



## Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Di PT XYZ Dalam Program Listrik Prabayar Di Jakarta Pusat

Eva Krisna Wati Limbong

Universitas Bina sarana Informatika

Nurvi Oktaviani

Universitas Bina Sarana Informatika

Korespondensi penulis: [efakrisna99@gmail.com](mailto:efakrisna99@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to analyze the influence of work discipline and job satisfaction on the work quality of PT employees. PT XYZ in the prepaid electricity program in Central Jakarta. The research sample was 40 respondents using the Slovin formula. Based on the results of this research, work discipline (X1) has a positive and significant effect on work quality (Y), with a significance of  $0.006 < 0.05$ . Job satisfaction has a positive and significant effect on work quality (Y) with a significance level of  $0.036 < 0.05$ . Simultaneously work discipline (X1) and job satisfaction (X2) have a positive and significant effect on the work quality of PT employees. PT XYZ in the prepaid electricity program in Central Jakarta (Y) from  $F \text{ count} > F \text{ table}$  ( $19.723 > 2.38$ ) with a significance level of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination results obtained R Square 0.516 or 51.6%, influenced by work discipline (X1) and job satisfaction (X2) while the remainder was influenced by the contribution of other variables which were not operationalized by researchers, amounting to 48.4 percent.*

**Keywords:** *Work discipline, Job Satisfaction, Work Quality*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh antara disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas kerja karyawan PT XYZ dalam program listrik Prabayar di Jakarta Pusat. Sampel penelitian sebanyak 40 responden dengan rumus Slovin. Berdasarkan hasil penelitian ini disiplin kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja (Y) diperoleh signifikansi  $0,006 < 0,05$ . Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja (Y) dengan taraf signifikansi  $0,036 < 0,05$ . Secara simultan disiplin kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT XYZ dalam program listrik Prabayar di Jakarta Pusat (Y) dari F hitung  $> F \text{ tabel}$  ( $19,723 > 2,38$ ) dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil koefisien determinasi diperoleh R Square 0,516 atau 51,6%. dipengaruhi disiplin kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) sedangkan sisanya dipengaruhi kontribusi variable-variabel lain yang tidak dioperasionalkan oleh peneliti sebesar 48,4 persen.

**Kata kunci:** Disiplin kerja, Kepuasan Kerja, Kualitas Kerja

### LATAR BELAKANG

PT XYZ adalah Perusahaan Milik Negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat Indonesia sebagai pelanggan dalam penyedia jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan juga diiringi dengan standar kepuasan pelanggan yang menjadi semakin meningkat. Oleh karena itu, Setiap karyawan di PT XYZ dituntut untuk memberikan kualitas kerja yang maksimal dalam beberapa aktivitas seperti pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya.

Di Jakarta sendiri, kebutuhan akan jasa listrik dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Harian Suara Merdeka (2023) melaporkan bahwa rasio elektrifikasi tahun 2023 mengalami kenaikan. Akan tetapi pada pelaksanaannya, masih terdapat beberapa masalah di PT XYZ khususnya terkait kualitas kerja, disiplin kerja dan kepuasan karyawannya. Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan, peneliti menemukan fakta bahwa para karyawan PT XYZ ternyata tidak maksimal dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan. Hal ini karena banyak ditemukan keluhan masyarakat sebagai pelanggan terhadap program listrik pra-bayar baik itu dari sisi teknis dan pelayanan.

Permasalahan mengenai disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas kerja adalah hal yang penting untuk diteliti. Menurut Torgler (2020), salah satu masalah yang paling serius bagi pemerintah dan badan usaha di bawahnya sebagai pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong kualitas kerja. Hal ini jika tidak dievaluasi tentu akan mengancam upaya pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan kualitas kerja secara langsung merepresentasikan kondisi perusahaan khususnya terkait disiplin kerja dan kepuasan kerja. Terlepas dari itu, kualitas kerja pada PT XYZ adalah faktor penting bagi peningkatan pendapatan di PT XYZ. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam mengenai pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas kerja karyawan di PT XYZ Dalam Program Listrik Prabayar di Jakarta Pusat.

## **KAJIAN TEORITIS**

Kualitas kerja adalah kemampuan karyawan terkait beberapa aspek seperti meningkatkan target, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menciptakan inovasi dan kreativitas, serta meminimalkan kesalahan pekerjaan. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan karyawan di dalam menaati peraturan perusahaan yang berlaku. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya sikap ini di cerminkan oleh moral, kedisiplinan dan prestasi kerja.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini merupakan Metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif-statistik dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data tersebut lalu diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial yang menyandarkan kesimpulan hasilnya pada probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan variabel yang diteliti (Azwar, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kontribusi

pengaruh antara disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas kerja karyawan. Untuk menguji hipotesis, pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS Versi 21 yaitu sebagai berikut uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan analisis regresi berganda

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Dalam pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi *product moment*, yakni dengan membandingkan nilai tiap item dengan nilai totalnya. Syarat umum dinyatakan valid adalah jika hasil koefisien korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Uji validitas dengan sampel penelitian ini berjumlah 40 orang sehingga  $r$  tabel dengan  $\alpha = 0,05$  merupakan 0,1654. Jadi, apabila hasil koefisien korelasi kurang dari 0,201 maka dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) adalah sebagai berikut;

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Variabel	Item	$r$ hitung	$r$ tabel ( $\alpha = 0,05$ )	Keterangan
Disiplin kerja	X1.1	0,846	0,1654	Valid
	X1.2	0,831	0,1654	Valid
	X1.3	0,854	0,1654	Valid
Kepuasan kerja	X2.1	0,969	0,1654	Valid
	X2.2	0,876	0,1654	Valid
	X2.3	0,905	0,1654	Valid
	X2.4	0,929	0,1654	Valid
Kualitas Kerja	Y.1	0,982	0,1654	Valid
	Y.2	0,925	0,1654	Valid
	Y.3	0,826	0,1654	Valid
	Y.4	0,924	0,1654	Valid
	Y.5	0,941	0,1654	Valid

Sumber: Olahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai  $r$  hitung korelasi *product moment* semua item pertanyaan dari variabel disiplin kerja dan kepuasan kerja, dan kualitas kerja karyawan lebih besar dari nilai  $r$  tabel ( $\alpha = 0,05$ ). Dengan demikian, seluruh item pertanyaan variabel tersebut dinyatakan handal atau valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya melakukan pengujian reliabilitas. Untuk uji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Syarat umum dinyatakan reliabel adalah jika nilai koefisien alpha lebih besar dari nilai cut of value. Untuk uji reliabilitas sampel berjumlah 100 responden yakni karyawan di PT XYZ di Jakarta Pusat. Menurut Ghazali (2016) variabel dikatakan reliabel apabila nilai dari Cronbach Alpha  $> 0,6$ . Analisis uji reliabilitas kuesioner meliputi variabel kualitas kerja (Y), disiplin kerja ( $X_1$ ),

kepuasan kerja ( $X_2$ ). Oleh karena itu, jika koefisien variabel kurang dari 0,6 maka variabel dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas terlihat pada tabel berikut;

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Cut of Value	Item	Keterangan
Kualitas Kerja (Y)	0,968	0,600	5 item	Reliabel
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0,797		3 item	Reliabel
Kepuasan Kerja ( $X_2$ )	0,948		3 item	Reliabel

**Sumber:** Olahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* untuk variabel yakni disiplin kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,855, kepuasan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,868, dan kualitas pelayanan (Y) adalah 0,932. Nilai tersebut lebih besar dari nilai *cut of value* yakni sebesar 0,600, sehingga semua item pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai pengumpulan data dalam penelitian.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (uji t)

Uji t (parsial) dilakukan untuk bisa mengetahui secara parsial variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Jika signifikansi di bawah 5 persen (0,05) maka variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan PT XYZ di Jakarta Pusat berikut uraiannya;

**Tabel 3. Hasil Uji Parsial (t)**

Variabel Penelitian	Sig Value	Alpha
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0,006	0,05
Kepuasan Kerja ( $X_2$ )	0,036	0,05

**Sumber:** Olahan Data Penelitian 2024

Hasil uji statistik variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar = 0,006. Dan variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar = 0,000. Dengan demikian, kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi < 0,05 yang berarti bahwa variabel disiplin kerja dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja PT XYZ Jakarta Pusat.

#### b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan adalah uji terhadap koefisien regresi secara bersama-sama. Menurut Gurajati (2019), Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependennya atau mengetahui apakah persamaan model cukup untuk digunakan. Pengujian terhadap pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen yakni memakai uji simultan F. Caranya adalah dengan membandingkan antara nilai kritis F (F tabel) dan nilai F hitung (F Ratio) yang terdapat pada tabel *Analysis of Variance*. Untuk melakukan uji F dapat dilihat pada tabel berikut;

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297,786	2	148,893	19,723	,000 <sup>b</sup>
	Residual	279,314	37	7,549		
	Total	577,100	39			

Sumber: Olahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan Tabel 4 telah diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar 19,723. Langkah berikutnya menentukan F tabel dengan cara yakni komparasi nilai F hitung dengan F tabel. Rumus untuk melakukan pencarian F tabel yakni; k; n-k dengan k: jumlah variabel independen (bebas) dan n: jumlah responden. Dengan demikian,  $k = 2$  (disiplin kerja dan kepuasan kerja) serta  $n = 100$ . Selanjutnya, nilai ini dimasukkan ke dalam rumus, maka didapat angka  $(2: 40-2) = (2; 38)$ . Angka ini menjadi acuan F tabel dengan nilai 2,34. Jadi, diketahui nilai F tabel sebesar 2,34. Karena F hitung adalah sebesar 19,723 dan nilai ini lebih besar dari nilai F tabel 2,34, maka ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas kerja (Y) PT XYZ di Jakarta Pusat.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk melihat seberapa besar pengaruh bersama-sama antara variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas kerja (Y) PT XYZ di Jakarta Pusat terlihat pada tabel berikut;

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,718 <sup>a</sup>	,516	,490	2,748

Sumber: Olahan Data Penelitian 2024

Pada Tabel 5 terlihat nilai *R square* atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,516 atau 51,6 persen. Hal ini dapat disimpulkan variabel independen yang telah dioperasionalkan meliputi disiplin kerja dan kepuasan kerja secara simultan mempengaruhi kualitas kerja PT XYZ di Jakarta Pusat sebesar 51,6 persen, dan sisanya dipengaruhi kontribusi variable-variabel lain yang tidak dioperasionalkan oleh peneliti sebesar 48,4 persen.

d. Analisis Regresi Berganda

Untuk menguji pengaruh antar variabel dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, variabel yang akan dianalisis dengan memakai regresi yaitu disiplin kerja ( $X_1$ ), dan juga kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kualitas kerja ( $Y$ ) PT XYZ di Jakarta Pusat. Analisis regresi linier berganda hubungan secara linear dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Menurut hasil regresi nanti terlihat apakah variabel independen berpengaruh positif ataupun negatif. Menurut analisis program SPSS 21, diperoleh hasil analisis regresi yang ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,452	3,026		,149	,882
1 Disiplin Kerja	1,036	,354	,450	2,929	,006
Kepuasan Kerja	,469	,215	,334	2,174	,036

**Sumber:** Olahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada table 6 di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,452 + 1,036 X_1 + 0,469 X_2 + e$$

1) *Constanta*

Jika variabel disiplin kerja ( $X_1$ ), dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) dianggap memiliki nilai nol, maka variabel kualitas kerja ( $Y$ ) PT XYZ di Jakarta Pusat tetap ada sebesar 0,1452.

2) Disiplin Kerja ( $X_1$ )

Koefisien regresi variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) sebesar 1,036 dan menunjukkan arah yang positif. Artinya, jika disiplin kerja ( $X_1$ ), mengalami kenaikan satu poin, dan variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) tetap, maka menyebabkan kenaikan pada kualitas kerja ( $Y$ ) PT XYZ di Jakarta Pusat sebesar 1,036.

3) Kepuasan Kerja ( $X_2$ )

Koefisien regresi variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) yakni sebesar 0,469 dan menunjukkan arah positif. Artinya, jika kepuasan kerja ( $X_2$ ), mengalami kenaikan sebesar satu poin, dan variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) tetap, maka menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas kerja ( $Y$ ) PT XYZ di Jakarta Pusat sebesar 0,469.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diambil beberapa poin kesimpulan, Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan PT XYZ Jakarta Pusat. Artinya, semakin baik disiplin kerja diterapkan oleh PT XYZ, maka akan semakin tinggi kualitas kerja yang diberikan karyawannya. Sebaliknya, semakin buruk disiplin kerja diterapkan, maka akan berdampak pada rendahnya kualitas kerja yang diberikan, sehingga hipotesis pertama, Diterima. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan PT XYZ Jakarta Pusat. Hal ini berarti, semakin baik kepuasan kerja dimiliki karyawan maka akan semakin tinggi kualitas kerja yang diberikan. Sebaliknya, semakin buruk kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan PT XYZ Jakarta Pusat, maka akan semakin rendah pula kualitas kerja yang nantinya diberikan, sehingga hipotesis kedua, Diterima. Disiplin kerja dan kepuasan kerja secara simlutan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja dan kepuasan kerja karyawan PT XYZ Jakarta Pusat. Artinya, semakin baik disiplin kerja dan kepuasan kerja dimiliki oleh karyawan PT XYZ, maka akan semakin tinggi kualitas kerja yang diberikan karyawannya. Sebaliknya, semakin buruk disiplin kerja dan kepuasan kerja dimiliki, maka berdampak pada rendahnya kualitas kerja yang diberikan, sehingga hipotesis ketiga, Diterima.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Arikunto, S. (2008). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2006). *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chau, L. (2009). A critical review of Fisher tax compliance model (A research synthesis). *Journal of Accounting and Taxation*.
- Devano. (2006). *Perpajakan: Konsep, teori, dan isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Efendi, S. (2005). *Perencanaan pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gunadi. (2005). Fungsi pemeriksaan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Tax compliance). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(5).
- Hardiningsih. (2011). *Perpajakan pendekatan komprehensif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismawan. (2006). *Memahami reformasi perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Ketut, E. S. (2013). Pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Singaraja. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357.
- Kiryanto. (2000). Analisis pengaruh penerapan struktur pengendalian terhadap kepatuhan wajib pajak. *EKOBIS*, 1(1).
- Luthans. (2006). *Perilaku organisasi* (10th ed.). Yogyakarta: PT Andi.
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardalis. (2002). *Metode penelitian: Suatu pendekatan proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Edisi Revisi 2011). Yogyakarta: Andi.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muljono. (2010). *Panduan pajak: PPN, PPnBM, Bea Materai, BPHTB*. Yogyakarta: Andi.
- Murtin. (2017). Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nasution, A. H. (2010). *Manajemen industri*. Yogyakarta: Andi.
- Palupi, I. P. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Skripsi Universitas Islam Sultan Agung.
- Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, teori dan isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ramseook-Munhurrin, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1).
- Randy, J. R. (2013). Analisis kontribusi pajak hotel terhadap pendapatan asli daerah (PAD) di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3).
- Ratminto. (2005). *Manajemen pelayanan: Disertasi pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V., & Jauvani, S. E. (2011). *Manajemen sumber daya untuk perusahaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2009). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, D. K. (2017). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan pajak sebagai variabel intervening. *Jurnal Nominal*, 7(1).