

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Era digital yang semakin maju, perusahaan digital marketing dihadapkan pada tantangan yang signifikan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan digital marketing berperan sebagai entitas yang menyediakan layanan pemasaran melalui platform digital dan teknologi online, dengan fokus utama pada peningkatan visibilitas klien baik perusahaan maupun individu melalui berbagai strategi untuk mencapai audiens target dan mendorong penjualan (Smith & Chaffey, 2020). Layanan yang ditawarkan, seperti Social Media Marketing (SMM), dan Content Marketing, merupakan alat penting dalam membangun kehadiran online dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan (Chaffey & Chadwick, 2019). Selain itu, layanan seperti Email Marketing, Pay-Per-Click (PPC) Advertising, dan Affiliate Marketing semakin memperluas jangkauan pemasaran dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Perkembangan teknologi yang pesat juga menghadirkan kelemahan, terutama dalam hal kebutuhan untuk terus beradaptasi dengan dinamika pasar dan inovasi teknologi yang cepat. Hal ini dapat memengaruhi stabilitas dan konsistensi kinerja karyawan jika organisasi tidak memiliki sistem pendukung yang memadai (Suharto et al., 2019). Menurut Dessler (2017) menegaskan bahwa keberhasilan organisasi dalam beradaptasi menjadi kunci utama untuk

mengatasi tantangan ini, terutama di sektor berbasis teknologi seperti digital marketing.

Perusahaan digital marketing memiliki peran yang semakin signifikan seiring dengan berkembangnya tren pemasaran online yang kini menjadi strategi utama di berbagai sektor untuk menarik pelanggan dan memperkuat citra merek. Teknologi memberikan berbagai keuntungan dalam bisnis, seperti efisiensi dalam menjangkau audiens yang lebih luas, kemampuan analitik untuk memahami perilaku konsumen, serta fleksibilitas dalam menyesuaikan strategi pemasaran secara real-time. Sebagai contoh, penggunaan platform digital memungkinkan perusahaan untuk memantau kinerja kampanye secara langsung dan membuat penyesuaian cepat guna meningkatkan hasil yang diinginkan. Jika dibandingkan dengan pendekatan pemasaran offline, teknologi juga memiliki kelemahan. Salah satunya adalah hilangnya interaksi langsung dengan pelanggan, yang sering kali menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas. Ketergantungan pada teknologi menimbulkan risiko, seperti ancaman keamanan data dan gangguan operasional akibat masalah teknis. Di tengah laju perubahan teknologi yang pesat, perusahaan menghadapi tantangan besar dalam menjaga stabilitas dan konsistensi kinerja karyawan (Suharto et al., 2019).

Menurut Dessler (2017) menyatakan bahwa keberhasilan perusahaan berbasis teknologi sangat bergantung pada kemampuannya untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar yang berubah dengan cepat. Perusahaan pelayanan berbasis teknologi di

Purwokerto, sebagai salah satu perusahaan digital marketing di daerah tersebut, menghadapi berbagai tantangan internal dalam menjaga kinerja karyawan di tengah pesatnya perkembangan teknologi. Pergeseran algoritma pada platform digital dan marketplace sering kali mengubah prioritas dan metode kerja, yang memengaruhi stabilitas operasional perusahaan. Dalam konteks ini, kepemimpinan yang adaptif sangat dibutuhkan untuk mengarahkan tim dalam menghadapi perubahan yang cepat. Selain itu, budaya organisasi yang kurang mendukung kolaborasi dan komunikasi antar departemen sering memperburuk situasi ini, mengakibatkan miskomunikasi dan keterlambatan dalam penyelesaian proyek (Aqilla et al., 2024).

Pada konteks tersebut, kinerja karyawan menjadi elemen kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan, terutama di industri digital marketing yang bergerak dinamis seiring perkembangan teknologi. Kinerja karyawan, menurut Robbins dan Judge (2019), dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Disiplin Kerja. Selain itu, kinerja tidak hanya merujuk pada pencapaian hasil kerja sesuai tujuan dan standar perusahaan (Dessler, 2020), tetapi juga mencakup kemampuan untuk tetap efektif, efisien, dan inovatif dalam menghadapi perubahan yang kompleks.

Perusahaan *digital marketing* seperti keberhasilan proyek *Social Media Marketing (SMM)*, *Content Marketing*, dan berbagai strategi digital lainnya menjadi indikator penting dari kinerja karyawan (Smith & Chaffey, 2020). Oleh sebab itu, menjaga konsistensi kinerja tetap menjadi tantangan

besar di tengah perubahan teknologi dan dinamika pasar yang terus berkembang (Suharto et al., 2019). Tantangan ini semakin kompleks dengan tuntutan untuk terus berinovasi, yang sering kali memberikan tekanan tambahan pada karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain adalah kepemimpinan, budaya organisasi, dan disiplin kerja.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan. Menurut Robbins dan Judge (2019) menyebutkan bahwa pemimpin yang mampu menginspirasi, memberikan arahan jelas, dan menciptakan budaya kerja kondusif sangat penting. Menurut Yukl (2019) menambahkan bahwa kepemimpinan melibatkan perilaku untuk memengaruhi strategi, motivasi, dan kerja sama tim. Dalam industri digital marketing yang dinamis, pemimpin adaptif dan visioner berperan penting, seperti yang dijelaskan (Uhl-Bien et al. 2021), dengan menekankan *adaptive leadership* untuk mengatasi tantangan kompleks dan mempersiapkan organisasi menghadapi masa depan.

Fenomena yang muncul di perusahaan digital marketing di Purwokerto menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kurang adaptif terhadap perubahan algoritma dan tren pasar dapat menurunkan kinerja karyawan, (Rofiyana et al. 2023). Ketika pemimpin tidak mampu memberikan arahan yang jelas atau cepat beradaptasi dengan perubahan, tim sering kali terjebak dalam kebingungan, yang menyebabkan penurunan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Sebaliknya, pemimpin yang dapat menginspirasi dan memberikan

dukungan yang tepat di tengah perubahan cepat di dunia digital marketing cenderung berhasil memotivasi tim dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Anggraeni (2018), Nurhayati dan Pramono (2019), Rahmawati dan Setiawan (2020) yang mengatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Einarsen et al. (2020), Suharto et al. (2019), Yukl (2019) yang mengatakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi. Menurut Santoso dan Hendra (2019), budaya yang mengutamakan kompetisi berlebihan atau ketidakjelasan nilai-nilai dapat mengurangi efektivitas kerja dan meningkatkan ketegangan antar karyawan. Oleh karena itu, pengembangan budaya yang seimbang, dengan menekankan nilai-nilai seperti komunikasi terbuka, kolaborasi, dan pemberdayaan, sangat penting untuk mendukung kinerja optimal. Budaya yang mendukung kolaborasi, pemberdayaan karyawan, dan komunikasi terbuka terbukti meningkatkan responsivitas tim, sehingga mendukung kinerja lebih baik dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif (Robbins & Judge, 2019).

Menurut Harits (2024), HRD di Perusahaan digital marketing di Purwokerto menghadapi tantangan budaya organisasi, seperti ketidakseimbangan kinerja antar tim yang memicu konflik internal. Dalam industri yang bergerak cepat, perusahaan perlu budaya kerja yang fleksibel dan proaktif untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Widodo (2020), Wahyuni dan Putri (2019), Hidayat dan Santoso (2021) menunjukkan bahwa Budaya Organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Hendra (2019), Prasetyo dan Lestari (2020), Robbins dan Judge (2019) yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Hasan dan Ningsih (2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja yang konsisten dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi, karena karyawan mampu mengelola waktu dan tugas dengan lebih baik.

Menurut Harits (2024), HRD di Perusahaan digital marketing di Purwokerto Fenomena kedisiplinan menjadi tantangan bagi perusahaan digital marketing di Purwokerto, terutama karena tekanan target dan lingkungan kerja dinamis yang sering mengabaikan prosedur. Kurangnya pengawasan dan standar kerja yang tidak konsisten memperburuk produktivitas dan adaptasi tim terhadap perubahan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan sistem disiplin yang jelas dan pelatihan untuk memastikan kinerja optimal (Gibson et al., 2019).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Putra (2019), Suryani dan Lestari (2020), Hasanah dan Rahman (2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh

Wibowo et al. (2020) Pratama dan Hidayat (2018), Anwar dan Sulastri (2017), yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi. Penelitian sebelumnya oleh Muhazir, et al.(2021) menunjukkan variabel kepemimpinan, budaya, disiplin kerja terhadap kinerja. Semua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto, yang merupakan salah satu pemain utama di industri ini di Purwokerto. Penelitian ini akan memperdalam temuan tersebut dengan mengeksplorasi lebih jauh Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan disiplin kerja di perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto?

### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat terbatasnya waktu dan agar peneliti dapat fokus dalam pembahasan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel bebas, yaitu Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Disiplin Kerja. Sedangkan untuk variabel terikatnya, yaitu kinerja karyawan. Penelitian ini akan dilaksanakan di perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto
2. Jangka waktu penelitian yang dilakukan terhitung dari Juli 2024 – Januari 2025

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini yang akan di capai, yaitu:

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang sudah jelaskan diatas, maka tujuan utama dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

- a. Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto.
- b. Mengetahui dan Menganalisis budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto.
- c. Mengetahui dan Menganalisis disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat diadakannya penelitian ini adalah untuk:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks perusahaan digital marketing. Temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi pengembangan pada bagaimana faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan atau menghambat kinerja karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Pimpinan Perusahaan**

Penelitian ini akan memberikan panduan praktis bagi manajemen Perusahaan pelayanan berbasis teknologi di Purwokerto dalam mengelola kepemimpinan, mengembangkan budaya organisasi, dan menegakkan disiplin kerja yang lebih efektif. Dengan hasil penelitian ini, manajemen diharapkan dapat merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan kepemimpinan yang tepat, membangun budaya organisasi yang kondusif, dan memastikan disiplin kerja yang seimbang tanpa menghambat kreativitas.

#### **b. Bagi Karyawan**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi karyawan tentang pentingnya budaya organisasi dan disiplin kerja dalam

meningkatkan produktivitas dan pencapaian profesional mereka. Selain itu, karyawan juga akan memahami bagaimana kepemimpinan yang responsif dan mendukung dapat membantu mereka dalam mencapai tujuan individu dan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memotivasi karyawan untuk lebih aktif berkontribusi dalam lingkungan kerja yang inovatif dan kolaboratif.

c. Bagi Industri Digital Marketing

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan digital marketing lainnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini akan membantu industri secara keseluruhan untuk lebih memahami pentingnya kepemimpinan, budaya organisasi, dan disiplin kerja dalam menciptakan tim yang produktif dan inovatif