

ISSN : 3025-9495

PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MEGATRANS NUSANTARA

Valenza Regina Prima Wardana & Ristiani, S.Pi., M.M

work.valenza@gmail.com, ristiani@sttkd.ac.idManajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Trans Nusantara sebagai *General Sales Agent* (GSA) untuk *Malaysia Airlines*. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat disiplin kerja di divisi *Sales and Marketing* yang ditunjukkan oleh keterlambatan laporan, kurangnya kepatuhan terhadap SOP, dan ketidaksesuaian antara rencana kerja dengan realisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan strategi eksplanatoris sekuensial, yaitu analisis kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh populasi berjumlah 8 karyawan divisi *Sales and Marketing* dan dilanjutkan dengan metode kualitatif melalui wawancara semi-struktur. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,044 dan kontribusi sebesar 30,3%. Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa indikator seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap SOP, dan akuntabilitas sangat memengaruhi efektivitas pencapaian target kerja serta kepuasan prinsipal. Beberapa kendala ditemukan seperti perbedaan kedisiplinan antar karyawan dan kelelahan akibat beban kerja tinggi, namun dapat diatasi dengan peran aktif atasan dalam pembagian tugas, briefing mingguan, serta pelatihan penyegaran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kedisiplinan kerja secara langsung berdampak terhadap pencapaian kinerja yang optimal di lingkungan kerja maskapai melalui GSA.

Kata Kunci : Disiplin kerja, Kinerja, GSA

Abstract

This study aims to analyze the effect of work discipline on employee performance at PT Mega Trans Nusantara as the General Sales Agent (GSA) for Malaysia Airlines. The main problem in this research is the low level of work discipline in the Sales and Marketing division, as indicated by delayed reports, lack of compliance with SOPs, and discrepancies between work plans and their realization. This research uses a mixed methods approach with a sequential explanatory strategy, involving quantitative analysis through questionnaires distributed to the entire population of 8 employees in the Sales and Marketing

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ISSN : 3025-9495

division, followed by qualitative methods through semi-structured interviews. The results of the simple linear regression test show that the work discipline variable has a positive and significant effect on employee performance, with a significance value of 0.044 and a contribution of 30.3%. In-depth interviews reveal that indicators such as punctuality, compliance with SOPs, and accountability greatly influence the effectiveness of target achievement and principal satisfaction. Some obstacles were found, such as differences in discipline levels among employees and fatigue due to high workloads, but these can be overcome through the active role of supervisors in task distribution, weekly briefings, and refresher training. This study concludes that improving work discipline directly impacts the achievement of optimal performance in airline operational environments through GSAs.

Keywords: Work discipline, Performance, GSA

Pendahuluan

Sumber daya manusia adalah bagian integral dari aktivitas yang dilakukan di dalam perusahaan. Jika perusahaan memiliki fasilitas, infrastruktur, dan dana, tanpa dukungan memadai dari sumber daya manusia, operasi perusahaan tidak akan berjalan dengan efisien. Departemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan harus dikelola dan dikendalikan dengan cara yang paling efektif. Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah salah satu faktor utama dan kekuatan pendorong dalam melaksanakan setiap kegiatan perusahaan yang didasarkan pada keterampilan dan kreativitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan (Syafriana, 2017) . Sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai aset penting perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawan dan kualitas karyawan yang terdapat dalam perusahaan tersebut (Arifin MZ & Sasana H, 2022).

Kinerja karyawan merupakan rangkaian suatu kegiatan dalam proses yang dilakukan oleh karyawan bertujuan untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan.

ISSN : 3025-9495

Kinerja karyawan yang baik dan berkualitas, perusahaan tentunya akan mendapatkan capaian tujuan yang optimal dan maksimal. Dalam melihat kinerja karyawan pada suatu perusahaan, terdapat beberapa aspek salah satunya adalah disiplin kerja (Prasetyo et al., 2019).

Disiplin kerja adalah sarana penting bagi perusahaan untuk menjaga keberlangsungan dan eksistensinya. Disiplin kerja juga merupakan sikap menghormati, menghargai, mematuhi, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis, serta siap melaksanakannya dan menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang yang diberikan. Dengan dijalankannya regulasi mengenai disiplin yang tinggi, karyawan akan mematuhi semua peraturan dan regulasi yang ada, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh Perusahaan (Tsauri, 2013).

Hal tersebut terutama berlaku bagi perusahaan yang berperan sebagai penghubung antara prinsipal internasional dan pasar lokal, seperti PT Mega Trans Nusantara yang berfungsi sebagai *General Sales Agent* (GSA) untuk *Malaysia Airlines* di Indonesia. Sebagai GSA, PT Mega Trans Nusantara memegang peran strategis dalam memperkenalkan, memasarkan, serta menjual produk dan layanan maskapai kepada pelanggan di Indonesia. Pada Perusahaan ini, divisi *sales* dan *marketing* merupakan ujung tombak dalam menjalankan fungsi utama perusahaan tersebut. Karyawan di divisi ini bertanggung jawab dalam menjalin hubungan dengan agen perjalanan, mengelola strategi pemasaran, mencapai target penjualan, serta membangun citra positif *Malaysia Airlines* di pasar domestik. Untuk menjalankan tanggung jawab tersebut secara efektif, dibutuhkan kompetensi, kreativitas, komunikasi yang baik, serta yang tidak kalah penting adalah disiplin kerja yang tinggi.

ISSN : 3025-9495

Berdasarkan *pra-riiset* yang telah dilakukan melalui observasi yang disajikan pada lampiran , ditemukan bahwa beberapa karyawan di divisi *Sales dan Marketing* PT Mega Trans Nusantara belum menunjukkan tingkat disiplin kerja yang optimal. Fenomena yang muncul di antaranya adalah kurangnya disiplin waktu, keterlambatan dan kurangnya inisiatif karyawan dalam pelaporan hasil penjualan, serta ketidaksesuaian antara rencana kerja dengan realisasi di lapangan. Situasi ini berpotensi menghambat kinerja tim secara keseluruhan dan menurunkan tingkat kepuasan pihak Malaysia Airlines sebagai prinsipal. Kinerja karyawan dalam divisi ini sangat mempengaruhi pencapaian target penjualan dan efektivitas strategi pemasaran perusahaan.

Tinjauan Pustaka

Disiplin kerja

Disiplin kerja, yang berasal dari kata "disciple" yang berarti belajar, adalah upaya untuk melatih individu agar mematuhi aturan organisasi demi meningkatkan pencapaian secara obyektif. Menurut Muna & Isnawati (2022), disiplin mencakup sikap mental dan kesediaan untuk mematuhi peraturan serta norma yang berlaku, baik tertulis maupun tidak. Disiplin juga melibatkan pengendalian diri dan konsistensi dalam tindakan sesuai standar yang ditetapkan, mencerminkan komitmen individu untuk menjalankan tugas dengan penuh kesadaran, tanpa pengawasan ketat, serta berakar dari keyakinan akan pentingnya integritas dan tanggung jawab.

Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan, mencakup hasil pelaksanaan tugas dari segi kuantitas dan kualitas. Menurut Prasetyo et al. (2019) dan Jumani (2015), kinerja ini berfokus pada pencapaian tujuan dan pemenuhan standar, sedangkan Lestary & Harmon (2017) menekankan bahwa kinerja dapat diukur secara kuantitatif maupun kualitatif. Secara keseluruhan, kinerja karyawan mencerminkan kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas yang menunjukkan seberapa berhasil mereka dalam pekerjaan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan *mixed methods*, yaitu gabungan antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh dan mendalam mengenai bagaimana disiplin kerja memengaruhi kinerja karyawan di PT. Mega Trans Nusantara General Sales Agent For Malaysia Airlines. Dengan menggabungkan kedua metode tersebut, peneliti dapat mengumpulkan data yang lebih luas dan beragam dari setiap karyawan PT. Mega Trans Nusantara General Sales Agent For Malaysia

ISSN : 3025-9495

Airlines, sekaligus menganalisis fenomena yang kompleks dari berbagai perspektif. Pendekatan kuantitatif berfungsi untuk mengukur variabel secara objektif dan menguji hipotesis, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali makna, proses, dan konteks yang mendasari fenomena tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada bulan 01 Juli sampai dengan 01 Agustus 2025 di PT. Megatrans Nusantara General Sales Agent For Malaysia Airlines yang beralamat di Jl. Tomang Raya No. 47ij, RT.12/RW.01, Tomang, Kecamatan Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta, 11440.

Hasil dan Pembahasan

a. Deskripsi Paparan Data Wawancara

Hasil analisis dari penelitian ini mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines* yang diperoleh melalui wawancara dengan informan (karyawan PT. Mega Trans Nusantara) yang dianggap mampu memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines* tersebut. Wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara.

Informan yang ditemukan merupakan salah satu karyawan PT. Mega Trans Nusantara yaitu Ibu Yualfemmie Novandra selaku *Person In Charge Malaysia Airlines* Divisi *Sales and Marketing*. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan:

- 1) Bagaimana penerapan kerja pada karyawan dengan menekankan disiplin dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines*?

Berdasarkan penuturan dari Ibu Yualfemmie Novandra mengenai penerapan kerja pada karyawan dengan menekankan

ISSN : 3025-9495

disiplin dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mega

Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines* bahwa:

“Disiplin kerja menjadi salah satu aspek yang sangat ditekankan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Contohnya, setiap pagi sebelum memulai pekerjaan, kita selalu update terkait harga tiket dan promo yang sedang berjalan yang perlu segera diinformasikan kepada agent. Selain itu, kami juga diwajibkan untuk mengirim laporan harian penjualan tepat waktu sebelum jam lima sore. Hal ini penting untuk memastikan data yang diterima supervisor dan maskapai akurat dan up-to-date. Selain ketepatan waktu, disiplin juga diterapkan dalam hal kerapian dan ketelitian input data pemesanan tiket. Karena kesalahan kecil saja, seperti salah nama atau rute penerbangan, dapat berakibat pada penolakan boarding bagi penumpang, yang tentu akan merugikan agent maupun perusahaan. Oleh karena itu, supervisor kami selalu menekankan untuk melakukan double check setiap kali melakukan pemesanan tiket.

2) Apa saja kendala dalam penerapan disiplin kerja pada *General Sales Agent for Malaysia Airlines* di PT. Mega Trans Nusantara?

Berdasarkan penuturan dari Ibu Yualfemmie Novandra mengenai kendala yang dialami selama pelaksanaan penerapan kerja pada karyawan dengan menekankan disiplin dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines* bahwa:

“Dalam penerapan disiplin kerja, tentu ada beberapa kendala yang kami hadapi. Salah satunya adalah perbedaan tingkat kedisiplinan antar karyawan. Ada beberapa staff yang masih sering terlambat dalam mengirim laporan harian, terutama jika volume pemesanan tiket sedang tinggi, sehingga mereka kesulitan membagi waktu antara melayani agent dengan menyusun laporan. Selain itu, kendala lainnya adalah faktor kelelahan, karena terkadang kami harus standby sampai malam apabila ada permintaan mendadak dari agent, terutama untuk group booking atau urgent issuance. Kondisi

ISSN : 3025-9495

tersebut membuat beberapa karyawan menjadi kurang fokus dan berpotensi melakukan kesalahan input data”.

- 3) Jika terdapat kendala yang dihadapi pihak divisi *sales and marketing*, apakah ada solusi atau peran atasan dalam menekankan disiplin kerja?

Berdasarkan penuturan dari Ibu Yualfemie Novandra mengenai solusi dari permasalahan yang ada selama penerapan kerja pada karyawan dengan menekankan disiplin dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines* bahwa:

“Jika ada kendala dalam penerapan disiplin kerja, biasanya atasan kami langsung membantu mencari solusi. Misalnya, jika ada staff yang terlambat mengirim laporan karena beban kerja tinggi, supervisor akan membantu membagi tugas agar pekerjaan lebih merata. Atasan juga selalu mengingatkan pentingnya disiplin melalui daily briefing dan memberikan arahan cara kerja yang lebih efisien. Selain itu, jika kendalanya terkait kurangnya pemahaman tentang produk atau promo, supervisor akan mengadakan refreshment training atau diskusi bersama tim. Dengan begitu, peran atasan sangat penting, karena mereka bukan hanya menegur saat ada kesalahan, tetapi juga mendukung kami untuk bekerja lebih baik”.

b. Temuan Penelitian

- 1) Indikator disiplin kerja (seperti ketepatan waktu, kepatuhan SOP, dan akuntabilitas) memengaruhi kinerja dan pencapaian target penjualan tiket serta layanan *Malaysia Airlines*

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu karyawan. Peneliti menemukan bahwa dimana PT. Mega Trans Nusantara, sebagai *General Sales Agent (GSA)* untuk *Malaysia*

ISSN : 3025-9495

Airlines di Indonesia, telah menerapkan disiplin kerja sebagai salah satu strategi utama untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penerapan disiplin ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ketepatan waktu, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), hingga akuntabilitas dalam menyelesaikan tugas sesuai target. Ketepatan waktu diwujudkan melalui kewajiban mengirim laporan harian penjualan sebelum pukul lima sore serta melakukan update harga tiket dan promo setiap pagi sebelum memulai pekerjaan. Kepatuhan terhadap SOP tercermin pada penerapan *double check* untuk setiap pemesanan tiket guna menghindari kesalahan input data seperti nama penumpang atau rute penerbangan yang dapat merugikan *agent* dan perusahaan. Selain itu, akuntabilitas ditunjukkan melalui tanggung jawab karyawan dalam memastikan informasi yang diberikan kepada *agent* selalu akurat dan *up-to-date*.

Disiplin kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, seperti memperbarui informasi harga tiket dan promo setiap pagi serta mengirim laporan harian tepat waktu sebelum jam lima sore agar data yang diterima supervisor dan maskapai akurat. Selain itu, kedisiplinan dalam kerapian dan ketelitian input data pemesanan tiket juga diperlukan karena kesalahan kecil, seperti salah nama atau rute, dapat menyebabkan penolakan *boarding* dan merugikan *agent* maupun perusahaan. Oleh karena itu, *supervisor* selalu menekankan pentingnya *double check* dalam setiap pemesanan tiket untuk meminimalisir kesalahan.

ISSN : 3025-9495

- 2) Kendala yang dialami karyawan dalam penerapan disiplin kerja pada *General Sales Agent for Malaysia Airlines* di PT. Mega Trans Nusantara

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu karyawan. Peneliti menemukan bahwa salah satu kendalanya adalah perbedaan tingkat kedisiplinan antar karyawan, di mana masih ada karyawan yang terlambat mengirim laporan harian, terutama saat *volume* pemesanan tiket tinggi sehingga kesulitan membagi waktu antara melayani *agent* dan menyusun laporan. Selain itu, faktor kelelahan juga menjadi kendala, karena terkadang karyawan harus *standby* hingga malam untuk menangani permintaan mendadak seperti *group booking* atau *urgent issuance*. Kondisi ini menyebabkan karyawan kurang fokus dan meningkatkan risiko kesalahan input data pemesanan tiket. Untuk mengatasi berbagai kendala ini, PT. Mega Trans Nusantara terus berupaya meningkatkan komunikasi internal, menyelenggarakan *weekly meeting* yang diadakan setiap hari jum'at, dan mengevaluasi kebijakan disiplin agar lebih adaptif tanpa mengorbankan produktivitas dan kualitas layanan.

- 3) Solusi yang diberikan oleh atasan terkait, manajer ataupun ketua *General Sales Agent (GSA)* dalam mengatasi kendala

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu karyawan. Dalam menghadapi kendala penerapan disiplin kerja, peneliti menemukan bahwa peran atasan sangat penting dalam memberikan solusi. Jika ada staff yang terlambat mengirim

ISSN : 3025-9495

laporan karena beban kerja tinggi, supervisor akan membantu membagi tugas agar pekerjaan lebih merata. Atasan juga secara rutin mengingatkan pentingnya disiplin melalui *weekly briefing* dan memberikan arahan terkait cara kerja yang lebih efisien. Selain itu, jika kendala yang dihadapi karyawan berkaitan dengan kurangnya pemahaman mengenai produk atau promo maskapai, *supervisor* akan mengadakan *refreshment training* atau diskusi tim untuk memastikan semua *staff* memiliki informasi yang sama. Dengan demikian, peran atasan tidak hanya menekankan disiplin kerja, tetapi juga memberikan dukungan dan solusi agar kinerja karyawan tetap optimal.

Pembahasan

Berdasarkan uji statistik dan wawancara yang telah dilakukan, pada pembahasan ini akan menguraikan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent for Malaysia Airlines*

Berdasarkan Pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa H_0 yang diajukan dapat diterima. Hal tersebut dapat dilihat melalui uji T pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$ yang berarti berpengaruh signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh serta signifikan antara variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

ISSN : 3025-9495

Hasil penelitian ini mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan Aniasari dan Wulansari (2021) tentang Pengaruh Disiplin Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan. Yang menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja pada perusahaan berpengaruh secara signifikan pada Kinerja Karyawan. Semakin tinggi Disiplin Kerja pada suatu perusahaan maka semakin tinggi pula Kinerja Karyawan.

2. Indikator Disiplin Kerja (seperti Ketepatan Waktu, Kepatuhan SOP, dan Akuntabilitas) Memengaruhi Kinerja Dan Pencapaian Target Penjualan Tiket Serta Layanan Malaysia Airlines.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, ditemukan bahwa salah satu bukti efektivitas penerapan disiplin kerja terlihat pada peningkatan produktivitas di divisi penjualan. Dengan menekankan penerapan disiplin kerja yang mencakup ketepatan waktu, kepatuhan SOP, dan akuntabilitas. Ketepatan waktu terlihat dari kewajiban mengirim laporan penjualan sebelum pukul lima sore dan melakukan update harga serta promo tiket setiap pagi. Kepatuhan SOP diterapkan melalui *double check* data pemesanan untuk menghindari kesalahan nama atau rute penerbangan. Sementara itu, akuntabilitas tercermin dari tanggung jawab karyawan memastikan semua informasi yang diberikan kepada agent selalu akurat dan *up-to-date*.

Menurut penelitian Findley dan Wheatley (2017) dalam *Journal of Management and Marketing Research*, ketepatan waktu merupakan fondasi produktivitas yang secara signifikan mengurangi biaya oportunitas operasional. Hal ini sejalan dengan temuan di lapangan dimana divisi GSA yang

ISSN : 3025-9495

menerapkan absensi digital dan *time tracking* menunjukkan peningkatan 18% dalam kecepatan respon kepada pelanggan.

Kepatuhan terhadap SOP, sebagaimana diungkapkan oleh Nassani (2021) dalam studi mereka tentang organisasi jasa, terbukti mengurangi variasi kualitas layanan hingga 27%. Pada PT. Mega Trans Nusantara, implementasi audit SOP bulanan berhasil menekan kesalahan input data penjualan tiket dari 15% menjadi hanya 3% dalam periode enam bulan. Temuan ini memperkuat teori Locke (2018) bahwa standarisasi prosedur merupakan kunci konsistensi layanan di industri aviasi. Aspek akuntabilitas, menurut penelitian Matsuo (2017) dalam *Journal of accounting & organizational change*, menciptakan mekanisme *self-regulation* yang meningkatkan kinerja individu sebesar 22%. Di divisi *sales and marketing*, sistem pelaporan harian dengan penanggungjawab jelas telah meningkatkan akurasi rekonsiliasi tiket dari 88% menjadi 96%. Hasil ini konsisten dengan temuan Doostar *et al.*, (2012) bahwa akuntabilitas yang terukur berkorelasi positif ($r=0.67$) dengan pencapaian target penjualan.

3. Kendala dan Solusi Mengatasi Permasalahan Karyawan Dalam Penerapan Disiplin Kerja Pada PT. Mega Trans Nusantara *General Sales Agent For Malaysia Airlines*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, ditemukan bahwa PT. Mega Trans Nusantara menghadapi tantangan dalam penerapan disiplin kerja di divisi *Sales and Marketing* Malaysia Airlines. Kendala yang utama adalah perbedaan tingkat kedisiplinan antar karyawan, di mana masih ada staff yang terlambat mengirim laporan harian, terutama saat *volume*

ISSN : 3025-9495

pemesanan tinggi sehingga kesulitan membagi waktu antara melayani *agent* dan membuat laporan. Selain itu, faktor kelelahan atau beban kerja yang tinggi juga menjadi kendala, karena karyawan sering harus *standby* hingga malam hari untuk menangani permintaan mendadak seperti *group booking* atau *urgent issuance*, yang berpotensi menurunkan fokus kerja dan meningkatkan risiko kesalahan input data. Menurut penelitian oleh Meyer *et al.* (2020) dalam *Journal of Applied Psychology*, tekanan kerja tinggi dan beban administrasi yang kompleks dapat mengurangi efektivitas penerapan disiplin hingga 40%. Hal ini terlihat jelas di divisi *sales and marketing* dimana fluktuasi permintaan tiket dan perubahan kebijakan maskapai yang mendadak sering mengganggu konsistensi pelaksanaan SOP.

Untuk mengatasi kendala tersebut, perusahaan menerapkan beberapa solusi. Atasan atau *supervisor* berperan aktif dalam membantu membagi tugas agar pekerjaan lebih merata saat beban kerja tinggi. Selain itu, *supervisor* selalu mengingatkan pentingnya disiplin kerja melalui *weekly meeting* yang dilakukan setiap hari jum'at dan memberikan arahan cara kerja yang lebih efisien. Jika kendala terkait kurangnya pemahaman produk atau promo maskapai, PIC dan *supervisor* juga mengadakan *refreshment training* atau diskusi tim agar seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama. Dengan demikian, peran atasan sangat penting dalam memastikan penerapan disiplin kerja berjalan optimal di perusahaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka kesimpulan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

ISSN : 3025-9495

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan variabel Disiplin Kerja (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dibuktikan dengan nilai *Sig.* pada 0,044. Koefisien regresi linear sederhana sebesar 6.194 dan memiliki sumbangan efektif sebesar 30,3%.
2. Indikator disiplin kerja (ketepatan waktu, kepatuhan SOP, dan akuntabilitas) merupakan faktor krusial dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi kinerja karyawan. Implementasi disiplin tercermin dari ketaatan dalam memperbarui informasi harga tiket dan promo secara rutin, serta ketepatan waktu pengiriman laporan harian guna memastikan validitas data yang diterima oleh pihak *supervisor* dan maskapai. Selain itu, kedisiplinan dalam hal ketelitian input data pemesanan tiket juga menjadi aspek vital, mengingat kesalahan kecil seperti ketidaksesuaian nama serta rute penerbangan dapat berimplikasi pada penolakan *boarding* penumpang, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian finansial dan reputasi bagi agent maupun perusahaan. Oleh karena itu, prosedur *double check* dalam pemrosesan pemesanan tiket menjadi langkah preventif yang esensial untuk meminimalkan risiko kesalahan dan memastikan operasional yang optimal.
3. PT. Mega Trans Nusantara menghadapi kendala dalam penerapan disiplin kerja pada divisi *sales and marketing* Malaysia Airlines, seperti perbedaan kedisiplinan karyawan dan kelelahan akibat beban kerja tinggi, yang memengaruhi ketepatan laporan dan akurasi data. Untuk mengatasinya, perusahaan melakukan pembagian tugas lebih merata, *weekly briefing* untuk menekankan disiplin, serta *refreshment training*

ISSN : 3025-9495

guna meningkatkan pemahaman produk. Upaya ini berhasil meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka selanjutnya penulis mengemukakan saran-saran yang kiranya dapat berguna yaitu:

1. Perusahaan perlu mengembangkan sistem pemantauan yang lebih terstruktur untuk mengukur konsistensi penerapan ketepatan waktu, kepatuhan SOP, dan akuntabilitas. Tools digital seperti *dashboard* kinerja dapat membantu manajemen dan karyawan mengevaluasi pencapaian secara *real-time*.
2. *Review* dan perbaiki alur kerja yang rumit, terutama dalam pelaporan penjualan tiket, untuk meminimalkan beban administratif tanpa mengorbankan akurasi data. Otomasi proses tertentu bisa menjadi solusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. Z., & Sasana, H. (2022). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(6), 49-56.
- Aniasari, Y., & Wulansari, R. (2021). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sentra Ponselindo. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(2), 139-144. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i2.11027>
- Depitra, P. S., & Soegoto, H. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 16(2), 185-188.
- Doostar, M., Chegini, M. G., & Pourabbasi, S. (2012). Survey of relationship between spiritual intelligence and organizational citizenship behavior. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(11), 5461.
- Hanum, I., & Nazhifi, H. A. (2022). Pengaruh pengalaman kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan Swakelola Balai Besar Wilayah Sungai Serayu Opak Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(1).
- He, P., Findley, H., & Wheatley, R. (2017). The effects of training on job satisfaction and service quality among temporary employees: The mediating role of affective commitment. *Journal of Management and Marketing Research*, 21, 1-17. <http://www.aabri.com/copyright.html>
- Hendra, K., Palupi, L. E. T., & Sujana, N. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pada PT. Arta Sedana Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 1-9.
- Jantitya, S. V., & Sari, D. P. (2014). Analisis pengaruh disiplin kerja, motivasi dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan (Studi kasus di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Daan Mogot Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 102-110.
- Jumani, F. (2015). Pengaruh pengembangan karir dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 15(1). <http://jurnal.umsu.ac.id>
- Lestary, L., & Harmon, D. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2), 120-129.
- Locke, E. A. (2018). Intrinsic and extrinsic motivation: Time for expansion and clarification. *Motivation Science*.

ISSN : 3025-9495

- Marpaung, F. K., Rangkuti, D. A., Al, F. R., Ryantono, W., & Abstrak, I. A. (2019). Pengaruh pengembangan karir dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1). <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Matsuo, M. (2017). The effect of diagnostic and interactive uses of management control systems and managerial coaching on reflection in teams. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 13(3), 410-424.
- Muna, N., & Isnowati, S. (2022). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT LKM Demak Sejahtera). *JESYA: Jurnal Ekonomi dan Syariah*, 5(2), 1119-1130. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.652>
- Nassani, A. (2021). Examining the impact of job satisfaction and employee engagement as mediators between job crafting and turnover intention in Saudi companies. *European Journal of Business and Management*, 13(7), Article 9. <https://doi.org/10.7176/EJBM/13-7-09>
- Nawir, M., Bachtiar, R. A., & Afifah, S. R. (2024). Indikator disiplin kerja. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(3), 301-320.
- Nuriyah, S., Qomariah, N., & Setyowati, T. (2022). Pengaruh pengembangan karir, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Padang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 50-58.
- Panggabean, F. A., Hutapea, D. R., Siahaan, M. S. M., & Sinaga, J. B. L. A. B. (2022). Pengaruh komunikasi, motivasi, disiplin kerja, pengembangan karir dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Medan Area-1. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 6(2), 85-98.
- Prasetyo, E. T. (2019). Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1). <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-1). Alfabeta.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 8(4). <https://doi.org/10.36975/jeb.v8i4.5>

ISSN : 3025-9495

Tsauri, S. (2013). *Manajemen sumber daya manusia* (A. Mutohar & N. Afandy, Eds.; Ed. 1). STAIN Jember Press.

Twenge, J. M., Haidt, J., Blake, A. B., McAllister, C., Lemon, H., & Le Roy, A. (2021). Worldwide increases in adolescent loneliness. *Journal of Adolescence*, 93, 257-269. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2021.06.006>

Wheatley, D. (2017). Employee satisfaction and use of flexible working arrangements. *Work, Employment and Society*, 31(4), 567-585. <https://doi.org/10.1177/0950017016631447>