, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji asumsi klasik serta regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain, pelatihan karyawan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,8%. Kesimpulannya, disiplin kerja merupakan faktor dominan yang mendorong pencapaian target dan kualitas pelayanan, sedangkan efektivitas pelatihan masih terhambat oleh ketidaksesuaian materi dengan kebutuhan lapangan. Penelitian ini menyarankan agar perusahaan meningkatkan konsistensi pengawasan kedisiplinan serta mengevaluasi kurikulum pelatihan agar lebih aplikatif, terukur, dan relevan dengan tuntutan operasional ritel modern demi menciptakan keunggulan kompetitif dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan di masa yang akan datang.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Pelatihan Karyawan, Kinerja Karyawan, Sektor Ritel.

Abstract

This study aims to analyze the effect of work discipline and employee training on employee performance at Suzuya Mall Lhokseumawe. The problem phenomena are indicated by the fluctuation of employee attendance rates and customer complaints regarding responsiveness and service quality in the modern retail sector. This study employed a quantitative approach with an associative design to examine the causal relationships between variables. The population consisted of 65 active employees, utilizing a saturated sampling or census technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using classical assumption tests and multiple linear regression. The hypothesis testing results indicated that partially, work discipline had a positive and significant effect on employee performance. Conversely, employee training did not have a significant effect on employee performance. However, simultaneously, both variables were proven to have a significant effect on employee performance with a contribution of 60.8%. In conclusion, work discipline is the dominant factor driving target achievement and service quality, whereas training effectiveness is still hindered by the mismatch between materials and field needs. This study suggests that the company improve the consistency of discipline supervision and evaluate the training curriculum to be more applicative, measurable, and relevant to modern retail operational demands to create sustainable competitive advantage and customer satisfaction in the future..

Keywords: Work Discipline, Employee Training, Employee Performance, Retail Sector.

1. Pendahuluan

Persaingan bisnis di sektor ritel modern menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan (employee performance) menjadi faktor krusial karena karyawan merupakan ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Kinerja yang optimal akan mendorong produktivitas, sedangkan penurunan kinerja dapat memicu keluhan dan merusak reputasi merek (Robbins & Judge, 2017).

Suzuya Mall Lhokseumawe menghadapi tantangan terkait konsistensi kinerja karyawan. Meskipun memiliki tingkat kunjungan tinggi, mencapai 582.395 pengunjung pada periode Juli hingga Desember 2025, evaluasi

melalui ulasan digital menunjukkan sekitar 14,8 persen pelanggan memberikan penilaian rendah. Keluhan utama terkait responsivitas lambat dan ketidaksesuaian harga, yang berbanding lurus dengan fluktuasi absensi karyawan yang mencapai puncaknya pada bulan November dengan sembilan karyawan tidak hadir.

Disiplin kerja (work discipline) merupakan fondasi utama operasional ritel. Berdasarkan pra-survei, tingkat kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) hanya mencapai 27 persen, dan ketepatan waktu kerja sebesar 33 persen. Fluktuasi ketidakhadiran ini mengindikasikan adanya celah dalam penerapan sanksi dan kesadaran kerja yang bermuara pada penurunan kualitas pelayanan (Hasibuan, 2019). Di sisi lain, pelatihan karyawan (employee training) yang seharusnya menjadi solusi strategis, belum memberikan dampak maksimal. Data pra-survei mengungkapkan bahwa hanya 20 persen responden yang merasa pelatihan mampu meningkatkan keterampilan kerja, dan 23 persen merasa hasil pelatihan dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Kesenjangan penelitian (research gap) menjadi landasan penting studi ini. Beberapa penelitian menemukan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara penelitian lain menyatakan tidak berpengaruh apabila tidak diiringi relevansi materi (Harsono, 2023). Selain itu, kajian pada sektor ritel modern di tingkat lokal seperti Lhokseumawe masih sangat terbatas. Berangkat dari fenomena empiris dan kebaruan konteks, studi ini bertujuan menganalisis secara empiris pengaruh work discipline dan employee training terhadap employee performance pada karyawan Suzuya Mall Lhokseumawe.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel secara objektif melalui data numerik. Desain asosiatif digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen, yaitu work discipline dan employee training, memengaruhi variabel dependen, yaitu employee performance.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif Suzuya Mall Lhokseumawe yang berjumlah 65 orang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden. Hal ini sesuai dengan prinsip metodologis untuk menghindari bias generalisasi pada populasi di bawah 100 orang. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang diukur menggunakan skala Likert lima poin. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana seluruh item dinyatakan valid dan reliabel.

Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Tahapan analisis meliputi uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi yang baik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linier berganda, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi. Model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

dengan Y adalah employee performance, a adalah konstanta, b_1 adalah koefisien regresi work discipline, b_2 adalah koefisien regresi employee training, X_1 adalah work discipline, X_2 adalah employee training, dan e adalah error. Setiap variabel dalam rumus telah dioperasionisasikan melalui indikator yang terukur dan telah diuji validitasnya sebagaimana disajikan dalam tabel operasional variabel.

Tabel 1. Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Work Discipline	Kesadaran dan kesediaan karyawan dalam menaati peraturan, jam kerja, dan standar operasional prosedur yang berlaku di perusahaan.	Ketepatan waktu, kehadiran kerja, kepatuhan terhadap SOP, kesadaran kerja, ketaatan terhadap sanksi perusahaan.	Likert 5
Employee Training	Proses peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan melalui program pelatihan yang diselenggarakan perusahaan untuk menunjang efektivitas kerja.	Kesesuaian materi, metode pelatihan, frekuensi pelatihan, peningkatan keterampilan, penerapan hasil pelatihan.	Likert 5

Employee Performance	Tingkat pencapaian hasil kerja karyawan sesuai standar perusahaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.	Kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama tim, tanggung jawab kerja.	Likert 5
-----------------------------	---	---	----------

Sumber: Diolah dari Mangkunegara (2017) dan Hasibuan (2019).

Sumber: Diolah dari Mangkunegara (2017) dan Hasibuan (2019)..

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil uji instrumen dan asumsi klasik

Sebelum pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah terbukti valid ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel } 0,361$) dan reliabel (Cronbach's Alpha $> 0,70$ untuk semua variabel). Data juga telah memenuhi seluruh asumsi klasik. Uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar $0,064 (> 0,05)$. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 untuk kedua variabel independen. Uji heteroskedastisitas menunjukkan pola titik yang menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.

3.2. Hasil analisis regresi linier berganda

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 5,693 + 0,842X_1 + 0,041X_2$

Tabel 2. Hasil analisis regresi linier berganda

Model	Koefisien Terstandarisasi (B)	Tidak Std. Error	Koefisien Terstandarisasi (Beta)	t	Sig.
(Constant)	5,693	4,344	-	1,311	0,195
Work Discipline (X1)	0,842	0,125	0,758	6,760	0,000
Employee Training (X2)	0,041	0,114	0,040	0,356	0,723

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 27 (2026)

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 5,693 berarti jika variabel work discipline dan employee training bernilai nol, maka employee performance memiliki nilai dasar 5,693. Koefisien X1 sebesar 0,842 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan work discipline akan meningkatkan employee performance sebesar 0,842 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

3.3. Hasil pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

Tabel 3. Hasil uji t (parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikansi	Keterangan
Work Discipline (X1)	6,760	1,998	0,000	Berpengaruh Signifikan
Employee Training (X2)	0,356	1,998	0,723	Tidak Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 3, variabel work discipline memiliki nilai t hitung ($6,760 > t \text{ tabel } (1,998)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan. Sebaliknya, employee training memiliki nilai t hitung ($0,356 < t \text{ tabel } (1,998)$ dengan signifikansi $0,723 > 0,05$, sehingga tidak berpengaruh signifikan secara parsial.

Tabel 4. Hasil uji F (simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Signifikansi
Regression	3047,662	2	1523,831	50,599	0,000
Residual	1867,199	62	30,116		
Total	4914,862	64			

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 27 (2026)

Tabel 4 menunjukkan nilai F hitung sebesar 50,599, yang lebih besar dari F tabel (3,15) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa work discipline dan employee training secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap employee performance.

Tabel 5. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	0,787	0,620	0,608	5,48782

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 5, nilai Adjusted R Square sebesar 0,608 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi employee performance sebesar 60,8%, sedangkan 39,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

3.4. Pembahasan

3.4.1. Pengaruh work discipline terhadap employee performance

Temuan bahwa work discipline berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance pada karyawan Suzuya Mall Lhokseumawe dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 6,760 yang jauh melampaui t tabel sebesar 1,998 dengan signifikansi 0,000. Koefisien regresi sebesar 0,842 juga menunjukkan bahwa work discipline merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan di antara kedua variabel independen dalam model penelitian ini. Hasil ini mengonfirmasi bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Temuan ini sejalan dengan analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa indikator "berinisiatif menyelesaikan tugas tambahan yang mendukung pekerjaan" (X1.11) memperoleh persentase respons positif (Setuju dan Sangat Setuju) tertinggi sebesar 60,0%, diikuti oleh indikator "memulai pekerjaan tepat sesuai jam yang ditentukan" (X1.1) sebesar 56,9%, "menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal harian" (X1.2) sebesar 53,9%, "menyesuaikan tindakan kerja setelah menerima peringatan" (X1.14) sebesar 53,9%, serta "menjadikan ketentuan perusahaan sebagai pedoman perilaku kerja" (X1.15) sebesar 53,8%. Tingginya persentase pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah memiliki kesadaran internal untuk bekerja secara bertanggung jawab, tepat waktu, dan mematuhi aturan perusahaan tanpa harus selalu diawasi oleh atasan.

Disiplin kerja menciptakan lingkungan operasional yang tertib, meminimalisir kesalahan kerja, dan memastikan pelayanan kepada pelanggan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan. Dalam konteks sektor ritel modern seperti Suzuya Mall Lhokseumawe, di mana karyawan berinteraksi langsung dengan lebih dari 582.000 pengunjung per semester, kedisiplinan menjadi prasyarat mutlak untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Karyawan yang disiplin cenderung hadir tepat waktu, mematuhi jam kerja, menjalankan prosedur kerja secara sistematis, dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Kondisi ini secara langsung berdampak pada pencapaian target kerja, ketelitian dalam pelayanan, serta kemampuan memberikan respons yang baik kepada pelanggan, sebagaimana tercermin pada indikator employee performance Y.9 (memberikan respons baik kepada pelanggan) yang memperoleh persentase S+SS sebesar 55,4% dan Y.13 (bertanggung jawab penuh atas pekerjaan) sebesar 60,0%.

Temuan ini konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2019) yang menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati seluruh peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku, sehingga menjadi prediktor utama efektivitas kerja di industri padat karya. Sutrisno (2019) juga menjelaskan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, karena karyawan yang memiliki disiplin tinggi akan menunjukkan perilaku kerja yang tertib, mematuhi jam kerja, menaati aturan perusahaan, serta mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Mardiani dan Widiyanto (2021) yang menemukan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Astra International Tbk, serta penelitian Harahap dan Tirtayasa (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II. Selain itu, Evan Devian Permana Saputra dan Febrianti (2025) juga menemukan bahwa disiplin kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Desa Jelegong dengan nilai koefisien determinasi sebesar 92,8%.

Meskipun secara umum work discipline berada pada kategori baik, analisis deskriptif juga mengungkap beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian manajemen. Indikator "menjalankan prosedur kerja sesuai pedoman perusahaan" (X1.7) menunjukkan persentase TS+STS sebesar 46,2% yang lebih tinggi dibandingkan S+SS sebesar 35,4%. Kondisi serupa ditemukan pada indikator "mengikuti aturan perusahaan dalam setiap tugas" (X1.8) dengan persentase TS+STS sebesar 41,6%, "pelaksanaan pekerjaan mengacu pada standar operasional perusahaan" (X1.9) sebesar 41,6%, serta "hadir setiap hari kerja tanpa meninggalkan tugas penting" (X1.4) sebesar 41,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kesadaran kerja dan inisiatif karyawan sudah baik, masih terdapat celah dalam kepatuhan terhadap prosedur formal dan konsistensi kehadiran yang berpotensi mengganggu kelancaran operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat pengawasan, melakukan briefing secara berkala, serta menerapkan sistem penghargaan dan sanksi yang konsisten untuk meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap SOP dan standar operasional perusahaan.

3.4.2. Pengaruh employee training terhadap employee performance

Temuan yang paling menarik dan menjadi research gap yang terjawab dalam penelitian ini adalah tidak signifikannya pengaruh employee training terhadap employee performance secara parsial, sebagaimana dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 0,356 yang jauh lebih kecil dari t tabel sebesar 1,998 dengan signifikansi 0,723. Koefisien regresi yang sangat kecil sebesar 0,041 juga mengindikasikan bahwa peningkatan pelatihan belum secara otomatis diikuti oleh peningkatan kinerja yang sepadan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun perusahaan telah menyelenggarakan program pelatihan, program tersebut belum mampu mendorong kinerja karyawan secara nyata. Temuan ini sebenarnya telah terindikasi sejak tahap pra-survei, di mana indikator "peningkatan keterampilan kerja" hanya memperoleh persentase jawaban "Ya" sebesar 20%, "penerapan hasil pelatihan dalam pekerjaan" sebesar 23%, "frekuensi pelatihan" sebesar 30%, "metode pelatihan" sebesar 33%, dan "kesesuaian materi pelatihan" sebesar 40%. Rendahnya persentase pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa sejak awal, pelaksanaan pelatihan di Suzuya Mall Lhokseumawe belum sepenuhnya memenuhi harapan karyawan dan belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan analisis deskriptif, terdapat kelemahan mendasar pada beberapa indikator employee training. Indikator "pelatihan membantu mengurangi kesalahan saat menjalankan tugas" (X2.10) menunjukkan persentase TS+STS sebesar 40,0% yang lebih tinggi dibandingkan S+SS sebesar 26,1%. Kondisi serupa ditemukan pada indikator "pelatihan meningkatkan kecermatan kerja" (X2.12) dengan persentase TS+STS sebesar 40,0%, "program pelatihan mencerminkan kebutuhan pekerjaan" (X2.15) sebesar 36,9%, "pelatihan membantu memberikan layanan profesional kepada pelanggan" (X2.7) sebesar 43,1%, serta "mengikuti standar profesional dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari" (X2.8) sebesar 41,6%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan perusahaan belum sepenuhnya mampu meningkatkan profesionalisme kerja, mengurangi kesalahan dalam bekerja, meningkatkan ketelitian, maupun memenuhi kebutuhan pekerjaan karyawan secara optimal. Hal ini juga tercermin pada indikator employee performance Y.4 (memeriksa pekerjaan untuk memastikan tidak ada kesalahan) dengan persentase TS+STS sebesar 43,1%, Y.5 (memperhatikan detail setiap pekerjaan) sebesar 47,7%, dan Y.6 (tingkat akurasi hasil pekerjaan) sebesar 40,0%, yang menunjukkan bahwa aspek ketelitian dan akurasi kerja masih menjadi kelemahan utama.

Di sisi lain, beberapa indikator employee training justru memperoleh respons positif yang cukup tinggi, yaitu "pelatihan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas harian" (X2.6) sebesar 58,5%, "menerapkan teknik pelayanan ramah yang diajarkan dalam pelatihan" (X2.2) sebesar 55,4%, "pelatihan membuat pekerjaan lebih

efisien" (X2.4) sebesar 55,4%, dan "pelatihan meningkatkan kemampuan melayani pelanggan dengan sopan" (X2.1) sebesar 53,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan perusahaan telah memberikan manfaat dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan meningkatkan kualitas pelayanan dasar, namun belum sepenuhnya mampu meningkatkan profesionalisme kerja, mengurangi kesalahan dalam bekerja, meningkatkan ketelitian, serta memenuhi kebutuhan pekerjaan karyawan secara optimal. Dalam industri ritel yang dinamis, pelatihan yang bersifat teoretis tanpa simulasi praktis (on-the-job training) tidak akan berdampak pada kecepatan dan ketelitian pelayanan. Karyawan mungkin memahami materi di kelas, tetapi gagal menerapkannya saat menghadapi keluhan pelanggan secara langsung atau saat harus melakukan cross-check harga antara label rak dan sistem kasir.

Temuan ini mendukung penelitian Harsono (2023) yang juga menemukan bahwa partisipasi pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Ciomas Adisatwa Bogor apabila tidak didukung oleh transfer pelatihan yang efektif di tempat kerja. Hasil ini juga sejalan dengan teori Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan, metode penyampaian yang mudah dipahami, serta kemampuan karyawan untuk menerapkan hasil pelatihan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Dessler (2020) juga menjelaskan bahwa pelatihan seharusnya membantu karyawan memahami pekerjaan serta meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas, namun hal ini hanya akan tercapai apabila program pelatihan dirancang secara sistematis dan berorientasi pada kebutuhan kerja yang sebenarnya. Temuan ini berbeda dengan penelitian Al-Ajlouni dan Al-Hawary (2022) yang menemukan bahwa employee training berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance pada organisasi swasta, serta penelitian Hamid, Alexandri, dan Purnomo (2024) yang menemukan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel mediasi. Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan oleh karakteristik sektor dan kualitas implementasi pelatihan yang berbeda; pada penelitian ini, pelatihan di Suzuya Mall Lhokseumawe belum mencapai tingkat efektivitas yang memadai untuk menghasilkan peningkatan kinerja yang signifikan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap program pelatihan yang telah dilaksanakan. Evaluasi tersebut harus mencakup analisis kebutuhan pelatihan (Training Need Analysis) yang berbasis pada data keluhan pelanggan dan hasil penilaian kinerja karyawan, perbaikan materi pelatihan agar lebih relevan dengan tuntutan pekerjaan di lapangan, peningkatan frekuensi pelatihan secara berkala, serta penerapan metode pelatihan yang lebih aplikatif seperti simulasi pelayanan, role-playing penanganan keluhan pelanggan, dan on-the-job training yang didampingi oleh mentor berpengalaman. Dengan demikian, pelatihan yang diberikan perusahaan tidak hanya menjadi rutinitas formal, tetapi benar-benar mampu meningkatkan kompetensi karyawan dan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan employee performance.

3.4.3. Pengaruh simultan work discipline dan employee training terhadap employee performance

Meskipun secara parsial employee training tidak berpengaruh signifikan terhadap employee performance, pengujian simultan membuktikan bahwa work discipline dan employee training secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 50,599 yang jauh melampaui F tabel sebesar 3,15 dengan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,608 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi employee performance sebesar 60,8%, sedangkan 39,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, budaya organisasi, pengalaman kerja, dan kepuasan kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa sinergi antara kepatuhan terhadap aturan dan pembekalan kompetensi tetap dibutuhkan untuk membentuk kinerja karyawan yang optimal di Suzuya Mall Lhokseumawe.

Dominasi pengaruh work discipline dalam model penelitian ini menegaskan bahwa penegakan aturan dan penerapan disiplin kerja masih menjadi instrumen paling efektif saat ini untuk menjaga standar pelayanan di Suzuya Mall Lhokseumawe. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan lebih mampu memanfaatkan kemampuan yang diperoleh melalui pelatihan dalam melaksanakan pekerjaan. Sebaliknya, pelatihan yang diberikan perusahaan akan memberikan manfaat yang lebih optimal apabila didukung oleh perilaku kerja yang disiplin, seperti mematuhi peraturan perusahaan, menjalankan pekerjaan sesuai SOP, menjaga kehadiran, serta menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Kombinasi antara kedisiplinan yang tinggi dan pelatihan yang relevan akan menghasilkan karyawan yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis yang memadai, tetapi juga memiliki sikap kerja yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Simanjuntak, Marbun, dan Gultom (2025) yang menemukan bahwa pelatihan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan pengembangan sumber daya manusia secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Griya Rahmat Cipta Medan dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,827. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Pratama dan Lestari (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta penelitian Rahman dan Hidayat (2023) yang menemukan bahwa disiplin kerja, pelatihan, dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ritel modern. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil dari sinergi antara kedisiplinan dalam bekerja dan pengembangan kompetensi melalui program pelatihan yang efektif.

Namun, untuk jangka panjang, ketergantungan pada disiplin kerja tanpa diimbangi pelatihan yang berkualitas dan relevan akan menyebabkan stagnasi kompetensi dan potensi kelelahan kerja (burnout) pada karyawan. Dalam industri ritel yang terus berkembang dengan perubahan preferensi pelanggan, teknologi transaksi, dan standar pelayanan yang semakin tinggi, karyawan dituntut untuk terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka. Oleh karena itu, Suzuya Mall Lhokseumawe perlu mempertahankan budaya disiplin kerja yang telah terbentuk sekaligus merombak total kurikulum pelatihan agar lebih aplikatif, berbasis simulasi praktis, dan dievaluasi secara berkala. Dengan demikian, sinergi antara work discipline dan employee training yang berkualitas akan mampu meningkatkan employee performance secara berkelanjutan, sekaligus menciptakan keunggulan kompetitif dan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan di tengah persaingan industri ritel modern yang semakin ketat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan terhadap 65 karyawan Suzuya Mall Lhokseumawe, dapat disimpulkan bahwa work discipline terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 6,760 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,998 dengan tingkat signifikansi 0,000, serta koefisien regresi sebesar 0,842 yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan work discipline akan meningkatkan employee performance sebesar 0,842 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Besarnya koefisien ini menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan faktor dominan dan paling kuat dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan di Suzuya Mall Lhokseumawe. Secara empiris, dominasi pengaruh disiplin kerja ini tercermin dari tingginya respons positif karyawan pada indikator berinisiatif menyelesaikan tugas tambahan sebesar 60,0 persen, memulai pekerjaan tepat sesuai jam yang ditentukan sebesar 56,9 persen, dan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal harian sebesar 53,9 persen. Temuan ini mengonfirmasi bahwa dalam konteks operasional ritel modern yang melayani lebih dari 582.000 pengunjung per semester, kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan kesadaran kerja merupakan fondasi utama yang secara langsung mendorong pencapaian target kerja, ketelitian pelayanan, dan responsivitas terhadap pelanggan. Sebaliknya, employee training terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap employee performance secara parsial. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 0,356 yang jauh lebih kecil dari t tabel sebesar 1,998 dengan tingkat signifikansi 0,723, serta koefisien regresi yang sangat kecil sebesar 0,041. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah menyelenggarakan program pelatihan, program tersebut belum mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan. Ketidaksignifikanan ini secara empiris disebabkan oleh kelemahan mendasar pada pelaksanaan pelatihan, di mana 40,0 persen responden menyatakan tidak setuju bahwa pelatihan membantu mengurangi kesalahan saat menjalankan tugas, 40,0 persen menyatakan tidak setuju bahwa pelatihan meningkatkan kecermatan kerja, 43,1 persen menyatakan tidak setuju bahwa pelatihan membantu memberikan layanan profesional kepada pelanggan, dan 36,9 persen menyatakan tidak setuju bahwa program pelatihan mencerminkan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Temuan ini mengindikasikan bahwa materi pelatihan yang diberikan masih bersifat teoretis, kurang relevan dengan kendala operasional di lapangan, belum didukung oleh metode simulasi praktis yang memadai, serta frekuensi pelaksanaannya belum optimal sehingga transfer pelatihan dari kelas ke tempat kerja tidak berjalan secara efektif. Meskipun secara parsial employee training tidak berpengaruh signifikan, pengujian simultan membuktikan bahwa work discipline dan employee training secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance. Hal ini dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 50,599 yang jauh melampaui F tabel sebesar 3,15 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,608 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi employee performance sebesar 60,8 persen, sedangkan 39,2 persen sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan di Suzuya Mall Lhokseumawe tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil dari sinergi antara

kedisiplinan dalam bekerja dan pembekalan kompetensi melalui program pelatihan, meskipun kontribusi disiplin kerja jauh lebih dominan dibandingkan pelatihan dalam kondisi saat ini. Implikasi manajerial dari penelitian ini menyarankan agar manajemen Suzuya Mall Lhokseumawe mempertahankan dan memperkuat budaya disiplin kerja yang telah terbentuk melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi yang konsisten, transparan, dan berkeadilan, terutama pada aspek kepatuhan terhadap prosedur kerja standar dan konsistensi kehadiran yang masih menunjukkan kelemahan dengan persentase ketidaksetujuan mencapai 46,2 persen dan 41,5 persen. Selain itu, perusahaan perlu melakukan perombakan menyeluruh terhadap kurikulum pelatihan dengan menerapkan Training Need Analysis yang berbasis pada data keluhan pelanggan dan hasil penilaian kinerja karyawan, sehingga materi pelatihan menjadi lebih aplikatif dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan frekuensi pelatihan secara berkala, mengubah metode penyampaian dari pendekatan teoretis menjadi simulasi praktis seperti role-playing penanganan keluhan pelanggan dan on-the-job training yang didampingi mentor berpengalaman, serta melakukan evaluasi pasca-pelatihan secara terstruktur untuk memastikan bahwa hasil pelatihan benar-benar diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan sinergi antara penegakan disiplin yang konsisten dan pelatihan yang berkualitas, Suzuya Mall Lhokseumawe diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan, menciptakan keunggulan kompetitif, dan mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan industri ritel modern yang semakin ketat. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas cakupan variabel dengan menambahkan faktor-faktor seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja fisik, kompensasi, atau budaya organisasi guna menjelaskan sisa variasi kinerja sebesar 39,2 persen yang belum terakomodasi dalam model penelitian ini, serta memperluas sampel penelitian ke cabang Suzuya Mall di kota lain untuk menguji generalisasi temuan pada konteks geografis dan demografis yang lebih beragam.

Reference

1. Armstrong, M. 2023. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (16th ed.)*. London: Kogan Page.
2. Bastian, A., Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. 2024. Strategi peningkatan kinerja karyawan melalui disiplin dan pelatihan di perusahaan ritel. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2): 112–125.
3. Dessler, G. 2022. *Human resource management (17th ed.)*. New York: Pearson.
4. Fachrial, R. 2024. Analisis kualitas pelayanan berdasarkan ulasan Google Review pada pusat perbelanjaan di Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(1): 78–89.
5. Fangziah, S., Hidayat, T., & Wulantika, L. 2023. Dampak ketidakhadiran karyawan terhadap efektivitas operasional perusahaan ritel. *Jurnal Manajemen Operasional*, 11(3): 201–215.
6. Handayani, T. 2022. Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada industri jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(2): 112–125.
7. Hidayat, T., & Wulantika, L. 2021. Disiplin kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ritel di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1): 22–35.
8. Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing management (15th ed.)*. London: Pearson.
9. Kustini, K., Alkaf, S., & Fachrizal, R. 2025. Evaluasi kinerja karyawan berdasarkan ulasan pelanggan di platform digital. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(1): 34–47.
10. Lestari, A., & Kurniawan, D. 2023. Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada sektor jasa dan perdagangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2): 145–160.
11. Mathis, R. L., & Jackson, J. H. 2022. *Human resource management (16th ed.)*. Boston: Cengage Learning.
12. Mulyani, S. 2021. Efektivitas program pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1): 78–92.
13. Pratama, R., & Lestari, D. 2022. Pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap kinerja karyawan secara simultan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2): 210–225.
14. Pratiwi, A., & Setiawan, B. 2023. Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2): 145–158.
15. Putra, R., & Handayani, T. 2022. Analisis pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(1): 45–57.
16. Putra, R., & Wijayanti, S. 2022. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ritel modern. *Jurnal Manajemen Retail*, 7(1): 33–48.
17. Rahman, A., & Hidayat, T. 2023. Pengaruh disiplin kerja, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ritel modern. *Jurnal Manajemen Strategi*, 9(2): 101–118.
18. Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. 2023. Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada era digital. *Jurnal Manajemen Strategi*, 7(2): 90–104.
19. Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2017. *Organizational behavior (17th ed.)*. London: Pearson.
20. Sari, D. P., & Nugroho, A. 2021. Efektivitas pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sektor jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(3): 210–225.
21. Sari, M., & Hidayat, T. 2021. Pengaruh program pelatihan dan disiplin kerja terhadap produktivitas dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Produktivitas*, 5(2): 88–102.
22. Sutrisno, E. 2021. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
23. Wulandari, F., & Nugroho, A. 2021. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ritel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2): 145–158.
24. Wulandari, F., & Saputra, R. 2023. Pengaruh pelatihan dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(1): 88–102.