



Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan PT. JNE Kota Subulussalam

Halimatussakdiyah¹, Anna Wati Dewi Purba²

^{1,2}Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area

halimatussakdiyah.ima90@gmail.com, annawati@staff.uma.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam industri jasa pengiriman, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh perilaku dan kinerja karyawan, salah satunya melalui penerapan disiplin kerja. Karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu melaksanakan tugas secara tepat waktu, mematuhi peraturan perusahaan, serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan profesional kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan pada karyawan PT. JNE Kota Subulussalam. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan PT. JNE Kota Subulussalam yang berjumlah 39 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Data dikumpulkan menggunakan skala disiplin kerja dan skala kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, sedangkan reliabilitas instrumen dianalisis menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Analisis data dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan bantuan program SPSS versi 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,773 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,597 menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan disiplin kerja dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada PT. JNE Kota Subulussalam.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dan peningkatan aktivitas perdagangan elektronik (e-commerce) telah mendorong pertumbuhan industri logistik dan jasa pengiriman secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan transaksi daring menyebabkan meningkatnya kebutuhan terhadap layanan pengiriman yang cepat, akurat, aman, dan dapat diandalkan. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perusahaan jasa pengiriman tidak hanya dituntut mampu mengirimkan barang tepat waktu, tetapi juga harus memberikan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan (Ali et al., 2023; Khan et al., 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan organisasi jasa dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Slack dan Singh (2020), kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, serta keberlanjutan kinerja organisasi dalam jangka panjang (Raza et al., 2020; Alzoubi et al., 2022).

Dalam industri jasa pengiriman, kualitas pelayanan memiliki peran yang semakin penting karena pelanggan menilai perusahaan tidak hanya berdasarkan keberhasilan pengiriman barang, tetapi juga berdasarkan pengalaman pelayanan yang mereka terima selama proses transaksi berlangsung. Ketepatan waktu pengiriman, kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan, kemampuan memberikan informasi yang akurat, serta sikap profesional karyawan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan (Nguyen et al., 2023). Oleh karena itu, perusahaan jasa logistik perlu memastikan bahwa seluruh sumber daya yang dimiliki mampu mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan konsisten.

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang berperan langsung dalam proses penyampaian layanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sangat dipengaruhi oleh perilaku, kompetensi, dan komitmen karyawan dalam menjalankan tugasnya. Penelitian yang dilakukan oleh Al-Abrow et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi salah satu determinan utama keberhasilan pelayanan pada organisasi jasa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi dan sistem operasional perusahaan, tetapi juga pada kualitas perilaku kerja karyawan.

Salah satu faktor perilaku kerja yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan, standar operasional, serta tanggung jawab pekerjaan yang telah ditetapkan organisasi. Karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif, mematuhi prosedur kerja, memanfaatkan waktu secara optimal, serta menunjukkan tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan (Nabawi, 2020; Prasetyo & Marlina, 2021). Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan keterlambatan pekerjaan, meningkatnya kesalahan operasional, serta menurunkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan organisasi. Hasil penelitian Kurniawan dan Hidayat (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada sektor jasa. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Rahman et al. (2023) yang menemukan bahwa peningkatan disiplin kerja mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperkuat kepuasan pelanggan. Selain itu, studi oleh Sari et al. (2024) membuktikan bahwa disiplin kerja menjadi salah satu faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan distribusi.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor pemerintahan, pendidikan, maupun pelayanan publik. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan kedua variabel tersebut pada perusahaan jasa pengiriman masih relatif terbatas, terutama pada konteks perusahaan logistik di daerah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut untuk memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada industri jasa pengiriman.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Subulussalam merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berperan penting dalam mendukung aktivitas distribusi barang di wilayah tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti keterlambatan pengiriman, lambatnya respons terhadap keluhan pelanggan, serta ketidaktepatan waktu pelayanan. Selain itu, ditemukan pula indikasi permasalahan disiplin kerja yang ditunjukkan melalui keterlambatan kehadiran, ketidakhadiran pada jam kerja, dan kurang optimalnya pelaksanaan tugas sesuai prosedur perusahaan. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya kemungkinan hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan pada karyawan PT. JNE Kota Subulussalam. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, serta memberikan masukan praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan disiplin kerja karyawan.

2. Metode Penelitian

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan melalui pengukuran data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden (Creswell & Creswell, 2023).

Desain korelasional digunakan untuk mengidentifikasi arah dan kekuatan hubungan antara disiplin kerja sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y). Penelitian korelasional berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel tanpa melakukan manipulasi atau perlakuan terhadap subjek penelitian sehingga sesuai digunakan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi secara alami dalam organisasi (Hair et al., 2022).

Penelitian dilaksanakan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Subulussalam. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya fenomena terkait kedisiplinan kerja karyawan dan kualitas pelayanan yang ditemukan melalui observasi awal peneliti. Fenomena tersebut menunjukkan adanya indikasi hubungan antara perilaku disiplin kerja dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu disiplin kerja sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y).

Disiplin Kerja (X)

Disiplin kerja merupakan tingkat kepatuhan dan kesediaan karyawan untuk menaati peraturan, prosedur, dan standar kerja yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja mencerminkan tanggung jawab individu dalam melaksanakan tugas secara konsisten guna mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2022).

Pengukuran disiplin kerja mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Harahap (2011), yaitu:

1. Pemahaman terhadap peraturan kerja.
2. Kepatuhan terhadap aturan organisasi.
3. Ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Keteraturan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menggambarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan (Slack & Singh, 2020).

Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi utama:

1. Tangible (bukti fisik)
2. Reliability (keandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati)

Kelima dimensi tersebut masih menjadi model yang banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan hingga saat ini karena mampu menjelaskan persepsi pelanggan secara komprehensif (Ali et al., 2023)

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi perhatian peneliti (Sekaran & Bougie, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. JNE Kota Subulussalam yang berjumlah 39 orang.

Jumlah populasi yang relatif kecil dan masih memungkinkan untuk dijangkau seluruhnya, penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. Teknik total sampling merupakan teknik penentuan sampel yang menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian sehingga dapat meminimalkan kesalahan pengambilan sampel dan meningkatkan representativitas data penelitian (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 39 orang karyawan PT. JNE Kota Subulussalam.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada seluruh responden. Metode survei merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang efektif untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, sikap, dan perilaku responden dalam jumlah yang relatif besar dalam waktu yang efisien (Creswell & Creswell, 2023).

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert empat tingkat yang terdiri atas:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Tidak Setuju (TS)

- Sangat Tidak Setuju (STS)

Penggunaan skala empat poin bertujuan mengurangi kecenderungan responden memilih jawaban netral sehingga data yang diperoleh lebih mampu menggambarkan sikap responden secara jelas (Hair et al., 2022). Pemberian skor pada item *favorable* dilakukan dengan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju hingga skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju. Sebaliknya, item *unfavorable* diberi skor secara terbalik.

2.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kemampuan instrumen dalam mengungkap konsep yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa item pernyataan mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara akurat (Hair et al., 2022).

Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* antara skor item dan skor total. Item dinyatakan valid apabila memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,30 (Hair et al., 2022).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada kondisi yang relatif sama (Taber, 2021). Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2022).

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 21.0. Tahapan analisis dimulai dengan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengujian asumsi dan pengujian hipotesis.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian melalui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum. Analisis ini membantu menjelaskan kecenderungan data yang diperoleh dari responden (Sekaran & Bougie, 2020).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2023).

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan bersifat linear. Pengujian dilakukan menggunakan analisis *Deviation from Linearity*. Hubungan antarvariabel dinyatakan linear apabila nilai signifikansi *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2023).

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis korelasi *Product Moment Pearson*. Analisis ini digunakan untuk mengukur arah dan kekuatan hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 hingga +1, di mana semakin mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang semakin kuat, sedangkan semakin mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang semakin kuat (Field, 2024). Hipotesis penelitian diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Data

Jenis Uji	Indikator/Uji Statistik	Nilai	Keterangan
-----------	-------------------------	-------	------------

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9975>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Uji Normalitas Disiplin Kerja	Kolmogorov-Smirnov Sig.	0,363	Normal
Uji Normalitas Kualitas Pelayanan	Kolmogorov-Smirnov Sig.	0,213	Normal
Uji Linearitas	Deviation from Linearity Sig.	0,315	Linear
Uji Korelasi Pearson	Pearson Correlation (r)	0,773	Hubungan Kuat
Uji Hipotesis	Sig. (2-tailed)	0,000	Hipotesis Diterima
Koefisien Determinasi	R ²	0,597	59,7%

Sumber: Data diolah

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,363 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,213. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, data telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dianalisis menggunakan statistik parametrik.

Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,315. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan antara variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan bersifat linear. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan maupun penurunan disiplin kerja akan diikuti oleh perubahan kualitas pelayanan secara linear sehingga analisis korelasi *Product Moment* dapat dilakukan.

Uji Korelasi dan Pengujian Hipotesis

Hasil analisis korelasi *Product Moment Pearson* menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,773 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan signifikan secara statistik. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,773 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan pada karyawan PT. JNE Kota Subulussalam diterima.

Koefisien Determinasi

Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,597. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap variasi kualitas pelayanan. Sementara itu, sebesar 40,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, kompetensi karyawan, kepemimpinan, maupun faktor organisasi lainnya.

3.1. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan pada karyawan PT. JNE Kota Subulussalam. Temuan tersebut dibuktikan melalui hasil analisis korelasi *Product Moment Pearson* yang menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,773 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai korelasi tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori kuat. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat disiplin kerja yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebaliknya, apabila disiplin kerja mengalami penurunan maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga cenderung mengalami penurunan. Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting yang berkontribusi dalam pembentukan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa pengiriman.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui perspektif manajemen sumber daya manusia yang menempatkan disiplin kerja sebagai salah satu faktor fundamental dalam membentuk perilaku kerja karyawan. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa disiplin kerja berfungsi sebagai mekanisme pengendalian organisasi yang bertujuan memastikan seluruh anggota organisasi menjalankan tugas sesuai aturan, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi jasa, disiplin kerja menjadi semakin penting karena sebagian besar proses pelayanan melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Ketika karyawan mampu mematuhi standar operasional yang berlaku, pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih konsisten, terstruktur, dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Pada perusahaan jasa pengiriman seperti PT. JNE, disiplin kerja memiliki implikasi yang lebih luas dibandingkan organisasi nonjasa. Aktivitas pelayanan yang dilakukan perusahaan tidak hanya terbatas pada proses administrasi, tetapi juga mencakup penerimaan paket, pengelolaan dokumen pengiriman, proses distribusi barang, pelayanan informasi kepada pelanggan, hingga penanganan keluhan. Setiap tahapan tersebut membutuhkan ketepatan waktu, ketelitian, dan kepatuhan terhadap prosedur operasional. Oleh karena itu, tingkat disiplin kerja yang tinggi akan membantu karyawan menjalankan seluruh proses pelayanan secara efektif sehingga dapat meminimalkan kesalahan operasional yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan melalui model SERVQUAL. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*,

responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh perilaku dan kinerja karyawan sebagai penyedia layanan. Menurut Ali et al. (2023), keberhasilan organisasi jasa dalam menciptakan kualitas pelayanan yang unggul sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menerapkan standar pelayanan secara konsisten. Dengan kata lain, disiplin kerja menjadi faktor yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL.

Jika ditinjau dari dimensi *reliability*, karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih akurat, konsisten, dan sesuai prosedur. Ketepatan waktu dalam menjalankan pekerjaan memungkinkan pelayanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan sehingga pelanggan memperoleh layanan yang dapat diandalkan. Pada perusahaan jasa pengiriman, *reliability* tercermin melalui ketepatan pengiriman barang, keakuratan informasi status pengiriman, serta kemampuan perusahaan memenuhi janji pelayanan kepada pelanggan. Semakin tinggi tingkat disiplin kerja karyawan, semakin besar peluang perusahaan untuk memberikan pelayanan yang andal dan terpercaya.

Pada dimensi *responsiveness*, disiplin kerja berperan dalam meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons karyawan terhadap kebutuhan pelanggan. Karyawan yang disiplin cenderung memanfaatkan waktu kerja secara produktif dan fokus terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kondisi tersebut memungkinkan pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih cepat, termasuk dalam memperoleh informasi pengiriman maupun penyelesaian keluhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nguyen et al. (2023) yang menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan merupakan salah satu faktor yang paling menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada sektor logistik.

Selanjutnya, pada dimensi *assurance*, disiplin kerja berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karyawan yang menjalankan pekerjaan sesuai prosedur akan memberikan kesan profesional dan kompeten sehingga pelanggan merasa lebih yakin terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam industri jasa pengiriman, kepercayaan pelanggan merupakan aset yang sangat penting karena pelanggan mempercayakan barang miliknya untuk dikirim dan dikelola oleh perusahaan. Oleh sebab itu, perilaku disiplin yang ditunjukkan karyawan dapat memperkuat keyakinan pelanggan bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan yang aman dan dapat dipercaya.

Pada dimensi *empathy*, disiplin kerja juga memiliki kontribusi yang tidak kalah penting. Karyawan yang disiplin cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap tanggung jawab pekerjaannya sehingga lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan. Sikap tersebut memungkinkan terciptanya interaksi yang lebih baik antara karyawan dan pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai ketika memperoleh perhatian yang memadai selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi ini pada akhirnya akan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat berbagai hasil penelitian terdahulu yang dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Nabawi (2020) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan pada berbagai sektor organisasi. Kinerja yang baik selanjutnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian Kurniawan dan Hidayat (2022) juga menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan karena kedisiplinan mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, Rahman et al. (2023) menyimpulkan bahwa organisasi yang berhasil membangun budaya disiplin kerja cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan organisasi dengan tingkat disiplin yang rendah.

Konsistensi hasil penelitian ini dengan berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang memiliki pengaruh universal terhadap kualitas pelayanan. Baik pada sektor publik maupun sektor swasta, disiplin kerja terbukti menjadi salah satu determinan utama yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat bukti empiris mengenai pentingnya disiplin kerja dalam mendukung keberhasilan organisasi jasa.

Selain menunjukkan hubungan yang signifikan, penelitian ini juga menemukan bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap kualitas pelayanan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh disiplin kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor dominan dalam membentuk kualitas pelayanan pada PT. JNE Kota Subulussalam. Meskipun demikian, masih terdapat 40,3% variasi kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan literatur terkini, terdapat sejumlah faktor lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut meliputi kompetensi karyawan, motivasi kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penghargaan, lingkungan kerja, serta dukungan teknologi informasi (Al-Abrow et al., 2021; Prasetyo & Marlina, 2021). Dalam konteks perusahaan jasa pengiriman, penggunaan teknologi pelacakan barang, sistem informasi pelanggan, dan kecepatan komunikasi digital juga menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel-variabel tersebut untuk memperoleh model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan kondisi empiris yang ditemukan pada PT. JNE Kota Subulussalam. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait keterlambatan kehadiran karyawan, ketidaktepatan waktu pelayanan, serta adanya keluhan pelanggan mengenai lambatnya respons terhadap kebutuhan pelayanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian dari manajemen perusahaan. Temuan penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa peningkatan disiplin kerja berpotensi menjadi solusi dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pada perspektif praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen PT. JNE Kota Subulussalam. Perusahaan perlu mengembangkan kebijakan yang mampu mendorong peningkatan disiplin kerja melalui pengawasan yang lebih efektif, penerapan standar operasional yang jelas, pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi, serta penegakan sanksi secara konsisten terhadap pelanggaran disiplin. Selain itu, perusahaan juga perlu membangun budaya organisasi yang menempatkan disiplin sebagai bagian dari nilai kerja sehingga perilaku disiplin tidak hanya muncul karena pengawasan, tetapi juga karena kesadaran individu.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia dan kualitas pelayanan dengan memperkuat argumentasi bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan pada sektor jasa logistik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan disiplin kerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja tidak hanya berdampak pada efektivitas internal organisasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada karyawan PT. JNE Kota Subulussalam, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Hasil analisis korelasi Product Moment menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,773 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja dan kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,597 menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memperkuat penerapan disiplin kerja melalui pengawasan yang efektif, penegakan aturan kerja, serta peningkatan tanggung jawab karyawan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan.

Reference

- Ali, M. H., Ibrahim, S., & Shahzad, K. (2023). Logistics Service Quality And Customer Satisfaction In E-Commerce Industry. *Sustainability*, 15(8), 6542.
- Al-Abrow, H., Abdullah, H. O., & Atshan, N. (2021). Effect Of Employee Engagement On Service Quality Through Employee Performance. *International Journal Of Productivity And Performance Management*, 70(1), 1-21.
- Alzoubi, H. M., Ahmed, G., & Alshurideh, M. (2022). Service Quality And Customer Satisfaction In Service Organizations. *International Journal Of Data And Network Science*, 6(4), 1239-1248.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (6th Ed.). Sage Publications.
- Field, A. (2024). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (6th Ed.). Sage Publications.
- Ghozali, I. (2023). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 29* (10th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th Ed.). Cengage Learning.
- Khan, M. A., Hussain, S., & Rehman, A. (2024). E-Commerce Growth And Logistics Service Quality: Evidence From Developing Economies. *Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity*, 10(1), 100245.
- Kurniawan, A., & Hidayat, R. (2022). Work Discipline And Service Quality Performance In Service Organizations. *International Journal Of*

- Social Science Research And Review*, 5(7), 145-156.
- Nabawi, R. (2020). The Effects Of Work Discipline, Work Environment, And Job Satisfaction On Employee Performance. *International Journal Of Research And Review*, 7(1), 210-215.
- Nguyen, T. T., Tran, H. T., & Le, Q. H. (2023). Service Quality Dimensions And Customer Satisfaction In Logistics Services. *Journal Of Distribution Science*, 21(3), 45-56.
- Prasetyo, A., & Marlina, E. (2021). The Role Of Work Discipline In Improving Employee Performance. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 8(3), 987-994.
- Rahman, F., Putri, D., & Syafitri, N. (2023). Work Discipline And Service Excellence: Empirical Evidence From Service Companies. *International Journal Of Professional Business Review*, 8(6), 1-14.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th Ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach* (8th Ed.). John Wiley & Sons.
- Slack, N., & Singh, G. (2020). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty: A Meta-Analysis. *The TQM Journal*, 32(3), 543-558.
- Sari, N., Yuliana, D., & Pratama, A. (2024). Determinants Of Service Quality In Logistics Companies. *International Journal Of Business And Society*, 25(1), 112-128.
- Taber, K. S. (2021). The Use Of Cronbach's Alpha When Developing And Reporting Research Instruments In Science Education. *Research In Science Education*, 51(6), 1273-1296.