

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi keagamaan memainkan tugas yang penting di dalam masyarakat modern, tidak hanya menjadi pusat spiritual namun juga sebagai penyedia pelayanan sosial yang signifikan. Dalam konteks sektor pelayanan, kualitas pelayanan telah menjadi faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan jangka panjang organisasi (Casidy & Tsarenko, 2014). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dikelola baik dalam organisasi dapat menciptakan nilai yang lebih besar bagi organisasi, baik dalam konteks komersial ataupun non- komersial, termasuk dalam organisasi keagamaan. (Casidy, 2013).

Kualitas pelayanan dalam konteks gereja memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari organisasi lain. Menurut White, Darin W. & Simas (2008), Orientasi pasar memperhatikan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan para jemaat. Konsep orientasi pasar sangat cocok dengan operasional organisasi keagamaan, yang mana tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan spiritual para jemaat.

Sekretariat GBI Rayon 1D adalah salah satu bagian administratif dari Gereja Bethel Indonesia (GBI), yang merupakan salah satu denominasi gereja Kristen di Indonesia. Rayon dalam struktur GBI adalah pembagian wilayah gerejawi yang mengatur kegiatan gereja di beberapa daerah atau wilayah tertentu. Setiap rayon memiliki tugas untuk mengkoordinasikan gereja-gereja lokal di wilayah tersebut serta mendukung administrasi, program pelayanan, dan kebutuhan rohani jemaat di bawahnya, sedangkan peran Sekretariat GBI Rayon 1D mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data jemaat, koordinasi kegiatan antar gereja, hingga penyelenggaraan program-program pengembangan rohani.

Kualitas pelayanan adalah prospek yang cukup esensial untuk kemajuan dalam organisasi, khususnya organisasi berbasis keagamaan seperti Sekretariat GBI Rayon 1D. Namun, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, namun juga oleh perilaku dan sikap karyawan terhadap organisasi. Kepemimpinan yang efektif, terutama berfokus pada pelayanan kepada karyawan, dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, mendorong mereka untuk lebih terlibat, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jemaat serta masyarakat.

**Tabel 1. 1 Data Survei Jemaat tahun 2024**

| No | Pernyataan                                                                                       | Total Responden | Jawaban |            |                     |                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|------------|---------------------|---------------------------|
|    |                                                                                                  |                 | Puas    | Tidak Puas | Persentase Puas (%) | Persentase Tidak puas (%) |
| 1  | Saya merasa dilayani dengan ramah dan sopan oleh staf sekretariat.                               | 66              | 65      | 1          | 98,48               | 1,52                      |
| 2  | Staf sekretariat merespons kebutuhan saya dengan cepat dan tanggap.                              | 66              | 59      | 7          | 89,39               | 10,61                     |
| 3  | Informasi yang diberikan oleh sekretariat jelas dan mudah dipahami.                              | 66              | 32      | 34         | 48,48               | 51,52                     |
| 4  | Staf menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan saya sebagai jemaat.                              | 66              | 60      | 6          | 90,91               | 9,09                      |
| 5  | Ruang pelayanan bersih, tertata rapi, dan nyaman.                                                | 66              | 63      | 3          | 95,45               | 4,55                      |
| 6  | Proses administrasi atau keperluan gereja yang terkait teknologi informasi dilayani dengan baik. | 66              | 31      | 35         | 46,97               | 53,03                     |

Sumber: Diolah oleh Penulis (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 yang berisi hasil survei terhadap 66 orang jemaat di Sekretariat GBI Rayon 1D pada tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan jemaat terhadap pelayanan sekretariat menunjukkan variasi yang cukup signifikan dan belum sepenuhnya optimal. Hasil menunjukkan bahwa aspek sikap staf seperti keramahan (98,48%), kepedulian (90,91%), dan kenyamanan ruang pelayanan (95,45%) mendapat apresiasi tinggi dari jemaat. Ini menunjukkan bahwa aspek *soft skills* dan etika kerja staf telah berjalan cukup baik.

Namun, hasil survei juga mengungkapkan adanya kelemahan, terutama pada aspek komunikasi dan penguasaan teknologi. Kejelasan informasi hanya mendapat tingkat kepuasan (48,48%), dan pelayanan berbasis teknologi informasi sebesar (46,97%). Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi staf dalam menyampaikan informasi dan menggunakan teknologi secara efektif. Selain itu, meskipun responsivitas staf cukup baik (89,39%), sebagian jemaat masih menilai pelayanan belum sepenuhnya cepat dan tanggap. Temuan tersebut merupakan dasar strategis sebagai bagian untuk meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan organisasi keagamaan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala pimpinan, dijelaskan bahwa dari sisi kualitas pelayanan, mayoritas karyawan berusaha memberikan yang terbaik kepada jemaat. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi organisasi adalah transisi dari sistem manual ke sistem digital. Beberapa karyawan belum sepenuhnya menguasai teknologi yang digunakan, sementara jemaat yang sering kali lebih cakap dalam hal penggunaan teknologi. Misalnya, dalam upaya untuk memperkenalkan aplikasi mobile GBI RAYON 1D yang digunakan oleh jemaat, muncul adanya kendala teknis yang terjadi di lapangan, seperti penggunaan ponsel dengan teknologi lama yang menjadi penghambat implementasi program ini. Perlu diperhatikan karena organisasi mengharapkan hasil yang tinggi dari para karyawannya, meskipun adanya kendala keterbatasan sumber daya seperti kurangnya pengetahuan tentang teknologi di kalangan karyawan dapat menimbulkan hambatan tertentu.

Kondisi yang terjadi di Sekretariat GBI Rayon 1D mencerminkan bahwa aspek

disiplin kerja dan komitmen organisasi memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan yang ditujukan untuk jemaat. Pegawai yang senantiasa menaati aturan kerja cenderung menunjukkan kehadiran yang konsisten dan kinerja yang baik, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan jemaat. Sebaliknya, rendahnya disiplin dan komitmen dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan.

Transisi dari sistem manual ke sistem digital menjadi tantangan tersendiri, di mana beberapa karyawan belum terbiasa dengan teknologi baru, sehingga mempengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi harapan jemaat. Selain itu, tingginya *turnover rate* di Sekretariat GBI Rayon 1D mencerminkan masalah dalam mempertahankan karyawan, yang dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi menuntut terciptanya atmosfer kerja yang mendukung dan memotivasi. Oleh karena itu, guna meningkatkan komitmen dan disiplin karyawan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan secara signifikan.

Kualitas pelayanan yang optimal sangat bergantung pada tingkat disiplin kerja karyawan yang tinggi. Karena disiplin kerja yang diterapkan dengan baik akan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sehingga memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam pandangan Singodimedjo yang dikutip oleh Edy Sutrisno (2016:86), disiplin diartikan sebagai sikap sadar dan rela dari individu untuk menaati berbagai aturan serta ketentuan yang berlaku di lingkungan tempat ia berada. Dalam organisasi keagamaan, penerapan disiplin kerja tidak hanya mencerminkan sikap profesional, tetapi juga menjadi wujud nyata dari nilai-nilai spiritual yang dijalankan oleh individu maupun organisasi. Veithzal Rivai (2011:824) menjelaskan bahwa disiplin berfungsi sebagai sarana bagi manajer dalam menyampaikan pesan kepada karyawan, dengan tujuan mendorong perubahan perilaku. Selain itu, disiplin juga merupakan upaya untuk membangun kesadaran dan kemauan individu agar Mentaati aturan organisasi dan norma sosial di lingkungan kerja.

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan jemaat dan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, Sekretariat GBI Rayon 1D harus memastikan setiap karyawan memiliki kedisiplinan yang tinggi. Pada situasi tersebut, manajemen SDM berjalan optimal, terlebih lagi pada pengawasan dan peningkatan disiplin kerja, menjadi langkah strategis untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada jemaat. Berikut ini data rekapitulasi absensi Sekretariat GBI Rayon 1D:

**Tabel 1. 2 Rekapitulasi Absensi Karyawan Tahun 2024**

| No    | Normal | Absen | Terlambat | Pulang Cepat | Cuti Tahunan |
|-------|--------|-------|-----------|--------------|--------------|
| STAFF | Wday   | Wday  | Count:    | Count:       | Wday         |
| 1     | 261    | 1     | 4         | 5            |              |
| 2     | 261    | 6     | 26        | 2            | 14           |
| 3     | 261    | 17    | 32        | 8            | 3            |
| 4     | 261    | 8     | 9         | 11           |              |
| 5     | 261    | 3     | 13        | 17           | 12           |
| 6     | 261    | 10    | 49        | 2            | 4            |
| 7     | 261    | 13    | 5         | 7            | 2            |
| 8     | 261    | 8     | 112       | 8            | 6            |
| 9     | 261    | 148   | 3         | 13           |              |
| 10    | 261    | 12    | 46        | 5            | 3            |
| 11    | 261    | 14    | 20        | 6            | 2            |
| 12    | 261    | 15    | 3         |              |              |
| 13    | 261    | 22    | 61        | 4            | 4            |
| 14    | 261    | 18    | 3         | 15           | 3            |
| 15    | 261    | 10    |           | 11           | 1            |
| 16    | 261    | 12    | 59        | 1            |              |
| 17    | 261    | 9     | 42        | 5            |              |
| 18    | 261    | 4     | 4         | 6            | 1            |
| 19    | 261    | 21    | 51        | 9            |              |
| 20    | 261    | 7     | 1         | 3            |              |
| 21    | 261    | 11    | 1         | 1            |              |
| 22    | 261    | 18    | 50        | 7            | 3            |
| 23    | 261    | 9     | 13        | 5            |              |
| 24    | 261    | 51    | 5         | 6            |              |
| 25    | 261    | 8     | 3         | 8            |              |
| 26    | 261    | 56    | 5         | 7            |              |

|    |     |    |     |    |  |
|----|-----|----|-----|----|--|
| 27 | 261 | 69 | 89  | 12 |  |
| 28 | 261 | 15 | 5   | 5  |  |
| 29 | 261 | 49 | 125 | 8  |  |
| 30 | 261 | 59 | 14  | 6  |  |
| 31 | 261 | 47 | 28  | 32 |  |
| 32 | 261 | 51 | 5   | 6  |  |
| 33 | 261 | 8  | 3   | 8  |  |
| 34 | 261 | 56 | 5   | 7  |  |
| 35 | 261 | 69 | 89  | 12 |  |
| 36 | 261 | 15 | 5   | 5  |  |

Sumber: Sekretariat GBI Rayon 1D, 2024

Berdasarkan hasil Tabel 1.2 Rekapitulasi absensi karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D pada tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa selama 1 tahun terakhir di kantor Sekretariat GBI Rayon 1D, terlihat adanya variasi yang signifikan dalam tingkat kehadiran dan disiplin kerja di organisasi tersebut. Beberapa karyawan menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan tingkat kehadiran di atas 95%, sebaliknya, masih terdapat pegawai yang memiliki tingkat ketidakhadiran cukup tinggi, yakni mencapai 148 selama tahun 2024. Selain itu, masalah keterlambatan juga menjadi isu yang perlu diperhatikan, dengan beberapa karyawan tercatat terlambat lebih dari 10 kali dalam rentang waktu tersebut. Perbedaan yang terlihat dalam jumlah jam kerja antar karyawan juga mengindikasikan adanya ketimpangan dalam beban kerja atau produktivitas.

Kedisiplinan yang baik memungkinkan karyawan mampu melaksanakan kewajiban kerja secara optimal dengan efisiensi tinggi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Setyaningdyah (2013), kedisiplinan dalam bekerja mencerminkan kesadaran individu dalam menjalankan tanggung jawab untuk menaati aturan dengan memperhatikan regulasi dan norma yang berlaku di lingkungan kerja. Di sisi lain, komitmen organisasi memegang peranan yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Tabel 1. 3 Data keluar masuknya karyawan pada Tahun 2022-2025**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Awal Karyawan</b> | <b>Masuk</b> | <b>Keluar</b> | <b>Jumlah Karyawan akhir tahun</b> |
|--------------|-----------------------------|--------------|---------------|------------------------------------|
| 2022         | 42                          | 4            | 2             | 44                                 |
| 2023         | 44                          | 4            | 4             | 44                                 |
| 2024         | 44                          | 1            | 7             | 38                                 |
| 2025         | 38                          | -            | 2             | 36                                 |

Sumber: Sekretariat GBI Rayon 1D, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 Data keluar masuk karyawan selama tiga tahun terakhir, terlihat adanya dinamika jumlah karyawan yang mencerminkan kondisi internal organisasi, termasuk tingkat stabilitas dan komitmen dalam pengelolaan sumber daya manusia. Pada tahun 2022, terdapat 4 karyawan baru dan 2 orang keluar, sehingga jumlah karyawan meningkat dari 42 menjadi 44 orang. Pada tahun 2023, terjadi kondisi yang relatif stabil, di mana jumlah karyawan masuk dan keluar sama-sama sebanyak 4 karyawan, jumlah akhir tetap 44 orang.

Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan signifikan menjadi 38 karyawan akibat keluarnya 7 orang dan hanya 1 orang yang direkrut. Ketidakseimbangan ini menyebabkan penurunan bersih sebesar 6 orang. Tren penurunan berlanjut pada tahun 2025, di mana tidak ada penambahan karyawan, sementara terdapat 2 orang yang keluar, sehingga jumlah karyawan di akhir tahun menjadi 36 orang.

Kondisi ini mencerminkan tingginya jumlah karyawan yang mengundurkan diri lebih tinggi dibandingkan karyawan yang masuk pada tahun terakhir, yang dapat menjadi indikasi adanya penurunan komitmen organisasi di kalangan karyawan. Apabila hal ini tidak segera ditindaklanjuti oleh manajemen, maka dikhawatirkan dapat memengaruhi kestabilan sumber daya manusia serta berdampak pada pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan.

**Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survey Komitmen Organisasi**

| <b>No</b> | <b>Pernyataan</b>                               | <b>Iya</b> | <b>Tidak</b> |
|-----------|-------------------------------------------------|------------|--------------|
| 1         | Saya bangga menjadi bagian dari organisasi ini. | 33         | 3            |
| 2         | Saya merasa nilai-nilai organisasi selaras      | 31         | 5            |

|   |                                                                                     |    |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|   | dengan nilai pribadi saya.                                                          |    |    |
| 3 | Jika saya keluar, kerugian (finansial/sosial) akan lebih besar daripada manfaatnya. | 16 | 20 |
| 4 | Saya kesulitan menemukan pekerjaan lain dengan gaji dan tunjangan sebaik ini.       | 19 | 17 |
| 5 | Saya merasa berkewajiban untuk menjaga nama baik organisasi.                        | 25 | 11 |
| 6 | Saya tetap setia pada organisasi meskipun sedang mengalami kesulitan                | 22 | 14 |

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

Berdasarkan tabel 1.4 Pra-survei komitmen organisasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi menunjukkan kecenderungan positif, meskipun beberapa aspek masih memerlukan perhatian. Mayoritas responden menunjukkan komitmen afektif yang tinggi, terlihat dari 33 responden yang mengaku bangga menjadi bagian dari organisasi dan 31 responden yang merasa nilai-nilai organisasi sejalan dengan nilai pribadi mereka. Hal ini menunjukkan adanya rasa keterikatan emosional dan identifikasi karyawan terhadap organisasi.

Namun, pada aspek komitmen *continuance*, yaitu persepsi terhadap kerugian jika keluar dari organisasi, hasilnya cenderung netral. Hanya 16 responden yang merasa akan dirugikan jika keluar, sementara 20 lainnya merasa sebaliknya. Begitu pula pada pernyataan mengenai kesulitan memperoleh pekerjaan lain dengan fasilitas serupa, hanya 19 yang menjawab “iya”, sementara 17 menyatakan “tidak”. Ini mengindikasikan bahwa motivasi untuk bertahan karena faktor biaya pindah kerja (*financial/social cost*) masih lemah atau belum dominan.

Dari sisi komitmen normatif, sebanyak 25 responden merasa berkewajiban menjaga nama baik organisasi, dan 22 responden tetap menyatakan setia meskipun organisasi menghadapi kesulitan. Ini menunjukkan bahwa aspek tanggung jawab moral dan loyalitas masih cukup kuat, meskipun tidak sekuat komitmen afektif.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa komitmen emosional (afektif) menjadi kekuatan utama dalam keterikatan karyawan, sedangkan komitmen

berlandaskan kebutuhan (*continuance*) dan kewajiban moral (normatif) masih memerlukan penguatan lebih lanjut. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk memperkuat sistem penghargaan dan pengakuan terhadap kontribusi karyawan, menumbuhkan rasa aman dalam karier, meningkatkan budaya organisasi yang terbuka dan partisipatif agar semua dimensi komitmen dapat terbentuk secara seimbang.

Faslah (2010) mengemukakan bahwa tidak sedikit perusahaan yang kurang memahami pentingnya pelibatan karyawan dalam aktivitas organisasi. Minimnya ruang partisipasi tersebut dapat menurunkan motivasi kerja karena karyawan merasa tidak mengalami perkembangan diri. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap tanggung jawab, pencapaian, apresiasi, serta harga diri yang dirasakan. Apabila karyawan berada dalam situasi demikian, dorongan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik sering kali membuat karyawan mempertimbangkan *resign* dari organisasi. Dengan demikian, keterlibatan serta kepuasan kerja perlu mendapat perhatian serius karena secara nyata berdampak pada kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Komitmen organisasi diartikan sebagai suatu keadaan psikologis yang memiliki perasaan dan atau keyakinan mengenai keterikatan antara individu dan organisasi, serta dorongan pribadi untuk mempertahankan keanggotaan di dalamnya atas dasar keinginan, kebutuhan, maupun kewajiban (Meyer & Allen, 1991). Karyawan yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi cenderung lebih aktif dan terlibat dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka dan berusaha memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan dalam suatu organisasi tidak terlepas dari peran penting disiplin kerja dan komitmen organisasi yang ditunjukkan oleh karyawan. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan potensi dampak dari disiplin kerja serta komitmen organisasi. Dari uraian masalah tersebut, peneliti memilih untuk mengkaji isu ini melalui penelitian dengan judul **“Hubungan Disiplin Kerja dan Komitmen organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan**

## **Sekretariat GBI Rayon 1D”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Merujuk pada uraian latar belakang sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh karyawan di Sekretariat Rayon 1D dirancang dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Disiplin kerja karyawan belum optimal, yang terlihat dari masih adanya keterlambatan, pelanggaran aturan kerja, atau penggunaan waktu kerja untuk kepentingan pribadi.
2. Tingkat komitmen organisasi yang bervariasi diantara karyawan, yang berdampak pada kurangnya rasa memiliki terhadap tugas dan tanggungjawab dalam organisasi.
3. Kualitas pelayanan kepada jemaat atau pemangku kepentingan belum konsisten, yang berpotensi menurunkan kepercayaan dan kepuasan terhadap kinerja Sekretariat GBI Rayon 1D.
4. Belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Meskipun teknologi sudah tersedia, pelayanan administrasi seperti pengarsipan, komunikasi, dan pendaftaran kegiatan masih dilakukan secara manual, sehingga memperlambat pelayanan dan mengurangi kepuasan jemaat.
5. Minimnya evaluasi pelayanan secara rutin. Tidak adanya sistem evaluasi atau survei rutin untuk mengukur kepuasan jemaat menyebabkan kurangnya data yang dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.
6. Kurangnya pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala, yang menyebabkan beberapa staf tidak memahami standar pelayanan terbaru, sehingga kualitas pelayanan tidak meningkat secara signifikan dan cenderung stagnan.

### **1.3 Batasan Masalah**

#### **1. Cakupan**

Studi ini dilaksanakan hanya fokus pada Hubungan Disiplin kerja serta komitmen organisasi terhadap mutu pelayanan pada Karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D,

sehingga hasilnya tidak bisa digeneralisasikan untuk organisasi lain atau gereja di luar lingkup tersebut.

## 2. Variabel penelitian

Kajian yang dilakukan hanya akan membahas disiplin kerja dan komitmen organisasi sebagai aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Faktor lain yang mungkin berpengaruh, seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, atau kepemimpinan, tidak akan dibahas secara mendalam.

## 3. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian hanya pada staf dan pengurus di Sekretariat GBI Rayon 1D, sehingga tidak mencakup jemaat atau pihak eksternal lainnya

## 4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam periode tertentu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, yaitu Oktober 2024 – April 2025 sehingga tidak mencakup perubahan atau perkembangan jangka Panjang dalam organisasi.

### 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D?
2. Bagaimana hubungan antara komitmen organisasi dan kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D?
3. Bagaimana hubungan antara disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D?

### 1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah asumsi awal yang belum terbukti dan perlu divalidasi melalui proses pengumpulan serta analisis data secara empiris. Berdasarkan penjabaran pada bagian latar belakang masalah, maka peneliti menyusun hipotesis seperti di bawah ini:

1. Terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di Sekretariat

GBI Rayon 1D.

2. Terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

3. Terdapat hubungan antara disiplin kerja dan komitmen organisasi secara simultan dengan kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

### **1.6 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis hubungan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

2. Menganalisis hubungan antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

3. Menganalisis hubungan antara disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D.

### **1.7 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Berperan dalam meningkatkan wawasan kita, terutama mengenai Hubungan Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di lingkungan kerja Sekretariat GBI Rayon 1D, dan juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi oleh kalangan akademi untuk melaksanakan penelitian berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil studi ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menetapkan kebijakan atau keputusan organisasi terkait hubungan disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat GBI Rayon 1D. Penelitian ini juga diharapkan mendorong pelayanan yang tertib dan berkualitas demi kenyamanan jemaat dalam beribadah.