

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kerja agar dapat bertahan dan berkembang. Faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan adalah efektivitas kerja karyawan. Maryani (2021) menyatakan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan dalam waktu tertentu. Menurut Lubis (2020) efektivitas kerja merupakan suatu keadaan dimana diraihinya sebuah keberhasilan sebuah instansi, lembaga, maupun kelompok untuk mencapai rencana. Efisiensi kerja merupakan ukuran kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program, atau kegiatan organisasi secara optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun waktu Pagaya (2021).

Efisiensi kerja juga dapat diartikan sebagai hubungan antara output dan tujuan yang ingin dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan dengan penggunaan sumber daya yang minimal, maka semakin efisien suatu organisasi, program, atau kegiatan tersebut didominasi oleh kelompok usia muda, yang umumnya termasuk dalam kategori produktif dan aktif dalam menggunakan layanan berbasis teknologi, seperti layanan internet. Rahmawati & Putra (2020) menyatakan bahwa generasi muda lebih responsif terhadap penerapan teknologi informasi, karena sejak Fitriani (2020). Konteks ketenagakerjaan nasional,

produktivitas dan efektivitas kerja karyawan telah menjadi isu strategis yang sangat krusial. Menteri Ketenagakerjaan RI, Yassierli, menyampaikan bahwa peningkatan produktivitas tenaga kerja Indonesia kunci utama memperkuat daya saing nasional, terutama dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan ekonomi internasional. Efektivitas kerja karyawan bukan berdampak pada kinerja melainkan memiliki dampak terhadap perekonomian global Indonesia. Efektivitas kerja tinggi kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, berkualitas. Efektivitas kerja karyawan merupakan elemen penting yang menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas kerja dilihat dari sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

**Tabel 1. 1 Struktur Organisasi PT Sarana Media Cemerlang**

NO	JABATAN
1	Komisaris
2	Direktur Utama
3	Direktur Teknis
4	Manager Teknis
5	Manager <i>Operation</i>
6	Supervisor Marketing Area I
7	Supervisor Marketing Area Ii
8	Supervisor Marketing Area Iii
9	<i>Human Resource Development</i>
10	<i>Customer Relationship Officer</i>
11	<i>General Affair</i>
12	<i>Finance &amp; Account Payable</i>
13	<i>Finance &amp; Account Representative Billing</i>
14	<i>Admin Project &amp; Logistic</i>
15	<i>Customer Service &amp; Admin Sales</i>
16	<i>Koordinator Tehnician</i>
17	<i>Tehnician</i>
18	Telemarketing
19	<i>Digital Marketing Support</i>
20	<i>Marketing Executive</i>
21	<i>Sales Marketing</i>

Sumber: PT Sarana Media Cemerlang (2024)

PT Sarana Media Cemerlang, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa internet, memiliki struktur organisasi yang cukup kompleks, mulai dari level pimpinan hingga operasional lapangan. Struktur organisasi ini menggambarkan pembagian kerja, alur koordinasi, dan tanggung jawab antar bagian yang berperan langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan pelanggan dan operasional teknis. Jumlah dan distribusi karyawan yang terbagi ke dalam beberapa divisi seperti HRD, *Finance & Administrasi*, Teknis (NOC & Teknisi), serta *Marketing & Penjualan*, mencerminkan perlunya pengelolaan yang efisien agar seluruh sumber daya manusia bekerja secara optimal. Setiap bagian memiliki indikator kerja dan tantangan tersendiri yang memengaruhi tingkat efektivitas kerja secara keseluruhan.

**Tabel 1. 2 Data Karyawan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
2022	10
2023	20
2024	65

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Formasi dalam struktur organisasi tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan secara spesifik untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan. Berdasarkan data internal, jumlah total karyawan yang tercatat hingga tahun 2025 adalah sebanyak 65 orang, mengalami peningkatan signifikan sebanyak 45 karyawan dibandingkan tahun sebelumnya. Lonjakan jumlah karyawan ini menunjukkan adanya ekspansi operasional perusahaan, namun juga menimbulkan tantangan baru terkait

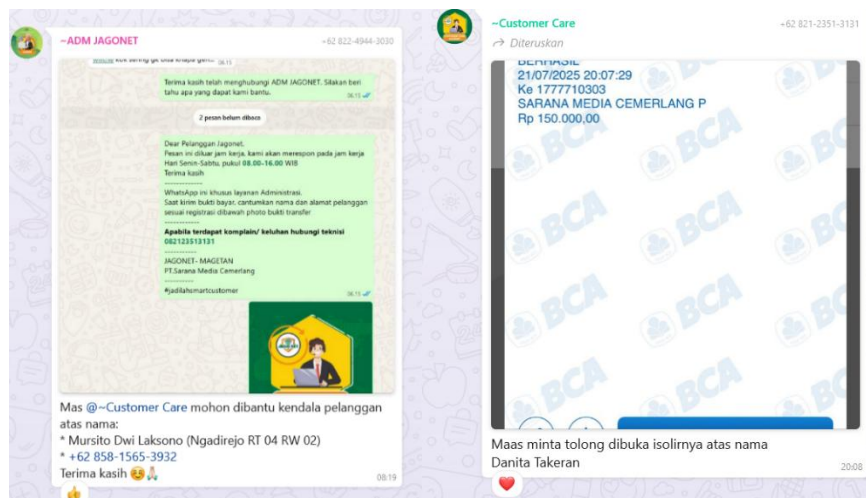
pengelolaan sumber daya manusia, hal ini berkaitan dengan efektivitas kerja karyawan dalam menghadapi pertumbuhan perusahaan yang pesat. Pada data sebelumnya terlihat bahwa penambahan unit operasional dan jumlah pelanggan memberikan pengaruh cukup tinggi juga terhadap efektivitas kerja karyawan.



**Gambar 1. 1 Contoh respon dan penanganan teknis**

Sumber: PT Sarana Media Cemerlang (2024)

Segi pelayanan pelanggan, PT Sarana Media Cemerlang juga menunjukkan upaya peningkatan efektivitas kerja melalui penyediaan layanan aduan teknis yang terintegrasi. Salah satu bentuknya adalah dengan memberikan nomor pelayanan khusus yang digunakan untuk menangani kendala pelanggan secara cepat dan tepat. Karyawan yang bertanggung jawab di bidang ini dituntut untuk sigap melakukan update kendala kepada tim teknis dan memberikan respon yang solutif kepada pelanggan. Ketepatan waktu penanganan menjadi fokus utama, di mana setiap kendala ditargetkan untuk dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 1x24 jam. Pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kedisiplinan dalam koordinasi, serta etos kerja yang tinggi agar proses layanan berjalan efektif dan tidak menimbulkan keluhan berlarut dari pelanggan.



**Gambar 1. 2 Pengalihan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan**

Sumber: PT Sarana Media Cemerlang (2024)

PT Sarana Media Cemerlang mengimplementasikan sistem pelayanan pelanggan yang terstruktur dengan membedakan fungsi masing-masing nomor layanan. Terdapat nomor khusus marketing yang digunakan untuk menginformasikan promo terbaru, nomor *Customer Service* (CS) untuk menangani pemasangan baru, perubahan layanan, dan permintaan berhenti berlangganan, nomor Admin untuk keperluan konfirmasi pembayaran, serta nomor *Customer Care* yang dikhususkan untuk pengaduan gangguan jaringan. Pembagian nomor ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan mempercepat proses layanan kepada pelanggan. Meskipun telah dibentuk alur komunikasi yang jelas, apabila terdapat aduan atau pertanyaan yang masuk ke nomor yang tidak sesuai dengan jenis kebutuhan pelanggan, maka pihak terkait akan meneruskan informasi tersebut kepada divisi yang berwenang. Koordinasi tim yang baik serta penerapan SOP pelayanan yang mendukung terciptanya etos kerja dan efektivitas dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.



**Gambar 1. 3** Pertambahan jumlah pelanggan  
Sumber: PT Sarana Media Cemerlang (2024)

Salah satu faktor penting yang memengaruhi adalah kedisiplinan kerja. Disiplin kerja merupakan kekuatan yang berkembang secara sukarela dalam pengorganisasian diri menjadi keputusan, peraturan, nilai kerja, dan perilaku Setyawan (2022). Menurut Rivai (2013) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan.

Menurut Sintaasih (2013) disiplin kerja adalah merupakan tindakan manajemen untuk mendorong kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk menaati semua peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku secara sukarela. semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Oleh karena itu, perusahaan memiliki peluang yang sangat besar untuk terus berkembang, selama

mampu menjaga kualitas pelayanan melalui peningkatan kedisiplinan kerja. Disiplin mencerminkan sejauh mana karyawan menaati peraturan, datang tepat waktu, serta menyelesaikan tugas sesuai prosedur yang ditentukan. Hal ini terjadi apabila terdapat lonjakan permintaan pemasangan layanan internet dari pelanggan. Dalam kondisi seperti ini, tingkat kedisiplinan kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu sangat berperan penting.

NO	AKTIVASI	NAMA REGISTRASI	DATA BUMDES SUMBERJO
1	30/06/2025	Pendopo Desa Sumberjo (Jl Noei, Dusun Beandungan Sumberjo RT 11 RW 02)	
2	02/07/2025	Kaharot/Ketua Dusun Beandungan (Sumberjo RT 13 RW 02)	30/06/2025 1
3	03/07/2025	Endra Setiawan (Ketua Dusun Ngampel) (Ngampel, Desa Sumberjo RT 21 RW 03)	03/07/2025 2
4	03/07/2025	Ekwanti (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	03/07/2025 10
5	03/07/2025	Suwito (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	04/07/2025 9
6	03/07/2025	Sukaardi (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	05/07/2025 12
7	03/07/2025	Enik Azita Herwati (Gianto) (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	06/07/2025 6
8	03/07/2025	Sopyamini (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	07/07/2025 21
9	03/07/2025	Ihaya Yoga (Made, Sumberjo RT 07 RW 01)	08/07/2025 30
10	03/07/2025	Pulut Suyono (Made Sumberjo RT 01 RW 01)	09/07/2025 25
11	03/07/2025	Suniatun (Made, Sumberjo RT 07 RW 01)	10/07/2025 18
12	03/07/2025	Putriani (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	11/07/2025 17
13	03/07/2025	Zahid Makhidha (Made, Sumberjo RT 01 RW 01)	12/07/2025 5
14	04/07/2025	Paid Fatawanah 2 (Made, Sumberjo RT 06 RW 01)	13/07/2025 5
15	04/07/2025	Mujiono (Kasun) (Made, Sumberjo RT 06 RW 01)	14/07/2025 5
16	04/07/2025	Supriani (Kasun) (Made, Sumberjo RT 06 RW 01)	15/07/2025 4
17	04/07/2025	Mi Mukhlisati Ulim (Made Sumberjo RT 07 RW 01)	16/07/2025 12
18	04/07/2025	Budi Sutanto (Made, Sumberjo RT 06 RW 01)	17/07/2025 18
19	04/07/2025	Alif Sakir Minar (Made, Sumberjo RT 06 RW 01)	18/07/2025 8
20	04/07/2025	Supriati (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	19/07/2025 4
21	04/07/2025	Boerni Evriantio (Made, Sumberjo RT 07 RW 01)	20/07/2025 2
22	04/07/2025	Fandi Anzoyah (Made, Sumberjo RT 07 RW 01)	22/07/2025 1
23	05/07/2025	Nguliano (Made, Sumberjo RT 07 RW 01)	
24	06/07/2025	Wahidun (Made, Sumberjo RT 05 RW 01)	
<b>Grand Total</b>			<b>200</b>

**Gambar 1. 4 Perolehan pemasangan harian**  
Sumber: Data PT Saranan Media Cemerlang (2024)

Gambar dengan kedisiplinan dalam waktu pengerjaan, tim teknis dapat menyelesaikan hingga 20 pemasangan dalam satu hari kerja, tergantung pada lokasi dan kesiapan perangkat. Efisiensi ini tidak hanya mencerminkan produktivitas karyawan, tetapi juga menjadi indikator langsung dari efektivitas kerja yang tinggi. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja menjadi aspek krusial dalam mendukung kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan dengan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian tersebut terdapat gap penelitian (*empirical gap*) karena beberapa studi

menyebutkan bahwa pengaruh kedisiplinan terhadap efektivitas kerja tidak selalu signifikan atau dipengaruhi oleh faktor lain seperti budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Penelitian terdahulu Irsan (2024) terhadap penyuluh perikanan di Palembang menemukan bahwa kedisiplinan kerja tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut terhadap pengaruh disiplin kerja secara spesifik dalam konteks perusahaan penyedia layanan internet, yang memiliki tekanan waktu dan kebutuhan teknis tinggi (*contextual gap*). Peningkatan data diatas serta pengaruh disiplin kerja, perusahaan dituntut untuk tidak hanya meningkatkan kapasitas kerja, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses kerja berjalan secara sistematis dan terarah.

Salah satu indikator penting dalam mengukur kedisiplinan kerja karyawan adalah tingkat kehadiran atau absensi masuk kantor. Ketepatan waktu kehadiran mencerminkan komitmen individu terhadap tanggung jawabnya serta kesiapan untuk menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penertiban penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki peran strategis dalam membentuk pola kerja yang terstruktur dan konsisten. SOP yang diterapkan secara disiplin akan mendorong karyawan untuk hadir tepat waktu, mengikuti alur kerja yang jelas, serta meminimalisir terjadinya pelanggaran prosedur. Kedisiplinan absensi dan penerapan SOP merupakan komponen yang mendukung dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan dengan menjalankan hal tersebut.

MAN. OPS FIN	18	19	20	21	22	23	24	25	26	28	30	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	
RIKA ROHWATI	07.21 16.10	07.26 16.09	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	07.28 15.54	
<b>FINANCE</b>																											
DAI PENIA MELILINA	07.18 16.12	07.28 16.08	07.25 16.01	07.28 16.01	07.18 16.00	07.28 16.00	07.22 16.02	07.28 16.00	07.22 16.02	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	07.22 16.00	
DUSMANI	07.18 16.12	07.18 16.01	07.22 16.00	07.22 16.00	07.17 16.00	07.18 16.00	07.19 16.00	07.24 16.00	07.19 16.00	07.19 16.00	07.19 16.00	07.19 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	07.20 16.00	
<b>HR / BILLING</b>																											
JEANAR ALFIA KHOLIDA	07.23 16.17	07.19 16.08	07.21 16.02	07.18 16.03	07.24 16.01	07.24 16.01	07.19 16.01	07.19 16.01	07.19 16.01	07.19 16.01	07.19 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.24 16.01	07.15 16.02	07.25 16.01	07.15 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01
TARA QHARISMA	07.23 16.17	07.25 16.08	07.25 16.08	07.25 16.08	07.23 16.01	07.24 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	07.25 16.01	
ANISA URUSMAN	07.18 16.17	07.21 16.08	07.22 16.02	07.19 16.07	07.17 16.01	07.18 16.01	07.22 16.01	07.24 16.01	07.21 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	
AMAN CAHYOWATI	07.14 16.10	07.15 16.00	07.16 16.00	07.22 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	07.24 16.01	
<b>CRD &amp; LEGAL</b>																											
SALARI WIDYAPRATIWI	07.18 16.01	07.21 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	
RIFANI ALMUTIAINI	07.28 16.08	07.28 16.02	07.27 16.02	07.28 16.02	07.27 16.01	07.27 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	
ADHILYIA RIZKYHYAN	07.28 16.08	07.28 16.02	07.28 16.02	07.28 16.02	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	07.28 16.01	
<b>ADMIN PROJECT</b>																											
YUDA RILI KARTASARI	07.25 16.12	07.21 16.04	07.21 16.01	07.22 16.01	07.21 16.01	07.18 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	07.22 16.01	
<b>ADMIN LOGISTIK</b>																											
ISTA NINDITAS WARDANI	07.25 16.12	07.27 16.04	07.18 16.00	07.26 16.01	07.23 16.01	07.22 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	07.23 16.01	
VA DHI HENDYASARI	07.18 16.10	07.21 16.04	07.18 16.00	07.25 16.01	07.17 16.02	07.18 16.01	07.22 16.01	07.18 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	07.21 16.01	

**Gambar 1. 5 Absensi Karyawan**  
 Sumber: Data PT Sarana Media Cemerlang (2024)

Menurut Atmoko (2011) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja karyawan, berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural. Menurut Sailendra (2015) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen panduan yang bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan dan aktivitas operasional dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berjalan secara lancar dan konsisten. Standar Operasional Prosedur (SOP) didefinisikan sebagai dokumen yang memuat langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu tugas secara konsisten dan sistematis (Asif, 2023).

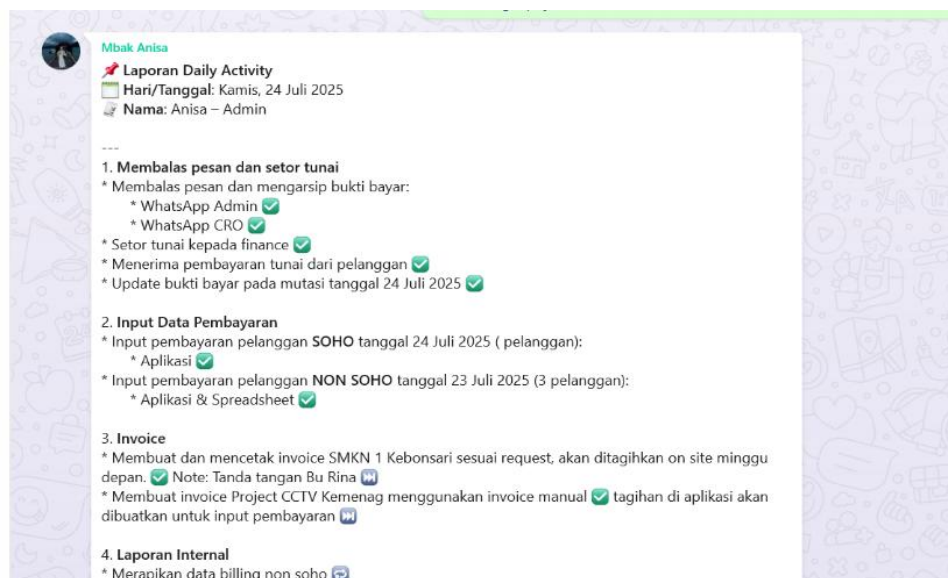
Menurut Deng (2021) SOP merupakan serangkaian tahapan kerja yang harus dijalankan dengan mengacu pada tujuan yang hendak dicapai, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan terstandarisasi. Menurut Tanjung (2012) mendefinisikan SOP sebagai rangkaian instruksi tertulis yang telah terstandarisasi mengenai proses

pelaksanaan berbagai kegiatan dalam organisasi, termasuk menjelaskan bagaimana dan kapan suatu kegiatan dilakukan, serta oleh siapa dan di mana kegiatan tersebut dilaksanakan. Menurut N. , W. A. , & P. B. Puspitasari (2019) menyatakan bahwa SOP merupakan serangkaian instruksi tertulis yang terperinci yang menjelaskan bagaimana suatu tugas atau pekerjaan harus dilaksanakan secara sistematis.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu faktor krusial yang tidak dapat diabaikan. SOP berfungsi sebagai pedoman baku yang mengatur langkah-langkah kerja di setiap bagian agar seluruh aktivitas operasional dapat dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar mutu perusahaan. Penerapan SOP yang disiplin, risiko kesalahan kerja dapat diminimalkan, koordinasi antar bagian menjadi lebih terstruktur, dan pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan secara profesional. Meskipun banyak organisasi telah menerapkan SOP, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terhadap efektivitas kerja. Studi penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SOP belum mampu meningkatkan efektivitas secara signifikan, terutama disebabkan oleh implementasi yang tidak konsisten atau kurangnya pengawasan.

Penelitian sebelumnya oleh Yunita et al. (2025) menemukan bahwa SOP tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja maupun kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui variabel intervening di PT USM. Hal ini menunjukkan adanya *theoretical dan methodological gap*,

yakni masih terbatasnya penelitian yang mengukur efektivitas penerapan SOP secara kuantitatif dan terukur, khususnya dalam konteks industri penyedia layanan internet.

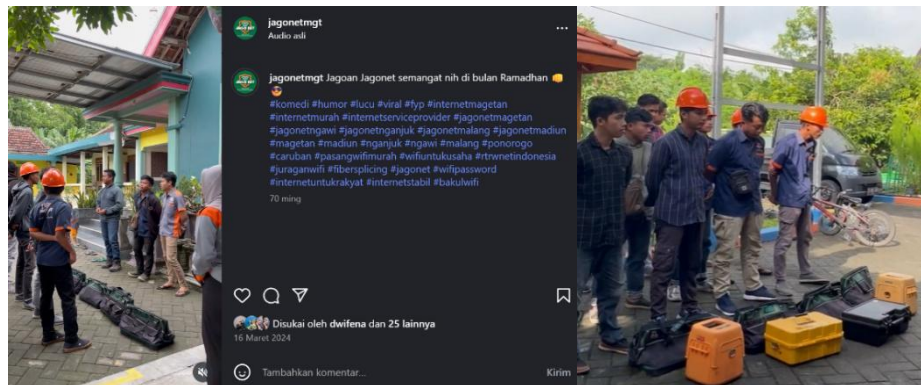


**Gambar 1. 6 Laporan kegiatan harian**  
 Sumber: Data PT Sarana Media Cemerlang (2025)

Penyusunan laporan kerja harian secara terstruktur mencerminkan etos kerja yang tinggi serta komitmen terhadap tanggung jawab individu. Melalui pelaporan yang disiplin dan sistematis, setiap karyawan tidak hanya menunjukkan kedisiplinan pribadi, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas koordinasi tim. Laporan kerja yang konsisten menjadi sarana evaluasi bersama dalam tim, sehingga mampu membangun budaya kerja yang transparan, terukur, dan saling mendukung dalam mencapai target Perusahaan. Etos kerja berperan dalam mendorong efektivitas kerja.

Menurut Sinamo (2011) etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kerjasama yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang

integral. Menurut Ginting (2016) etos kerja sebagai semangat kerja yang menjadi ciri khas dari seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan pekerjaan, yang berlandaskan pada etika serta perspektif kerja yang diyakini dan diwujudkan melalui tekad serta perilaku konkret di dunia kerja.



**Gambar 1. 7 Apel Pagi Harian Seluruh Karyawan**  
Sumber: Instagram (2024)

Menurut Fauji (2018) etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau sekelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika atau perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja. Menurut Juniarti (2021) kelakuan seseorang yang didasarkan atas kapasitas dan dorongan dari diri sendiri disebut sebagai etos kerja. Dalam melaksanakan efektif dalam pekerjaan hal ini dipengaruhi oleh konseling karena dengan adanya layanan konseling ini dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh karyawan.

Salah satu upaya perusahaan dalam membangun etos kerja yang tinggi di kalangan karyawan adalah melalui pelaksanaan briefing pagi secara rutin. Kegiatan ini menjadi momen penting untuk menyampaikan laporan kendala atau hambatan yang terjadi pada hari sebelumnya, sekaligus menjadi forum

untuk memberikan solusi bersama secara cepat dan tepat. Selain itu, dalam briefing pagi juga dilakukan penyampaian agenda pekerjaan yang akan dilaksanakan pada hari ini, guna memastikan setiap karyawan memahami tugas dan target yang harus dicapai. Dengan adanya komunikasi yang terstruktur melalui briefing pagi, tercipta semangat kerja tim yang solid, peningkatan tanggung jawab individu, dan penguatan disiplin kerja, yang secara keseluruhan berdampak pada peningkatan efektivitas kerja di lingkungan PT Sarana Media Cemerlang.

Etos kerja berkaitan dengan yang tinggi mencerminkan sikap tanggung jawab, komitmen, dan integritas karyawan dalam menjalankan tugasnya. Penelitian terdahulu hanya menilai etos kerja dari sisi motivasi, tanpa mengaitkannya secara langsung dengan output kerja karyawan, yang menunjukkan adanya celah teoritis (*theoretical gap*) yang perlu ditelaah lebih lanjut. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Nuruzzaman dan Nuruzzaman (2023) menunjukkan bahwa etos kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara variabel motivasi dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penting untuk melihat kembali bagaimana etos kerja diukur dan dikaitkan dengan efektivitas kerja secara lebih konkret, terutama dalam konteks perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan seperti PT Sarana Media Cemerlang.

Penelitian ini mencoba untuk mengkaji etos kerja tidak hanya dari aspek sikap dan motivasi semata, melainkan juga dari kontribusi nyata terhadap

pencapaian target kerja, kedisiplinan waktu, dan tanggung jawab terhadap hasil kerja. Lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif pada PT Sarana Media Cemerlang, memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya terampil, tetapi juga memiliki motivasi tinggi dan semangat kerja yang positif, menjadi keunggulan tersendiri. Etos kerja yang baik akan mendorong karyawan agar dapat bekerja lebih produktif, responsif terhadap perubahan, serta mampu menyelesaikan pekerjaan secara tuntas dan tepat waktu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya terkait pengaruh kedisiplinan kerja, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan etos kerja terhadap efektivitas kerja. Celah tersebut dapat ditemukan baik dari sisi teori, metode, maupun konteks objek penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi efektivitas kerja karyawan, khususnya pada perusahaan penyedia layanan internet. Berdasarkan latar belakang dan adanya gap penelitian terdahulu, peneliti terdorong untuk mengkaji ulang hubungan antara disiplin kerja, penerapan SOP, dan etos kerja terhadap efektivitas kerja. Dengan demikian, penulis mengangkat judul penelitian: "Efektivitas Kerja yang Dipengaruhi oleh Disiplin Kerja, Penerapan SOP, dan Etos Kerja (Studi Kasus pada PT Sarana Media Cemerlang)."

## **B. Batasan Masalah**

Dengan batasan masalah membantu peneliti untuk dapat membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian tidak menyimpang tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian sesuai dengan lingkup telah diuraikan peneliti dalam lingkup yang sesuai yaitu sebagai berikut:

1. Variabel penelitian hanya menggunakan variabel bebas, yaitu: Disiplin Kerja, Penerapan SOP, dan Etos Kerja, serta variabel terikat yang digunakan adalah Efektivitas Kerja Karyawan.
2. Objek penelitian yang digunakan adalah karyawan PT Sarana Media Cemerlang.
3. Data karyawan yang akan digunakan merupakan data pertumbuhan PT Sarana Media Cemerlang periode tahun 2024.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas telah diuraikan peneliti, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan?
2. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan?
3. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan?

## **D. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti telah diuraikan sebagai berikut:

1. Memberikan bukti empiris bahwa kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan pada perusahaan penyedia layanan internet.
2. Memberikan bukti empiris bahwa penerapan SOP berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan pada perusahaan penyedia layanan internet.
3. Memberikan bukti empiris bahwa etos kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan pada perusahaan penyedia layanan internet.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang telah dijabarkan, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis:
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai faktor yang memengaruhi efektivitas kerja karyawan.
  - b. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian serupa yang akan dilakukan dimasa mendatang.
2. Secara Praktis:
  - a. Hasil penelitian dapat digunakan bahan pertimbangan manajemen perusahaan penyedia layanan internet dalam merancang strategi peningkatan efektivitas kerja melalui peningkatan disiplin kerja, penerapan SOP yang konsisten, dan penguatan etos kerja karyawan.

3. Secara Akademis:
  - a. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya dalam konteks industri teknologi dan penyedia layanan internet.