



PENGARUH INOVASI PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DOMINO'S PIZZA PADA CABANG DEPOK 2 KEJAYAAN

Muhamad Ilham Fardazan¹, Jazuli Mukhtar²

¹ Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pamulang

² Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pamulang

*Penulis Korespondensi: ilhamfardazan5@gmail.com¹, dosen01962@unpam.ac.id²

Abstract. This study aims to determine the influence of work motivation and work discipline on employee performance at Rawa Mekar Jaya Subdistrict Office, Serpong District. Field observations show that several employees still demonstrate low levels of discipline in terms of punctuality, dress code compliance, and administrative procedures. In addition, certain motivational aspects—such as physiological needs, job security concerns related to employment status, and social needs—have not been fully met. This research employs a qualitative approach through in-depth interviews, observations, and documentation from key employees. The findings reveal that motivation plays an important role in increasing employees' enthusiasm, responsibility, and commitment in carrying out their tasks. Furthermore, work discipline is found to be a dominant factor influencing punctuality, adherence to regulations, and quality of service. Overall, motivation and work discipline are closely related and jointly influence employee performance. Improving both aspects can enhance public service effectiveness and the achievement of organizational goals within Rawa Mekar Jaya Subdistrict Office.

Keywords: Motivation, Work Discipline, Employee Performance, Public Service.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Rawa Mekar Jaya, Kecamatan Serpong. Fenomena yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang kurang disiplin dalam mematuhi jam kerja, aturan berpakaian, serta prosedur administrasi. Selain itu, beberapa aspek motivasi seperti kebutuhan fisiologis, rasa aman terkait status kepegawaian, dan kebutuhan sosial juga belum terpenuhi secara optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai sebagai narasumber utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja, tanggung jawab, serta komitmen pegawai dalam menjalankan tugas. Sementara itu, kedisiplinan kerja terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan, dan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, motivasi dan kedisiplinan kerja memiliki keterkaitan erat dan bersama-sama memengaruhi kinerja pegawai. Peningkatan kedua aspek tersebut terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta pencapaian tujuan organisasi di lingkungan Kelurahan Rawa Mekar Jaya.

Kata kunci: Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin berkembangnya teknologi menjadikan sumber daya manusia untuk terus berkembang menuju tingkat yang lebih tinggi, khususnya dalam kinerjanya. Dalam era globalisasi, pegawai yang merupakan aset pemerintahan yang menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan dinilai sangat penting. Peran seorang pegawai adalah berkontribusi dalam mencapai tujuan dari kegiatan yang ada di pemerintahan. Kinerja yang baik dari seorang individu pegawai akan menentukan keberhasilan dalam mencapai

tujuan organisasi, khususnya di sini adalah sebuah organisasi. Manajemen SDM memiliki pengaruh yang dominan dalam pengelola kinerja seorang pegawai di pemerintahan. Manajemen SDM sebagai pengelola sekaligus melakukan peningkatan terhadap kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai pemerintahan.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Pegawai Kelurahan Rawa Mekar Jaya Kecamatan Serpong

No	Indikator Kinerja	Aspek yang Dinilai	Hasil Observasi
1	Kualitas Kerja Mangkunegara (2018:75)	Ketelitian dan kerapihan dalam penyelesaian administrasi	Sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cukup rapi dan teliti, namun masih terdapat beberapa kesalahan administrasi yang perlu diperbaiki
		Tanggung jawab terhadap tugas	Pegawai menunjukkan tanggung jawab yang cukup baik terhadap tugas yang diberikan, meskipun pengawasan dari atasan masih diperlukan
2	Kuantitas Kerja	Volume pekerjaan yang diselesaikan	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai beban kerja, namun pada waktu tertentu terjadi penumpukan pekerjaan
		Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	Sebagian pegawai belum konsisten dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, terutama saat jam pelayanan padat
3	Pengetahuan Kerja	Pemahaman prosedur dan alur kerja	Pegawai cukup memahami prosedur kerja, namun masih ada pegawai yang memerlukan arahan dalam pelaksanaan tugas tertentu
		Kemampuan menggunakan fasilitas kerja	Pegawai cukup mampu menggunakan fasilitas kerja seperti komputer dan sistem administrasi, meskipun belum semuanya optimal

Sumber: Observasi Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.1 Kinerja Pegawai Kelurahan Rawa Mekar Jaya dapat diketahui bahwa kinerja pegawai secara umum berada pada kategori cukup baik. Penilaian kinerja pegawai dalam penelitian ini mengacu pada indikator kinerja menurut Mangkunegara, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pengetahuan kerja.

Tabel 1. 2
Data Jumlah Pegawai Kelurahan Rawa Mekar Jaya Kecamatan Serpong Tahun 2024

No.	Jabatan	Jobdesk	Jumlah
1	Lurah	Melaksanakan kewenangan pemerintahan dan membantu camat,	1
2	Sekretaris Lurah	Melaksanakan pengelolaan administrasi umum	1
4	Kasi Pemerintahan	Membina dan mengawasi tertib administrasi pemerintahan	1

PENGARUH INOVASI PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DOMINO'S PIZZA
PADA CABANG DEPOK 2 KEJAYAAN

5	Kasi Kesejahteraan Sosial	Melaksanakan pembinaan dan pelaksanaan program kesejahteraan sosial di wilayah	1
6	Kasi Ekonomi dan Pembangunan	Melaksanakan kebijakan camat terkait ekonomi dan pembangunan	1
7	Staff	Melaksanakan tugas administrasi umum (seperti: pengelolaan surat menyurat, dokumentasi kearsipan dan pengelolaan data)	8
8	Scurity	Melakukan penjagaan dan pengawalan di wilayah kelurahan	1
Total			14

Sumber: Kelurahan Rawa Mekar Jaya

Berdasarkan data pada tabel 1.2 mengenai pegawai Kelurahan Rawa Mekar Jaya yang berjumlah 14 pegawai dari setiap bagiannya masing-masing. Jumlah data pegawai ini diantaranya akan menjadi populasi dalam penelitian ini.

Sumber daya manusia merupakan salah satu factor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan suatu kegiatan operasional pada suatu pemerintahan dan berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu pemerintahan. Sumber daya manusia di tuntut untuk mampu mengatasi segala tantangan dan di harapkan mampu memanfaatkan suatu peluang dan serta dapat memenuhi tuntutan kebutuhan, khususnya yang ada atau datang dari lingkungan kerjanya.

Tabel 1.3
Data Motivasi Pegawai Kelurahan Rawa Mekar Jaya Kecamatan Serpong Tahun 2024

No	Masalah Pokok	Indikator	Hasil Observasi
1.	Motivasi (X1) Abraham Maslow yang dalam Suwatno dan Donni Juni Priansa (2016:177)	Kebutuhan Fisiologis	Sebagian besar pegawai telah mendapatkan gaji secara rutin setiap bulan, namun makan siang dan jam kerja yang fleksibel belum tersedia.
		Kebutuhan rasa aman	Pegawai merasa cukup aman secara fisik, namun ada kekhawatiran terhadap status kepegawaian yang masih banyak yang honorer dan belum diangkat.
		Kebutuhan sosial	Hubungan antar rekan kerja cukup baik, namun interaksi di luar pekerjaan masih minim, dan belum ada kegiatan tim atau gathering secara berkala.

Sumber: Kelurahan Rawa Mekar Jaya, 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, masih terdapat beberapa indikator yang menunjukkan belum optimalnya kinerja pegawai, seperti pencapaian target kerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas, serta tingkat kedisiplinan dalam kehadiran dan

kepatuhan terhadap aturan kerja. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai belum sepenuhnya sesuai dengan harapan organisasi.

Tabel 1. 4
Data Kedisiplinan Pegawai Kelurahan Rawa Mekar Jaya Kecamatan Serpong Tahun 2024

No	Masalah Pokok	Indikator	Hasil Observasi
1.	Singodimejo dalam Sutrisno (2019: 94)	Taat aturan waktu	Sebagian pegawai datang tepat waktu, namun masih ditemukan keterlambatan saat jam masuk dan Kembali istirahat.
		Taat aturan pemerintahan	Beberapa pegawai belum mematuhi standar berpakaian dan penggunaan atribut sesuai ketentuan kelurahan
		Taat aturan perilaku	Pekerjaan sesuai jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

Sumber: Kelurahan Rawa Mekar Jaya, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 kedisiplinan pegawai, terlihat adanya indikasi kurang baik pada beberapa aspek, terutama terkait kepatuhan terhadap aturan pemerintahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Syahid (2020, hlm. 71) yang menyatakan bahwa disiplin merupakan suatu kondisi yang terbentuk melalui proses serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1. Manajemen

Secara etimologi kata manajemen diambil dari Bahasa Prancis kuno, yaitu *management* yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan Manajemen dapat didefinisikan sebagai upaya perencanaan pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini untuk pencapaian tujuan sesuai dengan perencanaan dan efisien untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar.

A. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin "*Movere*" yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata "*Movere*" dalam bahasa Inggris sering disepadankan dengan "*Motivation*" yang berarti pemberian notifikasi, penimbulkan notifikasi, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Menurut Heller dalam Wibowo (2016:322) motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Berdasarkan pendapat bahwa motivasi harus diinjeksi dari luar, tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Dipekerjaan kita perlu mempengaruhi bawahan untuk menyelaraskan motivasinya dengan kebutuhan organisasinya.

1. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2020:193) "disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan

seseorang menaati semua peraturan pemerintahan dan norma-norma sosial yang berlaku".

1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Mangkunegara (2015:67) menyatakan bahwa "pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya". Menurut Siswanto (2015:11) menyatakan bahwa berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang di capai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami individu secara mendalam dan terperinci, karena metode kualitatif secara langsung bertemu dan melakukan wawancara yang lebih dalam, oleh sebab itu penelitian yang dilakukan penulis mengenai Analisis Motivasi Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Rawa Mekar Jaya sangat cocok menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik dikarenakan penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) atau yang disebut juga sebagai metode *ethnographi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis adalah sebuah subjek penelitian yang berhubungan dengan apa atau siapa yang diteliti (Abdussamad, 2021 : 130). Unit analisis peneliti adalah Kelurahan Rawa Mekar Jaya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan observasi. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber penelitian. Sumber data yang digunakan merupakan hasil dari wawancara dengan pegawai secara langsung. Metode analisis dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan jenis data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, ataupun data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, data skunder misalnya catatan atau dokumentasi, data yang diperoleh dari majalah, data lain sebagainya mengenai pemerintahan seperti profil pemerintahan dan data karyawan. Data skunder dalam penelitian ini berupa buku-buku, jurnal, literature, yang membahas mengenai materi penelitian, dan pendukung lainnya yang dianggap mendukung penelitian ini.

3.3 Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasidan gabungan/triangulasi (observasi, wawancara dan observasi). Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari

penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui prosedur pengumpulan data.

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

4. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2014:125) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik triangulasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan proses pengaturan dan pengelompokan informasi berdasarkan fakta melalui analisis yang sistematis dan objektif untuk memecahkan masalah serta menguji gagasan hingga terbentuk prinsip atau teori. Dalam penelitian ini, proses tersebut dilakukan dengan menggabungkan berbagai sumber data, yaitu wawancara, dokumentasi.

Tabel 4. 1

Data Responden

N o	Nama	Usia	Jabatan	Pendidika n	Lama Bekerja
1.	Rahmat Kurnia, SH	54	Lurah	S1	28 Tahun
2.	Warja, S.IP., M. Si	58	Sekel	S1	29 Tahun
3.	H. Yoyon, A.Md	54	Kasi	S1	15 Tahun
4.	Indri Melina Sari, SH	42	Kasi	S1	8 Tahun
5.	Erma Prijulianti, S.Ikom	40	Kasi	S1	7 Tahun
6.	Zaenudin HS	60	Pelaksana	S1	32 Tahun
7.	Yanto Budi Hartono	54	Pelaksana	S1	30 Tahun
8.	Pringgo Kurniawan S, SE.	41	Pelaksana	S1	25 Tahun
9.	Jamaludin, A.Md	37	Pelaksana	D3	16 Tahun
10	Nur Alamsyah	51	Pelaksana	S1	30 Tahun
11	Ibnu Khoir Isnain	23	Pelaksana	SMA	3 Tahun

12	Susilawati	38	Pelaksana	S1	25 Tahun
13	Muhadi Hermawan	55	Pelaksana	S1	32 Tahun
14	Rodi	45	Scurity	SMP	15 Tahun

Sumber: Data Kelurahan Rawa Mekar Jaya dan di olah oleh peneliti

Dari tabel di atas terlihat bahwa data responden disusun berdasarkan nama, usia, pendidikan, jabatan, dan masa kerja. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan kamera handphone, kuisisioner sebagai panduan pertanyaan. Penggunaan alat tersebut bertujuan agar proses wawancara lebih praktis, efisien, dan tidak memakan banyak waktu. Berikut adalah informasi yang disampaikan oleh para responden selama wawancara berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan melalui data dan informasi dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Dalam pelayanan publik di Kelurahan Rawa Mekar Jaya melibatkan beberapa langkah penting. Salah satunya adalah pemberian apresiasi atau penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, baik melalui pengakuan terhadap kinerja yang baik maupun kesempatan pengembangan diri. Langkah ini dinilai mampu meningkatkan motivasi kerja dan semangat pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Selain itu, peningkatan kedisiplinan, kompetensi, dan keterampilan pegawai terus dilakukan melalui berbagai program kerja seperti pelatihan, bimbingan teknis, dan pembinaan yang berkelanjutan. Pembagian tugas yang sesuai dengan kompetensi pegawai turut mendukung terciptanya pelayanan yang efisien dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Upaya ini diharapkan mampu memotivasi pegawai, khususnya para staf, untuk meraih prestasi yang lebih tinggi dan memberikan pelayanan yang semakin optimal kepada masyarakat. Selain itu, kerja sama yang baik antar pegawai memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sinergi dan komunikasi yang baik antarstaf, pelaksanaan tugas dapat berjalan sesuai dengan visi dan tujuan kelurahan.

Kelurahan Rawa Mekar Jaya juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran melalui survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik. Mekanisme ini menjadi sarana bagi pemerintah kelurahan untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Peneliti juga menilai bahwa pegawai di Kelurahan Rawa Mekar Jaya memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak memandang latar belakang pendidikan, serta memiliki kemauan untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, sehingga mampu mengikuti perubahan era digital dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

4.2. Analisis SWOT

Berdasarkan hasil observasi bisa diartikan bahwa saat pertama kali peneliti datang ke kelurahan, peneliti merasakan adanya perasaan bingung, dan tidak nyaman. Perasaan tersebut kerap kali muncul pada pegawai yang baru saja datang ke kelurahan, tetapi

pegawai tersebut kadang pulang terlambat atau lewat dari jam pulang kerja yang telah di tentukan oleh kelurahan.

Menurut Rangkuti (2016:19) “analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strenght*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*). Dalam penelitian ini, peneliti sudah melakukan observasi seingga dapat memahami aspek aspek yang dapat di Analisa dalam SWOT.

1. *Strengths* (Kekuatan)

Hal-hal positif dari dalam organisasi yang mendukung peningkatan kinerja pegawai.

- a) Hubungan sosial antar pegawai cukup baik Pegawai memiliki hubungan kerja yang harmonis sehingga memudahkan koordinasi dan kerja sama dalam pelayanan publik.
- b) Struktur organisasi jelas dan pembagian tugas sudah ditetapkan Setiap pegawai memahami jobdesk masing-masing sehingga pelaksanaan pekerjaan berjalan lebih terarah.
- c) Motivasi internal sebagian pegawai sudah baik Beberapa pegawai memiliki dorongan dari dalam untuk tetap bekerja dengan semangat dan menyelesaikan tugas tepat waktu.
- d) Kepemimpinan yang dapat memberikan arahan secara langsung Atasan mampu memberikan instruksi dan menjadi pengawas langsung dalam aktivitas pelayanan.
- e) Komitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Pegawai memiliki kesadaran bahwa pelayanan publik adalah prioritas utama dalam tugas kelurahan.

2. *Weaknesses* (Kelemahan)

Aspek internal yang menghambat kinerja pegawai.

- a) Kedisiplinan waktu yang masih rendah
Masih ditemukan pegawai yang terlambat masuk dan kembali dari waktu istirahat.
- b) Motivasi fisiologis dan rasa aman belum terpenuhi sepenuhnya
Beberapa pegawai honorer merasa belum aman secara status pekerjaan serta belum tersedianya fasilitas makan siang atau fleksibilitas yang mendukung kebutuhan dasar.
- c) Kepatuhan terhadap aturan berpakaian belum konsisten
Sebagian pegawai belum mematuhi standar pakaian kerja sesuai ketentuan kelurahan.
- d) Kurangnya kegiatan pengembangan diri atau pelatihan Pegawai belum mendapatkan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi.
- e) Dokumentasi administrasi belum konsisten
Pengisian absen dan pelaporan kegiatan masih tidak dilakukan secara rutin.

3. *Opportunities* (Peluang)

Faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan motivasi, kedisiplinan, dan kinerja.

- a) Dukungan program pemerintah kota/pusat
Adanya program peningkatan pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan untuk

meningkatkan kompetensi pegawai.

- b) Kesempatan mengikuti pelatihan administrasi pemerintahan
Pelatihan eksternal dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam manajemen pelayanan.
- c) Perkembangan teknologi digital
Dapat dimanfaatkan untuk mempercepat pelayanan administrasi dan mempermudah pengarsipan.
- d) Peningkatan anggaran kelurahan
Dapat digunakan untuk memperbaiki fasilitas kerja dan menyediakan insentif pegawai.
- e) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan
Kehadiran masyarakat yang semakin aktif dapat membantu kelurahan dalam menyusun pelayanan yang lebih tepat sasaran.

4. **Threats (Ancaman)**

Faktor eksternal yang dapat menghambat kinerja kelurahan.

- a) Perubahan kebijakan pemerintah yang cepat
Dapat membuat pegawai perlu sering menyesuaikan prosedur kerja.
- b) Tingkat kebutuhan pelayanan masyarakat yang meningkat
Beban kerja bertambah sehingga memicu stres kerja jika tidak diimbangi motivasi dan disiplin yang baik.
- c) Persaingan antar kelurahan dalam standar pelayanan
Kelurahan lain dapat menjadi pembanding yang menuntut peningkatan kinerja lebih cepat.
- d) Ketergantungan pada pegawai honorer
Jika terjadi pengurangan tenaga honorer sesuai kebijakan pemerintah, pelayanan dapat terganggu.
- e) Kemungkinan gangguan teknologi atau sistem administrasi
Pelayanan dapat terhambat jika terjadi kerusakan sistem atau jaringan.

Kesimpulan Analisis SWOT

Berdasarkan analisis di atas, Kelurahan Rawa Mekar Jaya memiliki potensi internal berupa hubungan kerja yang harmonis dan komitmen pelayanan, tetapi masih menghadapi kendala kedisiplinan dan motivasi yang perlu perhatian. Berbagai peluang seperti dukungan program pemerintah dan pelatihan dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kinerja pegawai. Namun, ancaman eksternal juga perlu diantisipasi agar pelayanan publik tetap optimal dan profesional.

Berdasarkan hasil analisis IFAS dan EFAS, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Rawa Mekar Jaya berada pada kondisi cukup menguntungkan, di mana kekuatan internal dan peluang eksternal lebih dominan dibandingkan kelemahan dan ancaman. Oleh karena itu, strategi yang tepat adalah memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal, khususnya melalui peningkatan motivasi dan kedisiplinan kerja guna mendorong kinerja pegawai yang lebih optimal.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada Kelurahan Rawa Mekar Jaya Kecamatan Serpong, serta analisis

terhadap data yang telah diperoleh, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja pegawai di Kelurahan Rawa Mekar Jaya secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari terpenuhinya sebagian kebutuhan pegawai, khususnya kebutuhan fisiologis dan kebutuhan sosial, seperti penerimaan gaji secara rutin serta hubungan kerja yang cukup harmonis antarpegawai. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek motivasi yang belum optimal, terutama terkait kebutuhan rasa aman, khususnya bagi pegawai dengan status kepegawaian non tetap. Kondisi ini berpengaruh terhadap tingkat semangat dan kestabilan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.
2. Kedisiplinan kerja pegawai di Kelurahan Rawa Mekar Jaya belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hasil observasi menunjukkan masih adanya pegawai yang belum konsisten dalam mematuhi aturan waktu kerja, ketentuan berpakaian, serta prosedur administrasi yang berlaku. Kurangnya kedisiplinan ini berdampak pada kelancaran pelaksanaan tugas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga diperlukan pengawasan dan penegakan aturan yang lebih tegas dari pihak pimpinan.
3. Kinerja pegawai yang ditinjau dari indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pengetahuan kerja menunjukkan hasil yang cukup baik. Pegawai pada umumnya mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta memahami prosedur kerja yang berlaku. Namun, masih ditemukan kendala dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan ketelitian administrasi, terutama pada saat beban kerja meningkat.
4. Motivasi dan kedisiplinan kerja memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki motivasi kerja dan tingkat kedisiplinan yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal. Sebaliknya, rendahnya motivasi dan kedisiplinan berpotensi menurunkan kualitas dan efektivitas kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan motivasi dan kedisiplinan kerja menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Rawa Mekar Jaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui, antara lain:

1. Subjek penelitian terbatas pada satu instansi, yaitu Kelurahan Rawa Mekar Jaya, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh kelurahan atau instansi pemerintahan lainnya.
2. Metode penelitian kualitatif bergantung pada kedalaman wawancara, sehingga tingkat keterbukaan informan sangat berpengaruh terhadap kualitas data yang diperoleh. Tidak semua informan bersedia memberikan informasi secara rinci.
3. Waktu penelitian relatif singkat, sehingga ruang lingkup pengamatan dan intensitas wawancara tidak dapat dilakukan secara lebih mendalam.
4. Data observasi terbatas pada kondisi saat penelitian berlangsung, sehingga tidak mencerminkan dinamika perilaku pegawai dalam jangka panjang.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, peneliti

memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Kelurahan Rawa Mekar Jaya
 - a) Meningkatkan fasilitas dan dukungan motivasi kerja, seperti pengadaan makan siang, pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, dan kesempatan peningkatan kompetensi melalui pelatihan.
 - b) Memperketat penerapan peraturan disiplin kerja, khususnya terkait ketepatan waktu, penggunaan seragam, serta kepatuhan administrasi pengisian absensi
 - c) Mengadakan kegiatan penguatan hubungan sosial, seperti gathering atau pembinaan rutin untuk meningkatkan keakraban dan kekompakan antar pegawai.
 - d) Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala guna memastikan pelaksanaan pekerjaan sesuai standar pelayanan publik.
2. Saran bagi Pegawai
 - a) Pegawai diharapkan meningkatkan motivasi internal, seperti komitmen dalam bekerja, semangat dalam memberikan pelayanan, serta kesediaan mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi.
 - b) Pegawai perlu lebih disiplin terhadap aturan, terutama dalam ketepatan waktu, etika kerja, dan tanggung jawab terhadap tugas masing-masing.
 - c) Meningkatkan kerja sama antarpegawai melalui komunikasi yang baik, saling mendukung, dan menjaga lingkungan kerja yang harmonis.
3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya
 - a) Disarankan menggunakan metode campuran (mixed method) agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat dibandingkan antara data kualitatif dan kuantitatif.
 - b) Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada instansi pemerintahan berbeda atau beberapa kelurahan sekaligus untuk memperoleh gambaran yang lebih luas.
 - c) Menambahkan variabel lain seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, dan kompensasi untuk melihat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdussamad, Z., & Rapanna, P. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adiputra, I. M. S., Faridi, A., Susilawaty, A., Rahmiati, B. F., Sianturi, E., Budiastutik, I., Oktaviani, N. P. W., Trisnadewi, N. W., Tania, P. O. A., & Ramdany, R. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep Dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Fahmi, I. (2018). *Analisis kinerja keuangan*. Alfabeta.
- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Realita*. In Media.
- Jeveri, T. (2024). *Implementasi E-Kinerja Untuk Pelaporan Hasil Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Sulawesi Barat*. Politeknik STIA LAN

- Makassar.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, E. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Yrama Widya.
- Nurunisa, D. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Job Insecurity Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pemalang)*. STIE Bank BPD JATENG.
- Purwanto, M. N. (2014). *Psikologi Pendidikan*. PT Remaja Rosda Karya.
- Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, V. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Perilaku Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Samsudin, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia.
- Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Efendi, E., Priyojadmiko, E., Butarbutar, M., Purba, S., Karwanto, K., Silalahi, M., Hidayatulloh, A. N., & Muliana, M. (2020). *Manajemen kinerja dalam organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. PT Pustaka LP3ES.
- Siswanto. (2015). *Manajemen tenaga kerja Indonesia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2016). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. ALFABETA.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. Raja Grafindo Persada.
- Jurnal:**
- Aly, M. M., & Yuliyanto, E. (2018). Analisis Motivasi Kerja Guru Di SMA Negeri 9 Semarang. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL & INTERNASIONAL*, 1(1), 442–449.
- Astria, K. (2018). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamulang. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 2(1), 1–22.
- Effendi, M., & Yogie, F. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(1), 88–98.
- Fadly, A., Mansur, E., & Iswahyuni, I. (2020). Analisis Motivasi Pada Kinerja Karyawan Non Muslim di PT BRI Syariah KC Denpasar. *Maisyatuna*, 1(1), 1–10.
- Fajri, M., & Jaenudin, J. (2025). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Pt Adis Dimension Footwear Kabupaten Tangerang. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(3), 4837–4924.
- Harun, A. (2018). Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 36–51.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Hasyim, M. A., Maje, G., Alimah, V., & Priyadi, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Kahatex. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 58–69.

PENGARUH INOVASI PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DOMINO'S PIZZA
PADA CABANG DEPOK 2 KEJAYAAN

- Husain, B. A. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 1(1), 1–15.
- Junaedi, & Dinantara, M. D. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pusat Standardisasi Instrumen Kualitas Lingkungan Hidup di Serpong. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1), 27–36.
- Mesiono, M., Nasution, I., & Ristika, T. I. (2024). Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Karakter Kedisiplinan Belajar Siswa di MTsN 4 Padang Lawas. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 2(6), 64–79.
- Suci, T. R., & Chasanah, U. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gunung Sumber Murni, Jakarta. *Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4), 73–84.