



Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek)

Maskurin Nur Azizah^{1✉}, Rois Arifin², Kartika Rose Rachmadi³

Manajemen, Universitas Islam Malang

Email: 21901081465@unisma.ac.id^{1✉}

Abstrak

Kualitas pelayanan yaitu suatu perlakuan yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan guna membantu atau menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu koperasi akan menentukan daya tarik masyarakat terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat diukur jika karyawan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh koperasi tersebut yang bisa dilihat dari disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerjanya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Sampel yang digunakan sebanyak 62 karyawan unit swalayan, dengan metode pendekatan menggunakan teknik non-probability sampling yaitu sampling jenuh yang menggunakan seluruh karyawan sebagai responden penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan data primer menggunakan angket (kuesioner) yang disebar secara online melalui google form. Alat analisis data yang digunakan adalah software SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan ketiganya berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

Kata Kunci: *Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Service quality is a treatment provided by an agency or organization to people in need, so that it can help or solve problems that occur. Whether the quality of service provided by a cooperative will determine the attractiveness of the community regarding the products or services offered. Service quality can be measured if employees meet the criteria set by the cooperative which can be seen from work discipline, work ability, and work environment. The population in this study were employees of the Multipurpose Cooperative Self-Service Unit (KSU) Sumber Makmur Trenggalek Regency. The sample used was 62 employees of the self-service unit, with the approach method using non-probability sampling technique, namely saturated sampling which uses all employees as research respondents. In this study using primary data using a questionnaire distributed online via google form. The results showed that simultaneously work discipline, work ability, and work environment had a significant effect on service quality. Partially, work discipline, work ability, and the environment of the three have a significant effect on the service quality of employees of Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

Keywords: *Work Discipline, Work Ability, Work Environment, Service Quality*

PENDAHULUAN

Saat ini perubahan era globalisasi menjadikan organisasi harus bisa lebih mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut Labola (2019), Sumber Daya Manusia menjadi asset yang penting di era globalisasi bagi organisasi untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Teori-teori dan konsep SDM akan berkembang dengan seiringnya waktu, termasuk teori disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja. Oleh sebab itu organisasi harus mampu mengelola sumber daya manusianya agar tidak kalah dengan perubahan yang ada (Rusman, 2022). Hal tersebut akan menjadi permasalahan jika organisasi tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan berbagai macam bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi guna memenuhi harapan Masyarakat. Menurut Ratnasari et al., (2022) kualitas pelayanan dipengaruhi banyak faktor seperti disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja. Menurut Indarwati (2020), disiplin kerja yaitu sikap hormat dan patuh terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku di dalam suatu organisasi. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik biasanya didukung oleh kemampuan kerja yang mereka miliki. Kemampuan kerja ini adalah kapasitas untuk menjalankan tugas-tugas dalam pekerjaan tertentu, seperti yang dijelaskan oleh Muazansyah (2018). Perkembangan kemampuan karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ada di dalam

organisasi. Lingkungan kerja, seperti yang didefinisikan oleh Indarwati (2020), mencakup semua faktor fisik dan non-fisik yang ada di sekitar tempat kerja, yang dapat memiliki dampak langsung atau tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

Pentingnya disiplin kerja, kemampuan kerja, bahkan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang tentu dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap baik atau tidaknya kualitas pelayanan pada sebuah organisasi, seperti koperasi. Di Indonesia ada banyak macam koperasi berdasarkan jenis usahanya, seperti koperasi produsen, koperai konsumen, koperasi simpan pinjam, dan koperasi serba usaha.

Dunia pekerjaan seorang karyawan harus bisa dinamis dalam menjalankan peraturan tempat kerjanya. Seorang karyawan harus bisa disiplin dalam bekerja, apalagi pekerjaan yang menghubungkan dengan banyak orang. Seorang karyawan juga harus bisa meningkatkan kemampuannya dalam bekerja, untuk menciptakan Disiplin kerja dan kemampuan kerja tersebut diperlukan lingkungan kerja yang mendukung dalam melakukan pekerjaan.

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan?; Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan?; Apakah kemampuan kerja berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan?; Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan?.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Sumber Data pada penelitian yang menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk mengukur dampak atau pengaruh dari variabel penelitian terhadap variabel lain. Dalam penelitian ini, informasi atau data utama diperoleh melalui pengumpulan data yang melibatkan tahap observasi, penyelenggaraan kuesioner secara *online* dengan menggunakan platform seperti *Google Form*, serta penggunaan dokumentasi sebagai sumber informasi. Populasi dalam penelitian ini, populasi subjek yang digunakan adalah semua individu yang bekerja di Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur. Mereka akan menjadi sumber informasi atau sumber data yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data. Jumlah total subjek karyawan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 62 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik sampling jenuh dengan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 62 karyawan dengan spesifikasi sampel dari karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber

Makmur dan sampel merupakan karyawan dalam Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

Operasional Variabel

1. Variabel Independen

Variabel Independen menurut Sugiyono (2019:39) yaitu variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan sehingga menimbulkan variabel terikat (dependen). Variabel ini biasanya disebut dengan variabel pengaruh, variabel kuasa, variabel stimulus, variabel resiko, variabel bebas, dan lain sebagainya. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah Disiplin Kerja (X1), Kemampuan Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3).

Disiplin Kerja (X1)

Disiplin kerja menurut sebuah kesadaran dan kesediaan seorang untuk mentaati segala macam peraturan dan norma-norma yang berlaku dalam sebuah koperasi. Indikator dari disiplin kerja menurut (Indarwati, 2020) yaitu: Tepat waktu; Tingkat kehadiran; dan Kepatuhan.

Kemampuan Kerja (X2)

Kemampuan kerja yaitu sebuah kemampuan atau skill yang dimiliki oleh seseorang termasuk seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan atau jobdesk yang diberikan. Indikator dari kemampuan kerja menurut (Muazansyah, 2018) yaitu: Pengetahuan; Pengalaman; Pelatihan; Keterampilan; Kesanggupan kerja.

Lingkungan Kerja (X3)

Lingkungan kerja merupakan merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar pegawai saat sedang melaksanakan tugas yang diembannya. Indikator dari lingkungan kerja menurut (Irdiyanti dan Syamsir, 2018) yaitu: Suasana kerja; Keamanan; Hubungan dengan rekan kerja.

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2019:39) variabel dependen disebut sebagai variabel keluaran, kriteria, hasil, dan konsekuensi karena sering disebut sebagai variabel terikat dalam bahasa Indonesia. Suatu variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan sebagai akibat dari variabel bebas, yang dikenal sebagai variabel terikat. Variabel dependen ditandai dengan simbol Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y).

Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan sebagai sebuah perlakuan yang diberikan oleh

sebuah instansi atau organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan guna membantu atau menyelesaikan permasalahan yang dialami. Indikator dari kualitas pelayanan yaitu: *Siaga*; *Reability* (keandalan); *Responsiviness* (daya tanggap); *Assurance* (jaminan); *mpathy* (Empati).

Hubungan Antar variabel

Hubungan Disiplin Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam penelitian Indarwati (2020) disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil yang signifikan juga dihasilkan dari penelitian (Mufidayatul dan Shohib, 2020; Mulyani, 2019; Pradana et al., 2022). terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat disiplin seorang karyawan dalam bekerja, maka semakin tinggi atau baik pula kualitas pelayanan yang mampu diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya jika disiplin kerja rendah, maka pelayanan sebuah koperasi tersebut akan dipandang sebelah mata oleh masyarakat karena tidak bisa menjalankan fungsinya.

Hubungan Kemampuan Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Muazansyah (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dalam memberikan kualitas pelayanan. Dengan *soft skill* dan *hard skill* yang mumpuni dari setiap karyawan, maka akan mempermudah sebuah koperasi menjalankan fungsinya. Banyak pelatihan-pelatihan yang bisa dilakukan oleh koperasi untuk meningkatkan kemampuan karyawannya. Jika karyawan memiliki kemampuan yang mumpuni, maka akan menghasilkan sebuah kualitas pelayanan yang baik. Masyarakat juga akan senang dan merasa puas jika keluhannya langsung bisa diatasi oleh karyawan tersebut. Artinya semakin unggul kemampuan kerja karyawan akan memberikan tingkat kualitas pelayanan yang baik pula. Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan, yaitu Masyarakat atau nasabah khususnya akan merasa lebih puas dengan karyawan yang memiliki kemampuan di bidangnya.

Hubungan Lingkungan Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Menurut Indarwati (2020) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan seorang karyawan harus memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah terpenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, diperlukan lingkungan kerja yang nyaman dan memadai guna menghasilkan pelayanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas lingkungan kerja, maka akan

semakin tinggi pula kualitas pelayanan dan sebaliknya semakin rendah kualitas lingkungan kerja maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan.

Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis diajukan dengan tujuan untuk memberikan arah dan pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan.

- H1: Terdapat pengaruh bersama-sama Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.
- H2: Terdapat pengaruh Disiplin Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.
- H3: Terdapat pengaruh Kemampuan Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.
- H4: Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas, ditemukan bahwa nilai r -hitung untuk variabel Disiplin Kerja (X1), Kemampuan Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3), dan Kualitas Pelayanan (Y) lebih besar daripada nilai r -tabel yang sebesar 0,254. Hasil ini diperoleh dari total sampel 62 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item atau variabel yang diuji dalam penelitian ini dianggap valid karena hubungannya lebih kuat daripada nilai kritis yang ditetapkan dalam uji validitas.

Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* yang lebih besar daripada 0,6. Nilai *Alpha Cronbach* variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,857, variabel Disiplin Kerja (X1) sebesar 0,858, variabel Kemampuan Kerja (X2) sebesar 0,778, dan variabel Lingkungan Kerja (X3) sebesar 0,614. Berdasarkan nilai-nilai ini, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dianggap reliabel karena nilai *Alpha Cronbach* mereka melebihi batas reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,6.

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37583931
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.133
	Negative	-.084
Test Statistic		.133
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.058
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d Sig.		.057

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Data primer, diolah SPSS 29 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk variabel Disiplin Kerja (X1), Kemampuan Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3), dan Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,058, yang lebih besar daripada tingkat signifikansi yang biasanya ditetapkan pada 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data pada keempat variabel tersebut terdistribusi secara mendekati normal, karena nilai p (Asymp. Sig.) lebih besar daripada 0,05.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Disiplin Kerja	.694	1.440
	Kemampuan Kerja	.814	1.228
	Lingkungan Kerja	.747	1.339

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS 29 2023

Dalam penelitian ini, penggunaan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) digunakan untuk mengevaluasi adanya multikolinearitas antara variabel-variabel independen. Suatu variabel dianggap tidak mengalami masalah multikolinearitas jika nilai tolerance lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas. Variabel X1 memiliki nilai tolerance sebesar 0,694 (lebih besar dari 0,01) dan nilai VIF sebesar 1,440 (kurang dari 10). Variabel X2 juga memiliki nilai tolerance sebesar 0,814 (lebih besar dari 0,01) dan nilai VIF sebesar 1,228 (kurang dari 10). Sama halnya dengan variabel X3, yang memiliki nilai tolerance sebesar 0,747 (lebih besar dari 0,01) dan nilai VIF sebesar 1,339 (kurang dari 10). Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel independen dalam penelitian ini, karena semua variabel independen memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk bebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.336	1.501		-2.223	.030
Disiplin Kerja	-.016	.090	-.025	-.172	.864
Kemampuan Kerja	.010	.063	.020	.154	.878
Lingkungan Kerja	.339	.109	.429	3.116	.053

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data primer diolah SPSS 29 2023

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p-value) dari variabel Disiplin Kerja (X1), Kemampuan Kerja (X2), dan Lingkungan Kerja (X3) lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa dalam regresi yang digunakan, tidak ada bukti yang cukup kuat untuk menyatakan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Dalam penelitian ini, nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 adalah indikasi bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara variabilitas residu (error) dari model regresi pada berbagai tingkat variabel independen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa regresi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	14.061	2.675		5.256
	Disiplin Kerja	.968	.161	.638	6.003
	Kemampuan Kerja	.557	.113	.483	4.922
	Lingkungan Kerja	.512	.194	.271	2.643

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah SPSS 29 2023

Berdasarkan hasil pengujian uji regresi linear berganda pada tabel 4. diatas, maka dapat dilakukan analisis sebagai berikut.

Persamaan regresi yang dihasilkan yaitu:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

$$Y = 14.061 + 0,968 X_1 + 0,557 X_2 + 0,512 X_3 + e$$

Persamaan diatas mengandung interpretasi :

1. Nilai konstanta sebesar 14.061, artinya jika variabel Disiplin Kerja, kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja meningkat, maka Kualitas Pelayanan bernilai positif 14.061.
2. Nilai koefisien regresi (b1) variabel Disiplin Kerja menunjukkan nilai positif sebesar 0,968 yang artinya jika Disiplin Kerja meningkat maka Kualitas Pelayanan akan meningkat.
3. Nilai koefisien regresi (b2) variabel Kemampuan Kerja menunjukkan nilai positif sebesar 0,557 yang artinya jika Kemampuan Kerja meningkat maka Kualitas Pelayanan akan meningkat.
4. Nilai koefisien regresi (b3) variabel Lingkungan Kerja menunjukkan nilai positif sebesar 0,512 yang artinya jika lingkungan kerja meningkat maka Kualitas Pelayanan juga akan meningkat.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji t berguna untuk menguji apakah ada pengaruh variabel independen secara parsial

terhadap variabel dependen. Hasil Uji t sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	14.061	2.675		5.256
	Disiplin Kerja	.968	.161	.638	6.003
	Kemampuan Kerja	.557	.113	.483	4.922
	Lingkungan Kerja	.512	.194	.271	2.643

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer diolah SPSS 29 2023

Berdasarkan tabel 5. hasil Uji t dapat disimpulkan sebagai berikut.

Variabel Disiplin Kerja nilai signifikansinya sebesar 0,001 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} 6.003 > t_{tabel} 2.001$. Artinya terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel Disiplin Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Maka dari pernyataan tersebut dapat dinyatakan H2 diterima. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian dilakukan oleh (Mufidayatul dan Shohib, 2020) dengan judul penelitian "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi BMT Al-Ikhlas".

Variabel Kemampuan Kerja nilai signifikansinya sebesar 0,001 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} 4.922 > t_{tabel} 2.001$ Artinya terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel Kemampuan Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Maka dari pernyataan tersebut dapat dinyatakan H3 diterima. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Muazansyah, 2018) dengan judul "Pengaruh Kemampuan Kerja (*Work Ability*) dan Kualitas Kerja (*Work Quality*) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan".

Variabel Lingkungan kerja nilai signifikansinya 0,011 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} 2.643 > t_{tabel} 2.001$. Artinya terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel Lingkungan Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Maka dari pernyataan tersebut dapat dinyatakan H4 diterima. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Irdiyanti dan Syamsir, 2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang".

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas

Pelayanan pada Karyawan Unit Swalayan di Koperasi Sumber Makmur (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Dengan kata lain, hipotesis pertama (H1) diterima.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indarwati (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kompetensi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur." Ini mengindikasikan bahwa temuan dalam penelitian sejalan dengan temuan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Indarwati pada konteks yang berbeda.

Pengaruh Disiplin Kerja Secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data uji t atau uji parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu, Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan karyawan unit swalayan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek, dan pengaruh tersebut tergolong sangat baik. Dengan kata lain, hipotesis kedua (H2) dapat diterima. Diharapkan Koperasi Sumber Makmur (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek dapat menjaga dan meningkatkan tingkat disiplin kerja karyawan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan, terutama di unit swalayan.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mufidayatul dan Shohib (2020) "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi BMT Al-Ikhlash." Ini menunjukkan bahwa temuan dalam penelitian sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa Disiplin Kerja berperan penting dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di lingkungan koperasi.

Pengaruh Kemampuan Kerja Secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan

Secara parsial kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan unit swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek dengan nilai rata-rata kriteria baik. Hal tersebut menerangkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh adanya kemampuan kerja dari karyawan yang baik. Diharapkan bagi Koperasi Sumber Makmur (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek perlu meningkatkan kemampuan kerja karyawannya supaya bisa memaksimalkan kualitas pelayanan karyawan, khususnya pada karyawan unit swalayan. Hasil penelitian variabel kemampuan kerja didukung oleh Muazansyah (2018) dengan judul "Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan".

Pengaruh Lingkungan Kerja Secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis uji parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan unit swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Hal tersebut menerangkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima. Diharapkan Koperasi Sumber Makmur (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek bisa mempertahankan lingkungan kerja untuk memaksimalkan kualitas pelayanan karyawan, khususnya pada karyawan unit swalayan. Hasil penelitian lingkungan kerja ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irdiyanti dan Syamsir (2018) "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang".

SIMPULAN

Sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Disiplin kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Disiplin Kerja (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Kemampuan Kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek. Lingkungan Kerja (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Karyawan Unit Swalayan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek.

Keterbatasan-keterbatasan dalam pengerjaan penelitian ini hanya menggunakan kuesioner (angket) sebagai alat pengambilan data dan hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu, disiplin kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja serta satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperbanyak referensi dalam variabel yang akan digunakan saat penelitian supaya dapat memperkuat akurasi penelitian dan bagi Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek perlu meningkatkan kemampuan kerja karyawan dan mempertahankan disiplin kerja serta lingkungan kerja guna mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar dapat menjaga sustainability koperasi dan mencapai tujuan koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, N. A., Wulan, H. S., and Budi, L. (2021) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kemampuan Manajerial, Dan Disiplin Terhadap Pelayanan Karyawan (Koperasi Simpan Pinjam Karya Cipta Mandiri, Bawen Case Study)', *Journal of Management*.
- Djaali. (2021) 'Metode Penelitian Kuantitatif', Jakarta Timur, PT Bumi Aksara.
- Dwining, R., Bambang, T., and Sunuharyo, S. (2018) 'Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap)', In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1).
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., and Jaminan, P. E. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik', 1(1), <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>.
- Febrian, W. D., Ardista, R., Kutoyo, S., Suryana, Y., Kusnaldi, and Suryawan, R. F. (2022) 'Manajemen Sumber Daya Manusia', Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- Ghozali, I. (2018) 'Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25', Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, L., Andri, S., and Rusli, Z. (2018) 'Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan'.
- Hasanah, H. (2017) 'Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)'.
- Huda, S. (2021) 'Koperasi Indonesia Pada Masa Pandemi 2021'.
- Indarwati, T. (2020) 'Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur', In *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).
- Irdiyanti, and Syamsir. (2018) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang'.
- Junjuran, M. I., and Nawangsari, A. T. (2021) 'Pengolahan Data Statistik dengan Menggunakan SPSS 25 dalam Penelitian Bisnis', *Insan Cendekia Mandiri*.
- Kurniawan, A.W. dan Z.P. (2016) 'Metode Penelitian Kuantitatif', Yogyakarta, Pandiva Buku.
- Labola, Y. A. (2019) 'Konsep Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi, Bakat dan Ketahanan dalam Organisasi', *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 7(1), <https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i1.2760>.
- Muazansyah, I. (2018) 'Pengaruhkemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Didinas Sosial Kabupaten Bangkalan', *Jurnal Aplikasi Administrasi*.
- Mufidahyatul, M., and Shohib, M. (2020) 'Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas

- Pelayanan di Koperasi BMT Al-Ikhlah Lumajang', Tanwirul Uqul-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 1(1), pp. 40-51.
- Mulyani, R. (2019) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerjaterhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polsek Kebonpedes Polres Sukabumi Kota', Jurnal Ekonomak, 5(1).
- Patmanegara, A., Subiyanto, D., and Sari, P. P. (2021) 'Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Mediasi Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta', Jurnal Widya Manajemen, 3(1), pp. 70–85, <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v3i1>.
- Pradana, H. A., Kismartini, K., and Aripin, S. (2022) 'Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun', Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(2), p. 760, <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6196>.
- Purwanto. (2018) 'Teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah (1nd ed.)', Magelang, Staial Press.
- Ratnasari, Y., Suryani, N., and Saeroji, A. (2022) 'Pengaruh Disiplin Pegawai, Fasilitas Kerja, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan', Business and Accounting Education Journal, <https://doi.org/10.15294/baej.v3i2.62449>.
- Rusman. (2022) 'Tantangan Sumber Daya Manusia di Era Globalisasi', Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, p. 1.
- Saputri, O. (2022) 'Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas-Tugas Dengan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Ksu "Sumber Makmur" Desa Nglebeng Kec. Panggul Kab. Trenggalek'.
- Seran, Sirilius. (2020) 'Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial', (n.p.): Deepublish.
- Sofyan. (2020) 'Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Ukm Kabupaten Kepulauan Selayar'.
- Sugiyono. (2018) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D', Bandung, CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2019) 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D', Bandung, CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D', Bandung, Alfabeta, CV.
- Supranto, J. (2011) 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa

Pasar, Cetakan keempat', Jakarta, Penerbit PT Rineka Cipta.

Tarjo, S. (2019) 'Metode penelitian sistem 3x baca', Yogyakarta, Deepublish.

Ulfa, R. (2021) 'Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan', Jurnal Pendidikan Dan Keislaman.

Wakhidah, L. N., and Pramusinto, H. (2020) 'Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai', Business and Accounting Education Journal, 1(3), pp. 265–271, <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46520>.

Welia, Y., Witrianto, and Yulia, R. (2013) 'Fungsi Koperasi Serba Usaha Ekonomi Desa (KSU-ED) terhadap Masyarakat Nagari Tabek Talang Babungo, Kabupaten Solok'.

Wulandari, S. (2019) 'Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Stba Technocrat Kota Tangerang', In Jakarta Gedung Sentra Krama Jl. Kramat Raya, 8(1).