

## **BAB I**

### **A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN**

Pemasaran barang dan jasa melalui penggunaan media digital dikenal sebagai marketing digital (Rachmadi & Kom ,2020). Digital marketing menggunakan berbagai media, termasuk website, social media, email marketing, video marketing, iklan, SEO, dan sebagainya (Rachmadi & Kom ,2020). Tujuan dari strategi digital marketing ini adalah untuk menjangkau konsumen yang lebih luas melalui media internet (Rachmadi & Kom ,2020). Ini memungkinkan untuk memberikan pelanggan atau konsumen tentang barang atau jasa yang dimiliki, melakukan branding, dan akhirnya menjual barang atau jasa tersebut (Rachmadi & Kom ,2020). Digital marketing adalah bisnis yang memasarkan produk melalui media internet untuk menjangkau pelanggan dan calon pelanggan dengan cepat (Miranti, N. J. 2025).

PT. X adalah sebuah agensi digital marketing yang bekerja sama dengan agensi yang ada di IndiHome dalam menyediakan layanan pemasangan internet (hasil wawancara survei di PT.X). Sebagai mitra strategis, perusahaan ini berperan dalam meningkatkan jangkauan pemasaran,meningkatkan jumlah penjualan indihome serta membantu calon pelanggan dalam proses pendaftaran dan aktivasi layanan IndiHome (hasil wawancara survei di PT.X). Output utama dari layanan PT.X adalah peningkatan jumlah pelanggan indihome melalui pemasaran digital yang efektif serta pelanggan yang telah terdaftar dan layanan indihome yang sudah aktif serta terpasang (hasil wawancara survei di PT.X). Perusahaan mengembangkan usahanya melalui berbagai strategi, seperti menambah jumlah

karyawan khususnya *Customer Service* (CS), meningkatkan anggaran iklan di Meta Ads yang mencakup Facebook dan Instagram dengan fitur Reels, Stories, dan Feeds, serta memanfaatkan teknologi Google Ads untuk memperluas jangkauan pemasaran terpasang (hasil wawancara survei di PT.X). Selain itu, dilakukan evaluasi rutin antar CS oleh *Team Leader* (TL), termasuk sesi sharing trik closing cepat, diskusi terkait kendala yang dihadapi, serta pemilihan tiga CS dengan performa terbaik untuk berbagi strategi sukses dalam mencapai deal dengan pelanggan terpasang (hasil wawancara survei di PT.X). Team Leader yang bertanggung jawab atas absensi karyawan menyatakan bahwa banyak karyawan datang setelah pukul 09.00 WIB (hasil wawancara survei di PT.X). Pernyataan tersebut menunjukkan adanya potensi permasalahan disiplin kerja dalam hal ketepatan waktu kehadiran.

Disiplin kerja ini membantu karyawan memahami dan mematuhi peraturan, prosedur, dan kebijakan perusahaan (Pranita, 2021). Oleh karena itu, penerapan disiplin kerja sangat penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa para karyawan bekerja sesuai dengan peraturan perusahaan (Pranita, 2021). Dengan begitu, kehidupan perusahaan akan aman, tertib, lancar dan tujuan perusahaan tercapai (Pranita, 2021). Disiplin kerja seorang karyawan dilihat dari absensi dalam jam bekerja (Pranita, 2021). PT. X menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur jam kerja karyawan, yaitu hari Senin–Jumat pukul 09.00–17.00 WIB dan hari Sabtu pukul 09.00–14.00 WIB, dengan waktu istirahat pukul 12.00–13.00 WIB (hasil wawancara survei di PT.X). Selain itu, terdapat aturan terkait konfirmasi keterlambatan kepada Team Leader, izin kerja maksimal

dikonfirmasi H-2, tanggung jawab atas jobdesk dari atasan masing-masing, penggunaan pakaian bebas namun sopan, serta kewajiban menjaga kebersihan kantor (hasil wawancara survei di PT.X). Namun, berdasarkan hasil survei dan wawancara, tingkat kesadaran karyawan terhadap kehadiran dan kepatuhan terhadap jam kerja masih belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (hasil wawancara survei di PT.X). Dalam konteks ini, disiplin kerja sangat penting bagi perusahaan, disiplin kerja bertindak untuk menertibkan karyawan agar datang tepat waktu, mempertahankan keteraturan, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (hasil wawancara survei di PT.X). Penerapan disiplin sangat relevan dengan sistem kerja yang diterapkan di PT. X, yang menuntut kolaborasi tim yang sinkron, pencapaian target yang terukur seperti peningkatan jumlah closing dan pelanggan terpasang (PS), serta hasil kerja yang konsisten. Tanpa disiplin, potensi terjadinya ketidakteraturan, keterlambatan alur kerja, dan penurunan kualitas output akan meningkat. Misalnya, keterlambatan dalam absensi dapat menghambat kinerja tim karena setiap bagian pekerjaan saling bergantung satu sama lain.

Jika karyawan memiliki disiplin kerja yang baik, maka akan sudah pasti bekerja dengan baik bahkan jika mereka tidak diawasi oleh atasan (Pranita, 2021). Selain itu, karyawan juga selalu mematuhi peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran tinggi tanpa ada rasa paksaan (Pranita, 2021). Sebaliknya, karyawan dengan disiplin kerja yang rendah menunjukkan perilaku yang berbeda secara signifikan dibandingkan karyawan yang menunjukkan disiplin kerja yang baik (Pranita, 2021). Disiplin semakin tinggi, maka kinerja pada karyawan juga

akan meningkat, sehingga karyawan akan berusaha sepenuh hati untuk mencapai tujuan perusahaan (Jepry & Mardika, 2020). Kedisiplinan sangat penting untuk pertumbuhan organisasi atau perusahaan. Di PT.X , disiplin kerja berfungsi untuk memotivasi karyawan menjadi lebih mampu mengatur diri sendiri dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Disiplin memiliki manfaat karena membiasakan karyawan untuk menaati aturan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Perilaku indisipliner muncul ketika karyawan tidak memahami aturan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku di perusahaan. Kasus indisipliner yang masih sering ditemukan di PT.X mencerminkan bahwa karyawan belum menjalankan pekerjaan dengan optimal, terutama berkaitan mentalitas dan budaya kerja. Sebagian besar karyawan cenderung kurang memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, dan baru menunjukkan kinerja yang lebih baik setelah mendapat teguran dari atasan. Akibat dari perilaku ini, sejumlah karyawan menjadi tidak disiplin, seperti datang terlambat, bekerja tidak sesuai dengan target perusahaan, tidak hadir selama lebih dari dua hari keterangan resmi, serta menggunakan waktu istirahat yang melebihi batasan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Rivai (2011) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sesuatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Menurut Rivai (2011) aspek-aspek disiplin kerja yaitu: kehadiran, ketaatan pada peraturan, ketaatan pada standar kerja, kewaspadaan dan etika kerja.

Menurut publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) DIY pada Oktober 2024, terdapat 617 perusahaan industri pengolahan berskala besar dan sedang yang tersebar di lima kabupaten/kota di DIY. Berdasarkan data di Bappeda Kota Yogyakarta banyak pegawai tidak mematuhi jam kerja, dengan 62% di antaranya terkena sanksi pemotongan gaji akibat keterlambatan. Tingkat keterlambatan dikategorikan dari TL1 (1-30 menit) hingga TL5 (lebih dari 120 menit). Di samping itu, sejumlah karyawan juga diketahui meninggalkan tempat kerja lebih dari waktu yang seharusnya, yang ditandai dengan kode PSW dan terdiri dari lima tingkatan, serupa dengan kategori keterlambatan (Arinovic, M,2025).

Hasil wawancara yang dilakukan pada 21 Februari 2025 menunjukkan bahwa PT. X menghadapi permasalahan terkait disiplin kerja karyawan. Banyak karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang telah disepakati dan disetujui sebelumnya. Selain itu, jam istirahat yang seharusnya berlangsung dari pukul 12.00 hingga 13.00 WIB juga sering dilanggar oleh sejumlah karyawan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sejumlah karyawan datang terlambat ke perusahaan. Seharusnya, mereka sudah hadir pada pukul 09.00 WIB, namun beberapa karyawan baru tiba sekitar pukul 10.00 WIB. Selain itu, saat jam istirahat, terdapat karyawan yang awalnya meminta izin untuk membeli makanan di luar, namun kembali ke perusahaan jauh melewati batas waktu yang ditentukan, bahkan hingga pukul 15.00 WIB.

Harapan perusahaan adalah karyawan harus menaati aturan jam kerja yang berlaku di perusahaan (Abdullah, Husain & Bahari, 2023). Disiplin terkait jam kerja bukan semata-mata mengenai kedatangan karyawan tepat waktu, melainkan lebih

menekankan pada bagaimana karyawan mampu menggunakan waktu kerja secara optimal (Abdullah, Husain & Bahari, 2023). Selain itu disiplin waktu, karyawan juga harus bertanggung jawab dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan (Abdullah, Husain & Bahari, 2023). Ketidaktertiban dalam menjalankan pekerjaan dapat berdampak pada efektivitas pemasaran digital serta menghambat pencapaian target perusahaan (hasil wawancara). Selain itu, ketekunan dalam menjalankan tugas juga menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan pemasaran di PT. X. Untuk mencapai target jumlah pelanggan karyawan harus secara aktif melakukan promosi atau follow up pelanggan, menjalin komunikasi dengan calon pelanggan, serta melakukan tindak lanjut hingga pelanggan benar-benar melakukan pemasangan layanan. Ketekunan tersebut tidak terlepas dari sikap disiplin kerja, karena untuk mencapai target dibutuhkan konsistensi dan tanggung jawab penuh karyawan dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan. Apabila disiplin kerjanya rendah maka akan berdampak perusahaan. Target pelanggan yang seharusnya dicapai tidak terpenuhi, proses kerja menjadi tidak efisien, dan citra profesional perusahaan di mata pelanggan juga dapat menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak konsisten akibat kurangnya komitmen dari karyawan.

Salah satu faktor yang dapat berdampak pada perilaku disiplin kerja karyawan pegawai adalah komitmen organisasi (Nofriansyah, 2016). Menurut Terry (1993) *self imposed discipline* adalah bentuk kedisiplinan yang berasal dari individu itu sendiri, didorong oleh kemauan dan kesadaran pribadi, bukan karena tekanan atau paksaan dari pihak luar. Disiplin ini muncul ketika seseorang merasa kebutuhannya

telah terpenuhi dan menganggap dirinya adalah bagian dari organisasi, sehingga dengan kesadaran penuh dan tanpa paksaan mematuhi peraturan yang berlaku. Ketika karyawan memiliki keterlibatan dalam pekerjaannya, maka kepatuhan terhadap peraturan akan muncul dengan sendirinya.

Disiplin kerja tidak terlepas dari beberapa faktor, salah satunya adalah sejauh mana komitmen seseorang terhadap organisasi (Nofriansyah, F, 2016). Minner (1992) menjelaskan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi disiplin kerja yang ditandai oleh turnover tinggi dan ketidakhadiran karyawan, yang dapat menurunkan produktivitas. Ketidakhadiran dan *turnover* akan terjadi karena karyawan yang kurang komitmen akan menarik diri dari perusahaan (Mathius & Jackson dalam Arishanti, 2009). Sebaliknya, anggota yang memiliki komitmen tinggi cenderung berkontribusi terhadap kestabilan tenaga kerja dalam organisasi (Steers & Mowday, 1974). Komitmen karyawan terhadap organisasi tercermin melalui sikap menerima, meyakini nilai serta tujuan organisasi, serta adanya dorongan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi dan berkontribusi dalam pencapaian tujuannya (Priansa, 2021). Komitmen terhadap organisasi yang dimiliki karyawan juga tercermin melalui berbagai bentuk perilaku, seperti kemampuan untuk beradaptasi, memberikan contoh yang baik, berpartisipasi secara aktif, serta kesediaan untuk mengorbankan kepentingan pribadi (Priansa, 2021).

Temuan ini juga didukung oleh sejumlah penelitian terdahulu, salah satunya oleh Nofriansyah, F (2016) melalui penelitiannya yang berjudul “*Hubungan antara komitmen organisasi dengan disiplin kerja pada karyawan Indonesia Exim Bank*” yang menemukan adanya hubungan positif antara komitmen organisasi dengan

disiplin kerja di kalangan karyawan bank tersebut. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Haryanto (2010), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komitmen organisasi dan disiplin kerja pada pegawai negeri sipil. Hubungan antara komitmen organisasi dengan disiplin kerja diperkuat oleh Rosida, Sugiyarti, dan Ibrahim (2024), turut mendukung temuan tersebut dengan menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap disiplin kerja. Menurut Meyer & Allen (dalam Priansa, 2021) komitmen organisasi didefinisikan sebagai kondisi psikologis dari seseorang yang mana kondisi tersebut mampu menggambarkan kejelasan ikatan antara karyawan dengan organisasinya sehingga akan berdampak pada keputusannya untuk bertahan dalam organisasi tersebut. Menurut Mayer & Allen (dalam Priansa, 2021) pengukuran komitmen organisasi dapat digunakan beberapa indikator, yaitu: komponen afektif, komponen kontinu, komponen normatif. Komitmen organisasi merupakan sikap psikologis karyawan yang mencerminkan sejauh mana mereka merasa terikat, loyal dan ingin menjadi bagian dari organisasi. Seseorang yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan dedikasi dan kesungguhan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini erat kaitannya dengan disiplin kerja, yaitu Tingkat ketaatan karyawan terhadap aturan, prosedur, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh organisasi atau Perusahaan. Dinamika antara komitmen organisasi dengan disiplin kerja terlihat dalam perilaku sehari-hari karyawan. Ketika karyawan merasa memiliki ikatan emosional dengan organisasi atau Perusahaan (komitmen afektif), mereka akan dengan sukarela datang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan secara konsisten, dan menaati aturan tanpa harus diawasi secara ketat. Komitmen yang

tinggi mendorong munculnya kedisiplinan sebagai bentuk loyalitas dan keinginan untuk berkontribusi bagi kemajuan organisasi atau Perusahaan. Sebaliknya, rendahnya komitmen organisasi dapat berdampak pada lemahnya kedisiplinan. Karyawan mungkin mulai menunjukkan keterlambatan, absen tanpa alasan jelas, hingga tidak mematuhi intruksi atasan. Hal ini disebabkan oleh menurunnya rasa memiliki terhadap organisasi atau Perusahaan, yang membuat aturan dan tanggung jawab tidak lagi dianggap penting. Temuan sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rayana, Zainal, Muhammad Ilham, Agung Widhi, & Uhud Darmawan (2022) bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Utara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasilnya adalah komitmen organisasi memberikan pengaruh terhadap Tingkat disiplin kerja karyawan. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti merumuskan masalah dengan pertanyaan apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan disiplin kerja pada karyawan PT. X?.

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan disiplin kerja pada karyawan PT. X.

### **2. Manfaat teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai hubungan antara komitmen organisasi dengan disiplin kerja pada karyawan di perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya bukti empiris yang mendukung keterkaitan antara variabel komitmen organisasi dengan disiplin kerja, serta menjadi referensi bagi peneliti yang ingin mengkaji topik terkait disiplin kerja.

### **3. Manfaat praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar untuk merancang program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan. Serta dapat digunakan sebagai acuan dalam menyusun intervensi profesional seperti program onboarding, coaching, maupun training khusus tentang etos kerja dan kedisiplinan, yang disesuaikan dengan nilai-nilai serta karakteristik karyawan di PT.X.