



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA DI PT PANCA SAKTI PERKASA DI BINTARO

¹Anto Wijaya, ²Imas Masriah

Universitas Pamulang, Tangerang, Banten, Indonesia

[*dosen02036@unpam.ac.id](mailto:dosen02036@unpam.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT Agung Jaya Mandiri di Bekasi. Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan sampel sebanyak 94 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini variabel disiplin diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,405 dengan kriteria baik. Variabel kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,833 dengan kriteria baik. Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai persamaan regresi $Y = 9,103 + 0,858X$, dan nilai koefisien korelasi 0,777 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 60,4%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Disiplin, Kinerja Karyawan

Abstract

This study aims to determine the effect of discipline on employee performance at PT Agung Jaya Mandiri in Bekasi. The method used is explanatory research with a sample of 94 respondents. The analysis technique uses statistical analysis with regression, correlation, determination and hypothesis testing. The results of this study of the discipline variable obtained an average score of 3,405 with good criteria. Employee performance variable obtained an average score of 3.833 with good criteria. Discipline has a positive and significant effect on employee performance with the value of the regression equation $Y = 9.103 + 0.858X$, and the correlation coefficient value of 0.777 or has a strong relationship with a determination value of 60.4%. Hypothesis testing obtained a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Discipline, Employee Performance

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik negeri maupun swasta berusaha untuk mencari keunggulan kompetitif, sementara pesaing juga melakukan hal yang serupa. Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan, karena SDM pada hakikatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Pengelolaan SDM yang baik merupakan kunci sukses tercapainya tujuan perusahaan. Untuk menilai kualitas dari SDM yang ada dapat diukur dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan.

Pada hakekatnya sumber daya manusia merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam keberhasilan perusahaan atau instansi. Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi atau instansi. Karena pentingnya unsur manusia dalam menjalankan suatu pekerjaan maka perlu mendapatkan perhatian dan pimpinan. Karyawan merupakan faktor penting dalam setiap organisasi baik dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien. Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Faktor

penting dalam keberhasilan suatu organisasi adalah adanya karyawan yang mampu terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan organisasi. Seorang karyawan yang mempunyai kemampuan sesuai dengan harapan organisasi, kadang-kadang tidak mempunyai semangat kerja tinggi sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Peningkatan kinerja karyawan dalam suatu organisasi sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawannya. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan meningkatkan kinerja organisasi. Untuk itu karyawan sebaiknya diperlakukan sebagai partner kerja dan bukan sebagai pekerja semata. Guna meningkatkan kinerja karyawan yang baik maka diperlukan penerapan kedisiplinan kerja dan motivasi kerja terhadap karyawan.

Kedisiplinan harus diterapkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tidak adanya dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Seseorang yang menerapkan kedisiplinan cenderung akan bekerja sesuai dengan peraturan dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Jadi disiplin adalah suatu ketaatan yang sungguh-sungguh yang didukung oleh kesadaran diri sendiri untuk menjalankan tugas dan kewajibannya serta berperilaku yang seharusnya berlaku di dalam lingkungan tertentu. Setyaningdyah (2013:145) Disiplin Kerja adalah "Kebijakan bergeser individu untuk menjadi diri bertanggungjawab untuk mematuhi peraturan lingkungan (organisasi)". Menurut Mangkunegara (2013:129) Disiplin adalah "Kegiatan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasional". Disiplin kerja

seorang karyawan tidak hanya dilihat dari absensi, tetapi juga bisa dinilai dari sikap karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan yang mempunyai disiplin tinggi tidak menunda nunda pekerjaan dan selalu berusaha menyelesaikan tepat waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan, selain itu faktor motivasi kerja sangat mendukung kinerja karyawan di suatu organisasi.

PT Agung Jaya Mandiri adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang percetakan, pengadaan barang, periklanan, dan perdagangan umum. Didirikan pada tahun 2000. Perusahaan percetakan ini memiliki berbagai macam produk percetakan dengan kategori *Offset Printing*, *Digital Printing*, *Screen Printing* (sablon), *Security Printing*, dan *Acrylic Display*, *Cutting Laser*, *Signage*. lalu memproses dan mendistribusikannya ke seluruh Indonesia.

Menurut Mulyadi (2011:128) Kinerja dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu faktor kemampuan dan keahlian, faktor psikologis yang terdiri dari motivasi, faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standarisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

PT Agung Jaya Mandiri masih memiliki berbagai hal yang mesti dilakukan salah satunya adalah tingkat kedisiplinan dimana karyawan cenderung menurun, diduga ada karyawan yang kurang memiliki kesediaan untuk melaksanakan tugas, adanya karyawan yang kurang percaya diri dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan atasan serta tidak kreatif dalam melaksanakan tugasnya. Ada yang datang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin, dan masih adanya sebagian karyawan yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah. Hal ini, menjadi faktor yang menghambat peningkatan kinerja karyawan.

PT Camar Sakti Bekasi melakukan penilaian kinerja untuk mengetahui dan mengukur kinerja seluruh karyawan.

Menurut Mangkunegara (2013:75) bahwa "Terdapat 3 indikator untuk mengetahui baik tidaknya kinerja karyawan pada sebuah perusahaan. Indikator tersebut yaitu, kualitas kerja, kuantitas kerja dan pelaksanaan tugas". Kualitas kerja karyawan dapat diukur dengan penilaian perilaku karyawan.

Penurunan kinerja terjadi karena karyawan bekerja dengan aturan yang terlalu kompleks seperti pimpinan memberikan pengawasan/pemantauan yang terlalu ketat dan peraturan yang terlalu kaku, tujuannya memang baik agar terciptanya sikap disiplin dan tertib untuk karyawan karyawan tersebut, namun jam kerja yang begitu panjang membuat kinerja karyawan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, menjelaskan bahwa kedisiplinan berhubungan dengan kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengambil judul "**Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Agung Jaya Mandiri di Bekasi**".

TINJAUAN PUSTAKA

1. Disiplin

Menurut Sutrisno (2016) mendefinisikan "Disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau sikap dan tingkah laku serta perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis". Dalam penelitian ini indikator yang digunakan meliputi: taat terhadap aturan waktu taat terhadap aturan organisasi, taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, taat terhadap peraturan lainnya.

2. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2018:75) pengertian kinerja adalah hasil kerja

seseorang yang diukur secara kualitas kerja dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan yang dilaksanakan tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya penuh tanggung jawab sesuai tugas yang diberikan kepadanya.

METODE

1. Populasi

Yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah responden yang berjumlah 94 responden PT Agung Jaya Mandiri di Bekasi

2. Sampel

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 94 responden.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah asosiatif, dimana tujuannya adalah untuk mengetahui atau mencari keterhubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya

4. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Pada pengujian ini digunakan untuk mengetahui skor minimum dan maksimum skor tertinggi, raiting score dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis *Descriptive Statistics*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Disiplin (X)	94	28	44	34.05	3.909
Kinerja Karyawan (Y)	94	29	49	38.33	4.316
Valid N (listwise)	94				

Disiplin diperoleh *varians* minimum sebesar 28 dan *varians maximum* 44 dengan *rating score* sebesar 3,405 dengan standar deviasi 3,909. Skor ini termasuk pada rentang sakala 3,40 - 4,19 dengan kriteria baik atau setuju. Kinerja karyawan diperoleh *varians* minimum sebesar 29 dan *varians maximum* 49 dengan *rating score* sebesar 3,833 dengan standar deviasi 4,316. Skor ini termasuk pada rentang sakala 3,40 - 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

2. Analisis Kuantitatif

Pada analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui perubahan variabel dependen jika variabel independen mengalami perubahan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.103	2.484		3.666	.000
Disiplin (X)	.858	.072	.777	11.845	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 9,103 + 0,858X$. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 9,103 diartikan jika disiplin tidak ada, maka telah terdapat nilai kinerja karyawan sebesar 9,103 point.
- 2) Koefisien regresi disiplin sebesar 0,858, angka ini positif artinya

setiap ada peningkatan disiplin sebesar 0,858 point maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,858 point.

b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan

		Disiplin (X)	Kinerja Karyawan (Y)
Disiplin (X)	Pearson Correlation	1	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000
Kinerja Karyawan (Y)	Pearson Correlation	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

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

b. Listwise N=94

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,777 artinya disiplin memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.600	2.731

a. Predictors: (Constant), Disiplin (X)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,604 artinya disiplin memiliki kontribusi pengaruh sebesar 60,4% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.103	2.484		3.666	.000
	Disiplin (X)	.858	.072	.777	11.845	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,845 > 1,989), dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin terhadap kinerja karyawan diterima.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Kondisi Jawaban Responden Variabel Disiplin

Berdasarkan jawaban responden, variabel disiplin diperoleh *rating score* sebesar 3,405 berada di rentang skala 3,40 - 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

2. Kondisi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan

Berdasarkan jawaban responden, variabel kinerja karyawan diperoleh *rating score* sebesar 3,833 berada di rentang skala 3,40 - 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

3. Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin berpengaruh signifikan

d. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan uji t digunakan untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima.

Rumusan hipotesis: Terdapat pengaruh yang signifikan disiplin terhadap kinerja karyawan.

terhadap kinerja karyawan dengan persamaan regresi $Y = 9,103 + 0,858X$, nilai korelasi sebesar 0,777 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,4%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,845 > 1,989). Dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara disiplin terhadap kinerja karyawan diterima.

4. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan pembelian

Dari hasil analisis diperoleh variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai korelasi sebesar 0,673 artinya kedua variabel memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 45,3%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (9,001 > 1,984). Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian diterima.

5. Pengaruh Kualitas produk Terhadap Keputusan pembelian

Dari hasil analisis diperoleh variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai korelasi sebesar 0,665 artinya kedua variabel memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 44,2%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (8,806 > 1,984). Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian diterima.

6. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas produk Terhadap Keputusan pembelian

Dari hasil analisis diperoleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 10,553 + 0,365X_1 + 0,378X_2$, nilai korelasi sebesar 0,732 artinya kedua variabel memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 53,6% sedangkan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi faktor lain. Pengujian hipotesis diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (56,081 > 2,700). Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian diterima.

PENUTUP

Kesimpulan

- Variabel disiplin diperoleh *rating score* sebesar 3,405 berada di rentang skala 3,40 - 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.
- Variabel kinerja karyawan diperoleh *rating score* sebesar 3,833 berada di rentang skala 3,40 - 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.
- Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan persamaan regresi $Y = 9,103 + 0,858X$, nilai korelasi sebesar 0,777 atau kuat dan kontribusi pengaruh sebesar 60,4% sedangkan sisanya sebesar 39,6%

dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,845 > 1,989).

Saran

- Perusahaan harus menegakkan peraturan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna menjamin karyawan diperlakukan dengan adil.
- Perusahaan harus selalu memberikan semangat dan apresiasi yang layak untuk memastikan karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi.
- Kinerja perusahaan dapat ditingkatkan dengan memberdayakan karyawan dengan menegakkan peraturan yang baik dan pemberian motivasi yang lebih inten lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. M (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPF.
- Arikunto, Suharsimi (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bekasi: Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bekasi: Erlangga
- Bejo Siswanto (2013) *Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Dessler, G. (2006.). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid II. Bekasi: Indeks.
- Edi Sutrisno (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bekasi: Prenadamedia Group.
- Edi Sutrisno (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bekasi: Prenadamedia Group.
- George Terry R & Rue, Leslie W. Rue (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bekasi Bumi Aksara.
- Gerry Dessler (2016). *Human Resources Management*. Prenticehall. London: International Inc.
- Handoko (2016). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPF.

- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bekasi: PT Bumi Aksara.
- Imam Ghozali (2017). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Istijanto (2014) *"Riset Sumber Daya Manusia"*. Bekasi: PT Gramedia Pustaka
- Kharis, Ismu Fadli (2011). *Studi Mengenai Impulse Buying dalam Penjualan Online*. Semarang : Skripsi Universitas Diponegoro
- Luthans Fred (2014). *Organizational Behavior*. Ney York: McGraw-Hill. New York.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. (2016). *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke tujuh, PT Refika Aditama: Bandung.
- Rao, Purba, (2012). *Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis*. The Asian.
- Robbins, P.S, & Judge, A.T. (2003). *Organizational Behavior*. Bekasi: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Bekasi: PT Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Karyawan Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sudjana (2014). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsido.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto, S., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, N., & Haryadi, R. N. (2022). *Pengaruh Pemberian Reward dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan pada PT Surya Pratama Gemilang di Bekasi*. JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 5(2), 471-484.
- Veithzal Rivai (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Bekasi: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo (2015). *Manajemen Kinerja*. Bekasi: PT Raja Grafindo Persada.