

Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas

Afiefah Nurmaulida¹, Aswin Naldi Sahim², Irawan R. D Budianto³

Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

E-mail Korespondensi : afiefahmaulida@gmail.com

Submitted: 25th Nov 2025 | **Edited:** 17th Dec 2025 | **Issued:** 01st January 2026

Cited on: Nurmaulida, A., Sahim, A. N., & Budianto, I. R. D. (2026). Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(1), 232-240.

ABSTRACT

Organizational effectiveness is heavily influenced by employee performance, especially in state-owned businesses that focus on providing services. However, achieving optimal performance may be hampered by employee variances in job quality and discipline. The purpose of this study is to examine the partial and simultaneous effects of work quality and work discipline on employee performance at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Ciracas. This study used a survey method and a quantitative associative methodology. A census was employed as the sample method, and the population comprised all 54 UP3 Ciracas personnel. With the use of SPSS version 26, data were gathered using structured questionnaires and subjected to multiple linear regression analysis. The findings show that employee performance is positively and significantly impacted by job quality, indicating a considerable contribution to performance enhancement. Employee performance is positively and significantly impacted by work discipline as well. Employee performance is strongly impacted by both work quality and work discipline at the same time, suggesting that both factors are strategically important for improving work outcomes. These results imply that maintaining employee discipline and enhancing work quality are crucial managerial initiatives to raise employee performance inside the company.

Keywords : Work Quality, Work Discipline, Employee Performance

PENDAHULUAN

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bergantung pada aset strategisnya, sumber daya manusia. Manusia memiliki kemampuan berpikir, bersikap, dan bertindak secara dinamis, yang berbeda dengan sumber daya lainnya, dan memerlukan manajemen yang baik untuk memastikan bahwa mereka memberikan kontribusi terbaik mereka untuk perusahaan. Kualitas kinerja pegawai sangat penting dalam organisasi pelayanan publik dan badan usaha milik negara karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Prestasi kerja pegawai menunjukkan tingkat keberhasilan setiap orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Selain hasil akhir, prestasi kerja diukur melalui proses kerja, yang menunjukkan kualitas, ketepatan, dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Kualitas kerja dan disiplin kerja adalah beberapa faktor yang memengaruhi produktivitas pekerja. Kedua komponen ini menjadi fokus utama dalam mempengaruhi prestasi kerja pegawai, di antaranya kualitas kerja dan disiplin kerja. Kedua faktor ini menjadi perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia karena berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja organisasi.

Kualitas kerja didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan cara yang efisien dan efektif sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pegawai yang berkualitas tinggi cenderung ketelitian, tanggung jawab, dan berhasil menyelesaikan tugas. Kualitas kerja berkorelasi positif dengan prestasi kerja, menurut penelitian sebelumnya, terutama dalam perusahaan yang membutuhkan layanan yang cepat dan tepat (Mangkunegara, 2023; Hermawati, 2023).

Disiplin kerja, selain kualitas kerja, merupakan komponen penting yang memengaruhi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka. Disiplin kerja menunjukkan seberapa banyak pegawai mematuhi peraturan, prosedur, dan standar kerja organisasi. Perilaku kerja yang konsisten, bertanggung jawab, dan berfokus pada pencapaian target cenderung ditunjukkan oleh karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi. Beberapa penelitian menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan prestasi kerja pegawai, khususnya dalam organisasi sektor publik dan pelayanan jasa (Hasibuan, 2023; Haryani, 2020).

Berbagai penelitian telah menyelidiki bagaimana kualitas kerja dan disiplin kerja berdampak pada kinerja atau prestasi pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik organisasi dan konteks tempat kerja memengaruhi tingkat pengaruh. Oleh karena itu, penelitian tambahan diperlukan untuk mempelajari kedua faktor tersebut di tempat kerja perusahaan milik negara. Penelitian ini harus difokuskan pada unit pelayanan pelanggan yang memiliki tuntutan kinerja tinggi.

Unit Kerja Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas PT PLN (Persero) memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kelistrikan kepada masyarakat. Karena tingginya tuntutan pelayanan, pegawai harus memiliki kualitas kerja yang baik dan disiplin kerja yang tinggi untuk mencapai hasil yang optimal. Namun, dalam

praktiknya masih terdapat perbedaan tingkat kualitas kerja dan disiplin kerja antarpegawai yang berpotensi memengaruhi prestasi kerja secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas kerja dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan, pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia serta menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan dalam merumuskan kebijakan peningkatan prestasi kerja pegawai.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk mencapai tujuan perusahaan, proses perencanaan, pengorganisasian, pengembangan, dan pengendalian tenaga kerja dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia. MSDM berperan penting dalam mengoptimalkan potensi pegawai agar mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap kinerja organisasi (Armstrong & Taylor, 2020). Dalam konteks organisasi pelayanan publik, pengelolaan sumber daya manusia dituntut tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada kualitas layanan dan akuntabilitas kinerja (Dessler, 2020). Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa kebijakan MSDM mampu mendorong peningkatan kualitas kerja dan disiplin kerja pegawai sebagai dasar pencapaian prestasi kerja.

Prestasi Kerja Pegawai

Prestasi kerja pegawai didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Prestasi kerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam menghasilkan output yang berkualitas, tepat waktu, dan sesuai dengan target yang ditentukan (Robbins & Judge, 2020). Prestasi kerja juga dipengaruhi oleh perilaku kerja, motivasi, serta kepatuhan pegawai terhadap sistem dan aturan organisasi. Dalam organisasi pelayanan, prestasi kerja pegawai menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Aguinis, 2019).

Kualitas Kerja

Hasil pekerja yang diukur dari ketepatan, ketelitian, dan kesesuaian dengan standar kerja yang berlaku dikenal sebagai kualitas kerja.

Kualitas kerja yang baik menunjukkan bahwa pegawai mampu menjalankan tugas secara profesional dan bertanggung jawab (Luthans, 2021). Kualitas kerja tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, sikap kerja, komitmen, dan pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya juga penting. Organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kualitas kerja akan memperoleh peningkatan produktivitas dan prestasi kerja pegawai secara berkelanjutan (Noe et al., 2020).

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku pegawai dalam menaati peraturan, prosedur, dan norma kerja yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab dan kewajibannya sebagai bagian dari organisasi (Mathis et al., 2020). Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi akan menunjukkan konsistensi dalam kehadiran, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap standar kerja. Disiplin kerja yang baik akan menciptakan keteraturan dan kelancaran proses kerja sehingga mendukung pencapaian prestasi kerja yang optimal (Ivancevich et al., 2019).

Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Prestasi Kerja

Prestasi pegawai terkait erat dengan kualitas kerja. Pekerja yang melakukan tugas dengan ketelitian dan efektivitas yang tinggi cenderung memiliki hasil kerja yang lebih baik. Peningkatan kualitas kerja akan berdampak langsung pada peningkatan hasil kerja individu maupun organisasi (Luthans, 2021). Dalam organisasi pelayanan, kualitas kerja menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna layanan dan pencapaian target kinerja (Aguinis, 2019).

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja

Disiplin kerja berperan penting dalam membentuk perilaku kerja yang konsisten dan bertanggung jawab. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin kerja tinggi akan melaksanakan tugas sesuai dengan aturan dan jadwal yang telah ditentukan, sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Mathis et al., 2020). Disiplin kerja yang baik juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian prestasi kerja pegawai secara optimal (Dessler, 2020).

Pengaruh Kualitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja

Kualitas kerja dan disiplin kerja adalah dua faktor yang saling mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Tanpa disiplin kerja yang baik, kualitas kerja tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal, begitu pula sebaliknya. Kombinasi antara kualitas kerja yang tinggi dan disiplin kerja yang kuat akan mendorong pegawai untuk bekerja secara konsisten, efektif, dan berorientasi pada hasil (Armstrong & Taylor, 2020). Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola kedua aspek tersebut secara simultan untuk mencapai prestasi kerja yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuannya adalah untuk menyelidiki hubungan dan pengaruh antara kualitas kerja dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif dan sistematis melalui analisis statistik, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi yang diteliti (Creswell & Creswell, 2019).

Objek penelitian adalah pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 54 pegawai. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Teknik ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kualitas kerja, disiplin kerja, dan prestasi kerja pegawai pada unit kerja tersebut (Etikan & Bala, 2019).

Alat utama dalam metode survei yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah kuesioner terstruktur. Kualitas kerja, disiplin kerja, dan prestasi kerja adalah variabel penelitian yang diwakili dalam kuesioner. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, guna menangkap persepsi responden secara lebih akurat (Joshi et al., 2020). Selain kuesioner, pengumpulan data juga didukung oleh observasi langsung dan studi kepustakaan untuk memperkuat pemahaman terhadap konteks penelitian.

Sebelum data dianalisis, alat penelitian diuji untuk validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan memiliki kemampuan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Di sisi lain, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa jawaban responden konsisten dengan instrumen penelitian. Alat dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas memenuhi standar penelitian kuantitatif (Hair et al., 2019). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas kerja terhadap prestasi kerja karyawan diukur secara parsial dan simultan melalui analisis data analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan dua uji: uji t yang menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dan uji F yang menilai pengaruh kedua variabel independen terhadap satu sama lain. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS versi 26 agar hasil perhitungan lebih akurat dan sistematis (Field, 2020).

HASIL PENELITIAN

Studi ini melibatkan 54 orang yang bekerja di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik inferensial dan program komputer SPSS versi 26. Pengaruh kualitas kerja dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja pegawai diuji melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kerja berdampak positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Kualitas kerja dan prestasi kerja sangat terkait, menurut koefisien korelasi parsial 0,928. Kualitas kerja memberikan kontribusi 86,1% terhadap variasi prestasi kerja pegawai, menurut koefisien determinasi. Faktor-faktor lain yang diluar model penelitian memberikan kontribusi sebesar sisanya. Hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 7,338 yang lebih besar dibandingkan ttabel pada tingkat signifikansi 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai dapat diterima.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berdampak positif dan signifikan pada kinerja kerja karyawan. Hubungannya sangat kuat, menurut nilai korelasi parsial 0,892. Sebuah koefisien determinasi sebesar 79,6% menunjukkan bahwa disiplin kerja sangat memengaruhi kinerja kerja karyawan. Hipotesis bahwa disiplin kerja memengaruhi kinerja kerja karyawan diterima, karena hasil uji t

menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,491 lebih besar daripada nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05.

Kualitas kerja dan disiplin kerja berpengaruh besar pada prestasi kerja pegawai, menurut pengujian bersama uji F. Pada tingkat signifikansi 0,05, nilai F_{tabel} adalah 232,355 kurang dari nilai F_{hitung} . Hubungan yang sangat kuat ditunjukkan oleh koefisien korelasi simultan (R) sebesar 0,948, sedangkan nilai R Square sebesar 0,899 mengindikasikan bahwa sebesar 89,9% variasi prestasi kerja pegawai dapat dijelaskan oleh kombinasi kualitas kerja dan disiplin kerja. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja memengaruhi prestasi kerja pegawai PT PLN (Persero) UP3 Ciracas secara signifikan dan positif. Hasilnya menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara tepat, teliti, dan sesuai dengan standar kerja cenderung menunjukkan tingkat prestasi yang lebih tinggi di tempat kerja. Secara teoritis, kualitas kerja mencerminkan kemampuan individu dalam menghasilkan output yang optimal, sehingga berkontribusi langsung terhadap pencapaian prestasi kerja (Luthans, 2021). Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Hermawati (2023) dan Aguinis (2019) yang menyatakan bahwa kualitas kerja merupakan determinan penting dalam peningkatan prestasi kerja pegawai, terutama pada organisasi yang berorientasi pada pelayanan.

Disiplin kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan pegawai terhadap peraturan, ketepatan waktu, serta konsistensi dalam menjalankan tugas memiliki peran penting dalam meningkatkan prestasi kerja. Disiplin kerja menciptakan keteraturan dan stabilitas dalam proses kerja sehingga pegawai dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini mendukung pandangan Mathis et al. (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan fondasi utama dalam pembentukan perilaku kerja produktif. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Dessler (2020) yang menegaskan bahwa tingkat disiplin kerja yang tinggi akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja dan prestasi kerja pegawai.

Secara bersamaan, disiplin kerja dan kualitas kerja sangat berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. Pegawai memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan berkualitas tinggi dan kepatuhan terhadap aturan kerja. Kombinasi keduanya menghasilkan sinergi yang mendorong pencapaian kerja yang optimal. Temuan ini memperkuat pandangan Armstrong dan Taylor (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh kedisiplinan dalam menjalankan peran organisasi. Dengan demikian, peningkatan prestasi kerja pegawai pada PT PLN (Persero) UP3 Ciracas perlu dilakukan melalui upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas kerja dan memperkuat disiplin kerja secara simultan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan hasil bahwa kualitas kerja memengaruhi prestasi kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Pegawai yang dapat bekerja dengan efektif, teliti, dan sesuai dengan standar kerja cenderung memiliki tingkat prestasi yang lebih tinggi. Hasilnya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kerja adalah komponen penting dalam memastikan bahwa prestasi kerja karyawan tercapai secara optimal.

Disiplin kerja juga terbukti berdampak positif dan signifikan pada kinerja kerja pegawai. Keteraturan kerja meningkatkan produktivitas jika orang patuh pada peraturan, tepat waktu, dan konsisten dalam melakukan tugas. Oleh karena itu, disiplin kerja tidak hanya membantu mengontrol perilaku karyawan, tetapi juga merupakan komponen strategis untuk mencapai kinerja yang konsisten.

Secara Bersama-sama, kualitas kerja dan disiplin kerja menunjukkan pengaruh yang sangat kuat terhadap prestasi kerja pegawai. Kombinasi antara kemampuan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dan kepatuhan terhadap aturan kerja menciptakan sinergi yang mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal. Hasil ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan prestasi kerja pegawai akan lebih efektif apabila organisasi mengelola kualitas kerja dan disiplin kerja secara terpadu dan berkelanjutan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen PT PLN (Persero) UP3 Ciracas untuk terus memperkuat

kebijakan dan program pengembangan kualitas kerja serta menjaga konsistensi penerapan disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H. (2019). *Performance management* (4th ed.). Chicago Business Press.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Etikan, I., & Bala, K. (2019). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 7(3), 215-217.
- Field, A. (2020). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Haryani, S. (2020). Analisis pengaruh komunikasi, motivasi, dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 145-156.
- Hasibuan, M. S. P. (2023). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap prestasi kerja pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 55-66.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2019). *Organizational behavior and management* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2020). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396-403.
- Luthans, F. (2021). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Madiistriyatno, H., & Panjaitan, E. H. H. (2024). Pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 1-12.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2023). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Cengage Learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2020). *Fundamentals of human resource management* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Wijono, S. (2020). *Psikologi industri dan organisasi*. Fajar Interpratama Offset.