

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN MAHASISWA



**PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN SERVICE EXCELLENT
TERHADAP KINERJA UMKM**

Oleh :
Aliya (2002025223)

Dosen Pembimbing :
Dr. Yadi Nurhayadi
Dr. Budi Permana Yusuf SE., MM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF DR HAMKA
JAKARTA
TAHUN 2025



LAPORAN PENELITIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF DR. HAMKA Tahun 2024

Judul : PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN
SERVICE EXCELLENT TERHADAP KINETJA
UMKM

Ketua Peneliti : Aliya
Skema Hibah : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Dr. Yadi Nurhayadi
Dr. Budi Permana Yusuf

Luaran Wajib

No	Judul	Nama Jurnal/ Penerbit/Prosi ding	Level SCIMAGO/S INTA	Progress Luaran
1	PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KINETJA UMKM	Ekobrilliance: Jurnal Inovasi Ekonomi dan Bisnis		Submit

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Arif Widodo Nugroho SE., MM
NIDN. 0309059102

Ketua Peneliti

Aliya
NIM. 2002025223

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

Prof. Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.
NIDN. 0308097403

LAPORAN AKHIR

Judul (Title)

PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KINERJA UMKM

Latar Belakang (Background)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah modal dasar dalam pembangunan perusahaan. Aktivitas manajemen SDM meliputi perencanaan, pengadaan, pengarahan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemberhentian. SDM yang dikelola dengan baik diharapkan memiliki motivasi dan disiplin kerja yang tinggi, sehingga dapat menunjukkan sikap kerja yang baik. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Supriyanto, 2019). Tujuannya dengan manajemen SDM yang baik, diharapkan setiap karyawan memiliki motivasi dan disiplin kerja yang tinggi. Karyawan yang termotivasi dan disiplin cenderung memiliki sikap kerja yang baik, yang meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan.

Motivasi adalah dorongan atau hasrat yang berasal dari dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan tindakan tertentu. Hasrat ini adalah energi psikologis yang memicu perilaku dan membuat seseorang mengambil langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan kata lain, motivasi memberikan arah dan tujuan bagi tindakan seseorang, memastikan bahwa mereka berusaha dan bekerja untuk mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi inilah yang memberikan alasan dan energi untuk melakukan sesuatu demi mencapai hasil yang diinginkan (Bangun, 2019).

Didalam perusahaan disiplin kerja sangatlah penting karena memastikan karyawan mematuhi aturan dan kebijakan yang ditetapkan, sehingga pekerjaan dan aktivitas sehari-hari dapat berjalan dengan tertib dan efisien. Upaya pendisiplinan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memastikan mereka mengikuti prosedur, tiba tepat waktu, dan menggunakan sumber daya dengan baik. Pendisiplinan mencakup pelatihan, pengawasan, pemberian insentif, dan penerapan sanksi jika diperlukan, untuk menjaga motivasi dan tanggung jawab karyawan. Dengan disiplin yang baik, karyawan dapat bekerja secara optimal dan produktif, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan (Siswanto, 2019).

Produktivitas adalah kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas tertentu sesuai dengan standar yang ditetapkan, termasuk biaya, kelengkapan,

dan kecepatan, sehingga penggunaan sumber daya manusia menjadi efisien dan efektif. Produktivitas karyawan sangat penting bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan berupaya semaksimal mungkin untuk mencapainya. Selain tujuan utama, perusahaan juga ingin memenuhi tujuan jangka pendek seperti kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, jika karyawan bekerja secara efisien, perusahaan dianggap berhasil mencapai tujuannya. Sebaliknya, jika karyawan tidak bekerja secara efektif, perusahaan tersebut dianggap belum berhasil mencapai tujuannya. Produktivitas adalah sikap mental yang menganggap bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik daripada kemarin dan hari esok harus lebih baik daripada hari ini (Rauf, 2021). Secara umum, produktivitas berarti membandingkan hasil yang dicapai dengan total sumber daya yang digunakan.

Tujuan Riset (Objective)

Penelitian ini ditujukan melihat pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT. Tunas Inti Abadi di Kalimantan Selatan.

Metodologi (Method)

Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data kuesioner

Hasil dan pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa H1 diterima yaitu disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Tunas Inti Abadi Kalimantan Selatan. Disiplin membantu karyawan untuk bekerja sesuai jadwal, memanfaatkan waktu dengan lebih baik, dan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat. Ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap aturan kerja memungkinkan pekerjaan dilakukan secara konsisten dan efisien. Dengan disiplin, karyawan cenderung lebih teliti dalam menjalankan tugas mereka, sehingga mengurangi potensi kesalahan atau ketidakakuratan dalam pekerjaan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas hasil kerja.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa H2 diterima yaitu motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Tunas Inti Abadi Kalimantan Selatan.

3. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa H3 diterima yaitu secara simultan disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan karyawan PT. Tunas Inti Abadi Kalimantan Selatan.

Hasil penelitian diperkuat dengan nilai adjusted R square yaitu senilai 50,2% Sementara 49,6% lainnya dijelaskan oleh variabel yang tidak dibahas pada penelitian ini. Dapat diartikan bahwa kedua variabel (disiplin kerja dan motivasi kerja) dapat dijelaskan sangat baik.

Daftar Pustaka (Voncoover)

- Amin, M., Sulyanto, S., & Tabrani, T. (2022). The Influence of Digital Marketing and Market Orientation on Sales Performance Through Product Innovation and Product Excellence. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 2(3), 163–174. <https://doi.org/10.47709/jebma.v2i3.2597>
- Chuwiruch, W. (2016). *Service Excellence Strategy and Firm Performance : A Study on Hotel Businesses in Thailand* กลยุทธ์ ervice Excellence Strategy และ ิทธิพลของการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. 15, 144–160.
- Hachimi, I. El, Lhassan, I. A., & Belamhitou, M. (2021). The Contribution of Digital Marketing to Business Performance: The Case of Companies in the Northern Region of Morocco. *European Scientific Journal*, 17(8), 82–105. <https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n8p82>
- Mandal, P., & Joshi, N. (2016). Understanding Digital Marketing -Theories And Strategies. *International Journal of Management Science and Engineering Research*, 7(9), 50–60. https://www.researchgate.net/publication/370497063_UNDERSTANDING_DIGITAL_MARKETING_-THEORIES_AND_STRATEGIES
- Nurhayadi, Y., Al-Azizah, U. S., & Alvarizha, F. A. (2020). Pengaruh Inplasi, Nilai Tukar, Dan Yield Sukuk Ritel Terhadap Volume Perdagangan Sukuk Negara Ritel Seri SR-007 Di Pasar Sekunder. *TARAADIN*, 1(1), 84–98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/taraadin/article/view/7492/4557>
- Nurhayadi, Y., Heriansyah, D., Susanti, E., & Azzahra, S. A. (2019). Realita Dinamika Pasar: Studi Intensif Distingsi Syariah Konvensional. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropi Islam*, 3(2), 190–202. https://doi.org/10.22236/alurban_vol3/is2pp190-202
- Nurhayadi, Y., Rito, R., & Al-Azizah, U. S. (2018). Model Solusi Efektif Stabilitas Pasar Syariah. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropfi Islam*, 2(1), 92–106. https://doi.org/10.22236/alurban_vol2/is1pp92-106 Hal
- Ologunebi, J. O., & Taiwo, E. O. (2023). *The Importance of SEO and SEM in improving brand visibility in E-commerce industry; A study of Decathlon, Amazon and ASOS. November*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4638890>
- Sahara, L. P., & Prayoga, D. (2024). Penerapan Strategi Digital Marketing pada Pelayanan Kesehatan: Literature Review Implementation of Digital Marketing Strategies in Health Services: Literature Review. *Mppki*, 7(5), 1191–1197. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/4985/4014>
- Sono, L. (2024). Service Excellence and Business Growth in Education Sectors. *JCRBE (Journal of Current Research in Business and Economics)*, 3(1), 3528–3544. <https://www.jcrbe.org/index.php/rbe/article/view/236/228>
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L., & Ye, K. (2013). *Essentials of Probability & Statistics for Engineers & Scientist*. In Pearson.

