



HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN SEKRETARIAT GBI RAYON 1D

THE RELATIONSHIP OF WORK DISCIPLINE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO SERVICE QUALITY OF GBI RAYON 1D SECRETARIAT EMPLOYEES

Natasya Prisillia¹,
natasyaprisillia02@gmail.com

Nenny Anggraini²
nennysus@yahoo.com

Fenny B.N.L. Tobing³
bundafenny@yahoo.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

ABSTRACT

This study examines the relationship between work discipline and organizational commitment on service quality among GBI Rayon 1D Secretariat employees. The research employed a quantitative approach with a descriptive correlational method. A total of 36 respondents were selected using the saturated sampling technique. Data were collected through a closed-ended questionnaire based on a Likert scale, with reliability testing yielding Cronbach's alpha values of 0.723 for work discipline, 0.756 for organizational commitment, and 0.755 for service quality. Data analysis was conducted using the Spearman Rank correlation test to examine the relationships between variables. The findings highlight the importance of enhancing employee discipline and commitment to improve service quality. The study recommends implementing regular training and fostering a strong organizational culture to sustain service quality in the religious organization context.

Keywords: Work Discipline, Organizational Commitment, Service Quality, GBI Rayon 1D

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji hubungan disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Sampel penelitian berjumlah 36 responden yang ditentukan melalui teknik *saturated sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert, dan diuji reliabilitasnya dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,723 untuk variabel disiplin kerja, 0,756 untuk komitmen organisasi, dan 0,755 untuk kualitas pelayanan. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Rank Spearman untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan disiplin dan komitmen karyawan untuk memperbaiki mutu layanan. Penelitian merekomendasikan pelaksanaan pelatihan rutin dan penguatan budaya organisasi guna menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan dalam konteks organisasi keagamaan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, GBI Rayon 1D

PENDAHULUAN

Organisasi keagamaan, seperti Gereja Bethel Indonesia (GBI) Rayon 1D, tidak hanya memiliki fungsi yang melampaui sekadar tempat pelaksanaan ibadah, namun menjadi penyedia layanan sosial dan administrasi jemaat. Kualitas pelayanan menjadi faktor strategis yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas jemaat, dengan karakteristik unik yang menggabungkan kebutuhan spiritual dan teknis. Dalam konteks gereja, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci keberhasilan jangka panjang, yang mencakup pemenuhan kebutuhan spiritual jemaat serta dukungan administratif yang efektif (Casidy & Tsarenko, 2014). Sekretariat GBI Rayon 1D, sebagai bagian administratif Gereja Bethel Indonesia, memegang peranan penting dalam pengelolaan data jemaat, koordinasi kegiatan antar gereja, dan pelaksanaan program rohani. Transisi dari sistem manual ke digital menjadi tantangan tersendiri, karena sebagian karyawan belum menguasai teknologi baru, sehingga memengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam melayani.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek krusial yang menjadi penentu tercapainya tujuan organisasi, termasuk organisasi keagamaan. Dalam konteks pelayanan kepada jemaat, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup pemenuhan kebutuhan, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan dan pengalaman positif bagi penerimanya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan mutu layanan, sumber daya manusia menjadi faktor yang dominan, khususnya kedisiplinan kerja dan komitmen organisasi.

Disiplin kerja dapat dimaknai sebagai perilaku menaati serta mematuhi peraturan, prosedur, serta norma yang telah ditetapkan di lingkungan kerja. Disiplin yang tinggi mencerminkan kewajiban individu dalam menyelesaikan tugas yang diemban (Hasibuan, 2016). Wibowo dan Nugraheni (2020) mengindikasikan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan di sektor publik.

Kualitas pelayanan bukan semata-mata ditentukan pada sistem dan *resources* yang dimiliki organisasi, namun oleh aspek internal karyawan yang terlibat secara langsung dalam proses pemberian layanan. Dua di antara faktor internal yang memiliki pengaruh besar adalah disiplin kerja dan komitmen organisasi. Disiplin kerja berfungsi memastikan Konsistensi, akurasi, serta ketaatan pada prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara konsisten sesuai standar. Sementara itu, komitmen organisasi mencerminkan keterikatan Pegawai terhadap arah visi, misi, dan sasaran organisasi, yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi terbaik dalam setiap aktivitas pelayanan.

Berdasarkan rekapitulasi absensi tahun 2024, Sekretariat GBI Rayon 1D menunjukkan variasi signifikan dalam tingkat kehadiran karyawan. Beberapa pegawai memiliki catatan kehadiran yang konsisten, namun sebagian lainnya sering terlambat atau tidak hadir tanpa keterangan jelas. Kondisi ini dapat mengganggu keberlangsungan pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk atau saat kegiatan gereja berlangsung. Data keluar-masuk pegawai juga memperlihatkan tren penurunan jumlah karyawan akibat tingginya tingkat pengunduran diri (*turnover*), yang berimplikasi pada beban kerja bagi pegawai yang masih bertahan. Hasil pra-survei komitmen organisasi menunjukkan bahwa karyawan memiliki komitmen afektif yang cukup kuat terlihat dari kesesuaian nilai pribadi dengan misi pelayanan, namun komitmen untuk mempertahankan keberlanjutan serta komitmen yang didasarkan pada norma relatif lemah. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keberlanjutan pelayanan karena karyawan yang tidak merasa terikat secara moral atau rasional lebih rentan meninggalkan organisasi ketika menghadapi tantangan.

Komitmen organisasi merupakan hubungan emosional, moral, serta rasional antara karyawan dengan organisasi tempatnya bernaung. (Meyer & Allen, 1997). Studi oleh Siregar et al. (2021) menegaskan bahwa komitmen organisasi yang tinggi dapat meningkatkan konsistensi pelayanan dan loyalitas karyawan.

Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan terhadap aturan organisasi, yang menjadi fondasi terciptanya pelayanan yang efektif. Sementara itu, komitmen organisasi memperkuat keterlibatan karyawan dalam memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Sekretariat GBI Rayon 1D sebagai bagian dari organisasi keagamaan memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan kepada jemaat berjalan optimal. Namun, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat permasalahan seperti keterlambatan kehadiran, ketidakpatuhan terhadap standar operasional baku (SOP), serta fluktuasi motivasi dalam memberikan pelayanan.

Penelitian terdahulu (Putri & Ardiana, 2019; Sukamto et al., 2020) menegaskan bahwa disiplin dan komitmen memiliki kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, namun sebagian besar studi dilakukan pada sektor publik atau komersial. Untuk penelitian di lingkungan organisasi keagamaan, khususnya gereja masih menghadapi keterbatasan. Atas dasar tersebut, penelitian ini dipandang penting karena memberikan dasar empiris bagi pengelolaan sumber daya manusia di sektor pelayanan rohani, yang memiliki tantangan dan tujuan berbeda dibandingkan organisasi lain. Berdasarkan hal tersebut, kajian ini difokuskan pada analisis “Hubungan Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D”. Temuan yang dihasilkan diharapkan berkontribusi secara teoretis terhadap pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia pada organisasi keagamaan, serta menjadi rekomendasi praktis untuk peningkatan pelayanan jemaat secara berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Teori Kualitas Pelayanan

Teori *SERVQUAL* merupakan model pengukuran kualitas layanan yang disusun oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang memandang kualitas layanan sebagai perbedaan antara *customer expectations* sebelum menerima layanan dan *perceptions* atas layanan yang sesungguhnya diterima. Harapan dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, informasi dari mulut ke mulut, iklan, reputasi penyedia layanan, dan kebutuhan individu, sedangkan persepsi dibentuk oleh interaksi langsung dengan penyedia layanan serta hasil yang diterima. Konsep ini menekankan bahwa kualitas layanan bukan semata-mata

ditentukan oleh hasil akhir, melainkan juga oleh proses penyampaian.

Model *SERVQUAL* menetapkan lima dimensi pokok yang menjadi indikator kualitas layanan:

1. Bukti Fisik – ketersediaan fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan personel yang mendukung pelayanan
2. Keandalan – kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara tepat dan konsisten.
3. Daya Tanggap – kesiapan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
4. Jaminan – pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sikap profesional yang menumbuhkan rasa percaya.
5. Empati: perhatian personal serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan secara individual.

Kelebihan *SERVQUAL* terletak pada kemampuannya memberikan gambaran diagnostik yang jelas mengenai kesenjangan kualitas layanan pada tiap dimensi, bersifat lintas industri, dan mudah diadaptasi untuk berbagai konteks. Model ini juga memungkinkan perbandingan kinerja layanan antarperiode atau antarunit, sehingga bermanfaat untuk evaluasi berkelanjutan.

Meski demikian, model ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, fokus pada kesenjangan antara harapan dan persepsi (*gap E-P*) mendapat kritik dari Cronin dan Taylor (1992) yang mengusulkan *SERVPERF*, dengan menilai kinerja saja tanpa membandingkan dengan harapan. Kedua, bobot atau tingkat kepentingan tiap dimensi dapat bervariasi tergantung jenis industri, budaya, dan karakteristik pelanggan. Ketiga, adaptasi bahasa dan konteks budaya memerlukan proses validasi untuk memastikan hasil yang akurat. Seiring perkembangan, *SERVQUAL* telah dimodifikasi untuk menyesuaikan kebutuhan berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, layanan publik, perbankan, dan *e-commerce*. (Ulkhag, 2022; Irawati & Pibriana, 2021), menunjukkan bahwa *SERVQUAL* efektif mengukur kualitas layanan dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Dalam konteks organisasi keagamaan, penggunaan *SERVQUAL* relevan karena pelayanan yang diberikan mencakup aspek teknis dan emosional-spiritual. Dimensi

Empathy dan *Assurance* menjadi sangat penting, mengingat pelayanan jemaat menuntut sikap penuh perhatian, keramahan, kejujuran, serta pengetahuan yang memadai mengenai prosedur dan doktrin gereja. Dengan penerapan *SERVQUAL* yang telah diadaptasi pada konteks ini, peneliti dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sekaligus memastikan bahwa mutu pelayanan memenuhi standar profesional dan nilai-nilai rohani yang dianut organisasi.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh penerima layanan terhadap tingkat keunggulan jasa yang diberikan, yang terbentuk melalui perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan (*expectations*) dan persepsi atas kinerja aktual (*perceptions*). (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Model *SERVQUAL* merupakan kerangka pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam penelitian manajemen, melalui lima komponen pokok: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta *empathy*. Instrumen *SERVQUAL* terdiri dari 22 indikator yang mengukur selisih antara harapan dan persepsi pada setiap dimensi. *Tangibles* mencakup fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan personel. *Reliability* menggambarkan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten. *Responsiveness* menilai kecepatan dan kesediaan membantu penerima layanan. *Assurance* berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan kepada penerima layanan. *Empathy* mencerminkan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan individu.

Penelitian Cronin dan Taylor (1992) mengusulkan *SERVPERF* sebagai alternatif, sedangkan kajian Ladhari (2009) menegaskan bahwa *SERVQUAL* tetap relevan di berbagai sektor. Mengacu pada penelitian, Ulkhaq (2022) menemukan dimensi *responsiveness* menjadi aspek dengan kesenjangan terbesar pada layanan transportasi daring. Irawati dan Pibriana (2021) menunjukkan bahwa *assurance* memegang peran penting dalam layanan perbankan syariah. Dewi dan Rahyuda (2021) pada sektor pariwisata menemukan *empathy* sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengunjung.

Dalam pelayanan gereja, dimensi *empathy* dan *assurance* menjadi sangat penting karena berkaitan dengan sensitivitas spiritual, keramahan, dan kepercayaan jemaat

terhadap integritas pelayan. Oleh karena itu, indikator operasional variabel ini disesuaikan dengan mencakup pengelolaan administrasi sakramen, konsultasi pastoral, penyampaian informasi kegiatan, penanganan pengaduan, dan penggunaan media digital gereja.

C. Disiplin Kerja

Disiplin kerja mencerminkan kesadaran serta kemauan individu untuk taat pada seluruh aturan, prosedur, serta standar perilaku yang telah ditetapkan organisasi guna memastikan proses kerja berlangsung efektif dan efisien. Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, disiplin dipandang sebagai prasyarat terbentuknya perilaku kerja yang konsisten, dapat diprediksi, dan berorientasi pada pencapaian hasil (Hasibuan, 2016; Sutrisno, 2016). Disiplin kerja mencakup ketepatan waktu, ketaatan terhadap tata tertib, kepatuhan pada prosedur operasional baku, penggunaan perlengkapan kerja yang sesuai, serta penerapan etika profesional dalam interaksi pelayanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat disiplin kerja meliputi:

1. Kejelasan aturan dan efektivitas sosialisasi kebijakan.
2. Keteladanan pimpinan serta konsistensi dalam pengawasan.
3. Sistem penghargaan dan sanksi yang diterapkan secara adil.
4. Pemberian kompensasi dan jaminan kesejahteraan yang memadai.
5. Penciptaan iklim kerja yang kondusif.

Sejumlah studi menegaskan bahwa terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan serta cara kerja pegawai. Irawati et al. (2021) menemukan bahwa kedisiplinan pegawai sektor publik secara signifikan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan. Ulkhaq (2022) juga melaporkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap prosedur berbanding lurus dengan kualitas pelayanan di sektor jasa. Penelitian Forbiswira (2024) mengonfirmasi hasil tersebut, sedangkan studi JIKAP (2023) pada organisasi pemerintahan desa mengindikasikan bahwa disiplin kerja berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat melalui perbaikan kualitas layanan.

Penelitian Putri Lestari (2023) di Puskesmas Padurenan juga memperlihatkan disiplin kerja bersama dengan motivasi kerja terbukti memberikan kontribusi yang

signifikan dan bersifat positif terhadap kualitas pelayanan. Meskipun demikian, mayoritas studi tersebut dilakukan pada sektor publik atau komersial, sehingga penerapannya pada organisasi keagamaan memerlukan penyesuaian mengingat perbedaan tujuan, nilai, dan karakteristik penerima layanan.

Dalam konteks organisasi keagamaan, disiplin kerja memegang peran penting dalam menjaga keteraturan proses *front office* seperti penerimaan jemaat, administrasi sakramen, dan pencatatan donasi, maupun *back office* seperti pengelolaan arsip, keuangan, dan logistik. Kedisiplinan tidak hanya menjadi indikator profesionalisme pegawai gereja, tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap nilai-nilai pelayanan yang dijunjung tinggi.

D. Komitmen Organisasi

Model Komitmen organisasi adalah kondisi psikologis yang mencerminkan keterikatan individu pada organisasi, yang memengaruhi keputusan untuk tetap menjadi anggota serta berkontribusi demi tercapainya tujuan bersama. Meyer dan Allen (1991) mengemukakan model tiga komponen yang mendeskripsikan komitmen sebagai berikut:

- A. Komitmen Afektif – keterikatan emosional ketika nilai individu selaras dengan nilai organisasi yang menimbulkan keinginan untuk bertahan (*want to*).
- B. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*) – keterikatan yang didorong oleh pertimbangan kebutuhan untuk bertahan (*need to*), misalnya karena biaya atau risiko yang timbul apabila meninggalkan organisasi.
- C. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) – keterikatan yang didasari rasa tanggung jawab moral untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (*ought to*).

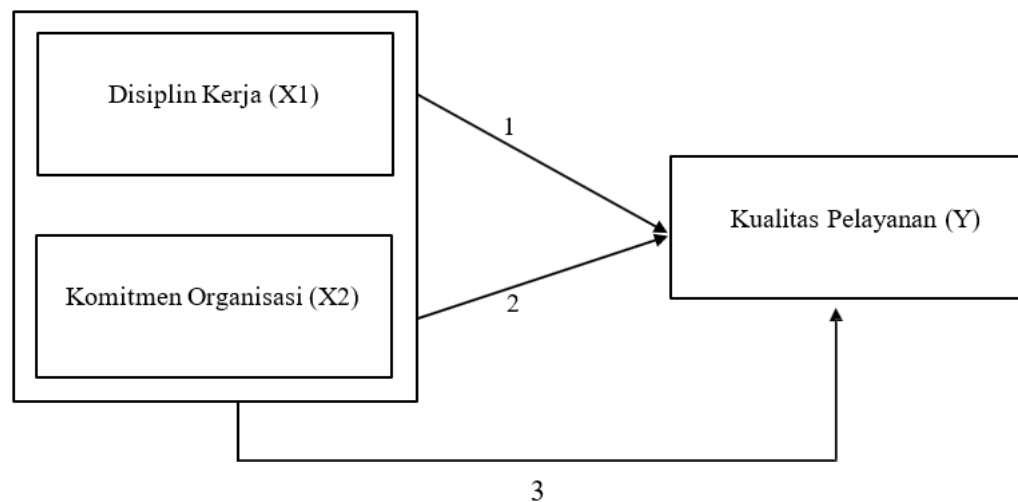
Ketiga komponen ini dapat bekerja secara simultan maupun terpisah, membentuk intensi untuk bertahan dan memunculkan perilaku ekstra-peran yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Berbagai penelitian menegaskan adanya keterkaitan positif antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan, perilaku kewargaan organisasi, serta kinerja pegawai, serta berkorelasi negatif dengan niat untuk keluar (*turnover intention*).

Pengujian model tiga komponen pada berbagai konteks budaya dan bidang pekerjaan. Menurut Meyer, Allen, dan Smith (1993); Meyer et al., (2002) menegaskan validitas konstruk dan fleksibilitas penerapannya. Di Indonesia, Prasetyawati dan Dirwan (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi meningkatkan orientasi pelayanan di sektor kesehatan, sedangkan Indrastuti dan Rachmawati (2021) menunjukkan pengaruh positif komitmen terhadap kepuasan pengguna di layanan publik melalui perantara perilaku kerja.

Dalam konteks organisasi keagamaan, komitmen afektif sering kali terbentuk dari kesesuaian nilai spiritual dan misi pelayanan. Komitmen normatif dapat tumbuh dari rasa panggilan dan ikatan yang kuat dengan komunitas jemaat, sementara komitmen berkelanjutan berhubungan dengan peran sosial yang diemban serta keterbatasan alternatif pekerjaan di lingkungan yang sejenis.

E. Kerangka Konseptual



1. Disiplin Kerja (X1)

Disiplin kerja merefleksikan tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan, pedoman, dan kebijakan organisasi. Karyawan dengan tingkat kedisiplinan tinggi menjalankan tugas secara bertanggung jawab serta selaras dengan ketentuan yang berlaku. Penerapan disiplin yang baik memastikan layanan diberikan secara tepat waktu, terencana, dan terkoordinasi, sehingga berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan penerima layanan.

2. Komitmen Organisasi (X2)

Komitmen organisasi menggambarkan sikap dan perilaku yang menunjukkan loyalitas, rasa memiliki, serta kemauan untuk berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Individu dengan komitmen tinggi cenderung bekerja dengan dedikasi, menjaga kualitas pelaksanaan tugas, dan memelihara citra positif organisasi di mata pengguna layanan. Komitmen tersebut menjadi faktor pendukung penting dalam penyediaan layanan yang konsisten, empatik, dan penuh tanggung jawab.

3. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kesesuaian layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Pada konteks organisasi keagamaan, kualitas pelayanan mencakup dimensi teknis serta aspek emosional dan spiritual jemaat. Layanan yang berkualitas ditunjukkan melalui sikap ramah, ketepatan waktu, responsivitas terhadap kebutuhan, serta kemampuan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan. Tingkat kualitas yang tinggi akan memperkuat kepercayaan dan loyalitas jemaat terhadap organisasi.

F. Hipotesis

Merujuk pada landasan teori, hasil penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran yang telah dibahas, disiplin kerja dan komitmen organisasi dianggap sebagai elemen kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menguji secara empiris apakah hubungan tersebut juga berlaku pada konteks yang diteliti.

- a) Mengindikasikan hubungan yang bermakna secara signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.
- b) Mengindikasikan hubungan yang bermakna secara signifikan kualitas pelayanan.
- c) Mengindikasikan hubungan yang bermakna secara signifikan disiplin kerja dan komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Penelitian ini memfokuskan populasi pada semua karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D yang berjumlah 36 orang, terdiri dari staf administrasi dan personel pendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung pada tahap pelaksanaan pelayanan jemaat. Kriteria tersebut dipilih karena seluruh posisi memiliki peran saling terkait dalam mendukung kelancaran pelayanan, baik pada aspek administrasi, koordinasi kegiatan, maupun interaksi langsung dengan jemaat.

Metode penentuan responden dilakukan melalui *sampling* jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Dengan demikian, jumlah *sample* sama dengan jumlah populasi, yaitu 36 responden. Pendekatan ini dipilih karena ukuran populasi relatif kecil sehingga memungkinkan pelibatan penuh, sekaligus meminimalkan potensi bias dan meningkatkan keakuratan data. Kriteria responden meliputi masa kerja minimal enam bulan agar setiap individu memiliki pemahaman yang memadai mengenai prosedur kerja dan standar pelayanan organisasi. Strategi ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika yang terjadi di lingkungan Sekretariat GBI Rayon 1D. Pendekatan ini juga memastikan setiap perspektif karyawan tercakup, sehingga hasil penelitian menjadi lebih representatif dan valid.

B. Definisi Operasional

Definisi merupakan uraian terperinci mengenai bagaimana setiap variabel dalam penelitian didefinisikan dan diukur secara konkret, sehingga konsep yang bersifat abstrak dapat diterjemahkan menjadi indikator yang dapat diamati, diukur, dan dianalisis secara empiris. Definisi ini menjadi pedoman utama dalam proses penelitian, karena menentukan batasan makna setiap variabel dan memastikan keseragaman pemahaman antara peneliti, responden, maupun pihak yang akan menginterpretasikan hasil penelitian.

Penetapan definisi operasional yang jelas dan terukur sangat penting untuk:

1. Memberikan kejelasan konsep, sehingga tidak terjadi perbedaan interpretasi terhadap variabel yang diteliti.
2. Mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data, karena peneliti memiliki acuan pasti dalam menyusun instrumen, memilih teknik pengukuran, serta menetapkan kategori atau skala yang digunakan.
3. Menjamin validitas dan reliabilitas penelitian, dengan menjamin penerapan

indikator yang dipilih selaras mencerminkan konsep secara optimal serta konsisten jika diukur berulang kali dalam kondisi yang sama.

4. Meningkatkan objektivitas, karena pengukuran didasarkan pada indikator terdefinisi, bukan persepsi subjektif semata.

Dengan adanya definisi operasional, setiap temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, mencerminkan kondisi nyata di lapangan, dan memudahkan replikasi penelitian oleh peneliti lain. Selain itu, definisi ini juga membantu menghubungkan kerangka teori dengan realitas empiris, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki kekuatan analitis yang mendukung kesimpulan dan rekomendasi yang diberikan.

C. Proses Pengumpulan Data

1. Desain Penelitian

Desain penelitian berperan sebagai kerangka konseptual, berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam menjalankan penelitian secara sistematis, sehingga dapat menghasilkan temuan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan antara disiplin kerja dan komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan pada karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D. Pendekatan korelasional digunakan sebagai metode statistik untuk mengevaluasi keterkaitan antarvariabel, dengan fokus pada identifikasi dan pengukuran sejauh mana hubungan yang signifikan terdapat antara variabel-variabel tersebut.

2. Teknik Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data berperan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui dua penerapan:

a) Angket

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Kuesioner memuat 60 pertanyaan dengan skala Likert empat tingkat: Sangat Tidak

Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4). Penyusunan kuesioner mengacu pada studi literatur, sehingga indikator yang digunakan dapat mencerminkan konsep secara tepat.

b) Wawancara

Selain kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan pihak manajemen atau pimpinan Sekretariat GBI Rayon 1D. Wawancara ini menggunakan daftar pertanyaan terstruktur sebanyak 27 item yang disesuaikan dengan variabel penelitian. Tujuan wawancara adalah untuk memperkuat data kuantitatif dari kuesioner serta memperoleh informasi tambahan mengenai penerapan disiplin kerja, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan di lingkungan organisasi.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data mencakup kuesioner, digunakan untuk mengukur variabel disiplin kerja, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan. Keakuratan instrumen diuji melalui validitas serta reliabilitas untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan konsisten.

- Validitas mengacu pada sejauh mana kuesioner mampu menangkap indikator yang dimaksud secara akurat. Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi, di mana pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan tidak valid jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$. Validitas penting untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan mencerminkan variabel yang diukur secara akurat.
- Reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya apabila pengukuran diulang. Pengujian dilakukan melalui koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa instrumen dianggap reliabel apabila nilai Alpha memenuhi standar tertentu atau $>0,60$. Instrumen yang reliabel menjamin keandalan data penelitian valid sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Dengan penerapan kedua uji tersebut, instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang representatif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

D. Teknik Pengolahan Data

1. **Analisis Deskriptif**; digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai penyebaran data, pola, serta karakteristik responden terkait variabel penelitian. Proses analisis data dilakukan melalui ukuran pemusatan data (*mean*), ukuran penyebaran (*standar deviasi*), serta distribusi frekuensi persentase dari setiap item kuesioner. Hasil analisis deskriptif memberikan informasi awal mengenai persepsi responden sebelum dilakukan analisis hubungan antarvariabel.
2. **Analisis Korelasi Spearman Rank**; dilakukan untuk mengukur tingkat keterkaitan pada variabel bebas (disiplin kerja dan komitmen organisasi) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan), penelitian ini menggunakan *Spearman Rank Correlation*. Korelasi antarvariabel memiliki rentang nilai dari -1 sampai +1; nilai positif menandakan arah hubungan yang sama, nilai negatif menunjukkan arah yang berlawanan, sedangkan nilai 0 berarti tidak terdapat hubungan. Nilai yang mendekati +1 atau -1 mencerminkan kekuatan hubungan yang lebih tinggi.
3. **Analisis Korelasi Berganda**; digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen secara simultan. Metode ini bertujuan untuk menilai sejauh mana variabel dependen, dalam hal ini *kualitas pelayanan*, dipengaruhi oleh kombinasi variabel independen, yaitu *disiplin kerja* dan *komitmen organisasi*. Tingkat hubungan tersebut diukur menggunakan koefisien korelasi berganda yang dilambangkan dengan R.

E. Uji Hipotesis

1. Uji Korelasi Rank Spearman

H1,

Ho: Disiplin kerja tidak menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

Ha: Disiplin kerja memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

H2,

Ho: Komitmen organisasi tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

Ha: Komitmen organisasi menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

2. Uji Korelasi Berganda

H3,

Ho: Secara bersamaan, disiplin kerja dan komitmen organisasi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

Ha: "Secara bersamaan, disiplin kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman*

Analisis pada hipotesis pertama berorientasi pada pengujian hubungan antara disiplin kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) pada karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D. Disiplin kerja di sini mencakup kepatuhan terhadap jadwal kerja, ketepatan waktu, konsistensi pelaksanaan tugas, kepatuhan terhadap prosedur, serta kesesuaian perilaku dengan norma organisasi. Disiplin yang baik mencerminkan kesadaran dan komitmen karyawan untuk memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan, sehingga berpotensi besar meningkatkan mutu pelayanan.

Metode korelasi Rank Spearman digunakan untuk menguji hubungan ini karena kedua variabel diukur dengan skala ordinal dan memenuhi kriteria uji non-parametrik. Pendekatan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan arah hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan tanpa mensyaratkan distribusi data yang normal.

Tabel 1 Korelasi Rank Spearman X1 terhadap Y

Correlations			
		Disiplin Kerja	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Disiplin Kerja	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.799
	N	36	.000
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.799
		Sig. (2-tailed)	1.000
	N	.000	36

Sumber: Output SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien korelasi sebesar 0,799 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja karyawan secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa penerapan disiplin kerja, seperti kepatuhan terhadap jam kerja, pemenuhan standar prosedur, serta konsistensi dalam menjalankan tugas, berkontribusi signifikan terhadap mutu pelayanan kepada jemaat. Dengan demikian, Hipotesis 1 diterima, temuan ini menegaskan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan, sehingga peningkatan kedisiplinan karyawan berimplikasi langsung pada perbaikan mutu pelayanan kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

Analisis pada hipotesis kedua dimaksudkan untuk menguji keterkaitan antara komitmen organisasi (X2) dan kualitas pelayanan (Y). Uji korelasi Rank Spearman digunakan mengingat data berskala ordinal dan memenuhi asumsi uji non-parametrik.

Tabel 2 Korelasi Rank Spearman X2 terhadap Y

Correlations

		Komitmen Organisasi	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Komitmen Organisasi	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.687
		N	36
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.687
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	36

Sumber: Output SPSS Versi 25

Merujuk pada hasil analisis pada Tabel 2, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,687 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai ini menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara komitmen organisasi dan kualitas pelayanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa karyawan dengan tingkat komitmen tinggi ditandai rasa memiliki, loyalitas, serta kesediaan bekerja demi kemajuan organisasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal dan konsisten.

Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa komitmen organisasi menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku pelayanan yang proaktif dan berkualitas. Berdasarkan hasil tersebut, Hipotesis 2 diterima, yang dimana terdapat hubungan signifikan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan, di mana peningkatan komitmen karyawan berkontribusi pada perbaikan mutu layanan. kualitas pelayanan pada Sekretariat GBI Rayon 1D.

B. Analisis Korelasi Berganda

Analisis pada hipotesis ketiga dimaksudkan untuk menguji hubungan disiplin kerja (X1) dan komitmen organisasi (X2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengujian ini penting karena dalam praktiknya, mutu pelayanan yang optimal tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan kombinasi dari kedisiplinan yang konsisten dan komitmen yang kuat terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi akan menjalankan tugas sesuai prosedur, sedangkan komitmen yang kuat mendorong mereka memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Pengujian menggunakan metode korelasi Rank Spearman yang sesuai untuk data

berskala ordinal dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal. Analisis ini memungkinkan peneliti melihat kontribusi gabungan kedua variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat menilai seberapa kuat sinergi keduanya dalam membentuk kualitas pelayanan yang dirasakan jemaat.

Tabel 3 Korelasi Berganda *Rank Spearman* X1 dan X2 terhadap Y

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.703 ^a	.730	.548	2.200	.730	27.541	2	33	.000

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Disiplin Kerja

Sumber: Output SPSS Versi 25

Hasil menunjukkan nilai korelasi 0,703 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini berarti disiplin kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama memiliki hubungan positif yang kuat dengan kualitas pelayanan. Hal ini menandakan bahwa kombinasi kedisiplinan tinggi dan komitmen kuat akan menghasilkan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar prosedur, tetapi juga dilakukan dengan sepenuh hati dan berorientasi pada kepuasan jemaat.

Temuan ini mendukung teori bahwa sinergi antara perilaku disiplin dan loyalitas organisasi menciptakan kinerja pelayanan yang optimal. Hasil ini mendukung penerimaan Hipotesis 3, dimana adanya hubungan signifikan antara disiplin kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat hubungan disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang menjelaskan keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti.

1. Disiplin kerja terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan. Nilai koefisien korelasi yang berada pada kategori kuat

menunjukkan bahwa kedisiplinan karyawan berperan penting dalam membentuk mutu pelayanan. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu hadir, kepatuhan pada prosedur kerja, konsistensi dalam melaksanakan tugas, serta kepatuhan terhadap aturan organisasi memberikan kontribusi nyata terhadap persepsi positif jemaat terhadap pelayanan yang diberikan. Peningkatan disiplin kerja berdampak pada ketepatan, kecepatan, dan keakuratan pelayanan, yang pada akhirnya memperkuat citra organisasi di mata penerima layanan.

2. Komitmen organisasi juga mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan, dengan kekuatan hubungan yang tergolong kuat. Individu yang berkomitmen tinggi cenderung memperlihatkan loyalitas, yang tercermin dari kesediaan mereka menjaga kepercayaan serta tetap bertahan dalam organisasi, dan kesediaan untuk memberikan kontribusi maksimal demi kemajuan organisasi. Komitmen ini mendorong karyawan untuk tidak hanya sekadar memenuhi tugas pokok, tetapi juga memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, yang berdampak langsung pada peningkatan kepuasan jemaat.
3. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa disiplin kerja dan komitmen organisasi, ketika dianalisis secara bersamaan, memiliki keterkaitan positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi kedisiplinan yang baik disertai dengan komitmen yang teguh menciptakan sinergi yang mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten. Karyawan yang disiplin akan bekerja sesuai prosedur, sedangkan komitmen yang kuat memastikan pekerjaan tersebut dilakukan dengan motivasi intrinsik dan dedikasi tinggi. Sinergi ini menghasilkan pelayanan yang tidak hanya efisien dan tepat sasaran, tetapi juga memuaskan secara emosional bagi penerima layanan.

B. Keterbatasan Penelitian

Studi ini menghadirkan data empiris yang memperlihatkan hubungan antara disiplin kerja dengan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D. Namun, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat agar pembaca dapat memahami ruang lingkup dan batasan hasil temuan, meliputi:

1. Fokus kajian dalam studi ini terbatas pada karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasikan ke organisasi atau gereja lain dengan karakteristik berbeda.
2. Variabel penelitian hanya mencakup disiplin kerja dan komitmen organisasi, sementara Aspek-aspek tambahan yang berpotensi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi tidak dianalisis.
3. Periode pengumpulan data berlangsung dalam rentang waktu tertentu sehingga hasil hanya merepresentasikan kondisi pada saat penelitian, belum mencerminkan perubahan jangka panjang.

C. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah usulan strategis yang dapat diimplementasikan sebagai upaya optimalisasi kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D:

a) Meningkatkan disiplin kerja

Organisasi perlu menerapkan aturan yang konsisten, sistem penghargaan bagi karyawan yang disiplin, serta sanksi yang tegas namun adil bagi pelanggaran. Langkah ini penting untuk membentuk budaya kerja yang tertib dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

b) Memperkuat komitmen organisasi

Komitmen dapat diperkuat melalui *employee engagement*, pengakuan atas kontribusi karyawan, serta komunikasi internal yang terbuka. Pendekatan ini mendorong rasa memiliki dan loyalitas karyawan, yang berpengaruh positif terhadap mutu layanan.

c) Mengoptimalkan teknologi pelayanan

Pemanfaatan teknologi administrasi berbasis digital dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi kesalahan. Evaluasi berkala dan pelatihan karyawan perlu dilakukan agar penggunaan teknologi tetap efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Casidy, R., & Tsarenko, Y. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.901004>
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dewi, N. M. S., & Rahyuda, K. (2021). The role of empathy in improving tourist satisfaction: Evidence from Bali's tourism sector. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(7), 627–640.
- Forbiswira, M. (2024). Pengaruh kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan publik di sektor jasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–56.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrastuti, N., & Rachmawati, E. (2021). Organizational commitment and user satisfaction in public services: Mediating role of work behavior. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 88–99.
- Irawati, H., & Pibriana, E. (2021). Assurance dimension in sharia banking services. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 13(1), 21–34.
- Irawati, H., Rahman, F., & Suryana, T. (2021). The influence of discipline on public sector service quality. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 100–110.
- JIKAP. (2023). Disiplin kerja dan kualitas pelayanan di pemerintahan desa. *Jurnal Ilmu Kebijakan dan Administrasi Publik*, 5(2), 110–120.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308–331. <https://doi.org/10.1108/09604520910955320>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research, and

- application. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyawati, A., & Dirwan, D. (2020). Pengaruh komitmen organisasi terhadap orientasi pelayanan sektor kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 75–83.
- Putri, A., & Ardiana, P. (2019). Disiplin kerja dan kualitas pelayanan di sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 33–42.
- Putri Lestari. (2023). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas di Padurenan. Skripsi, Universitas Kristen Indonesia. <http://repository.uki.ac.id/id/eprint/13740>
- Siregar, S., Hutagalung, F., & Simanjuntak, M. (2021). Organizational commitment and employee loyalty: Case study in religious organizations. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 12–25.
- Sukanto, E., Kurniawan, H., & Lestari, N. (2020). Disiplin dan komitmen terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 44–53.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-9). Jakarta: Kencana.
- Ulkhaq, M. M. (2022). Responsiveness dimension gap in online transportation services. *Jurnal Transportasi*, 14(2), 101–110.
- Wibowo, T., & Nugraheni, T. (2020). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 150–162.