

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila kinerja sumber daya manusia berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Definisi secara umum, Kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang secara kualitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, *standard operational* prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi (Torang, 2014). Kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan (Sutrisno, 2016). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2016). Beberapa definisi kinerja di atas menitikberatkan bahwa kinerja adalah perilaku kerja yaitu apa yang dilakukan karyawan. Seorang karyawan mengemban suatu tanggung jawab tertentu, yang harus dilakukan dengan tepat dan jelas. Apabila tanggung jawab karyawan tidak jelas, maka kinerja seseorang tidak dapat diukur dengan tepat. Dengan kata lain, kinerja seseorang dapat diukur apabila orang tersebut memiliki tanggung jawab yang jelas. Tanggung jawab menjadi acuan dalam menilai hasil kerja, semakin sesuai hasil kerja dengan tanggung jawabnya, maka semakin baik kinerja seseorang dalam suatu pekerjaan. Pendapat tentang kinerja yang dikemukakan sebelumnya memberi indikasi bahwa kinerja berhubungan dengan aspek perilaku seseorang dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya dipandang sebagai hasil, tetapi juga berkenaan dengan kemandirian, konsisten dengan nilai kerja, pemahaman terhadap isu yang berhubungan dengan tanggung jawab karyawan, disiplin, dan berkomunikasi dengan baik. Kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja, kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan, (Budianto, 2015).

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di antara lain adalah komunikasi, *employee engagement* dan karakteristik individu. Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial di mana komunikasi menjadi aktivitas dasar manusia, maka dari itu komunikasi akan berpengaruh di ruang lingkup kerja. Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia, dengan adanya komunikasi manusia dapat saling berhubungan antar satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di dalam lingkungan masyarakat maupun di mana manusia itu berada. Aktivitas komunikasi dalam organisasi atau instansi baik swasta maupun pemerintah senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Robbins (2013) menyebutkan bahwa komunikasi

membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara karyawan kepada pimpinan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya tersendiri. Komunikasi adalah sebagai suatu bentuk penyampaian informasi bisa berupa pesan, gagasan dan ide bersumber dari salah satu pihak yang ditujukan untuk pihak lainnya. Komunikasi bermakna pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dapat dipahami, hubungan dan kontak. Menurut (Mangkunegara, 2010) menyatakan bahwa komunikasi sebuah proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman dari seseorang, tempat atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain. Melalui komunikasi karyawan dapat mengetahui tanggung jawab dan wewenang masing-masing. Dengan kata lain, komunikasi merupakan faktor pendukung kinerja perusahaan. Kinerja yang kurang baik pada salah satu bagian didalam perusahaan dipastikan dapat memengaruhi bagian yang lain secara negatif dari perusahaan itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad *et al.*, (2022) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menggambarkan bahwa komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement*. Pada era globalisasi saat ini penting bagi perusahaan untuk terus mengembangkan *employee engagement* karena jika perusahaan mampu mengelola dengan baik maka akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Tingginya perusahaan *employee engagement* pada suatu perusahaan akan memberikan dampak positif dimana karyawan akan terus bekerja untuk perusahaan dan tidak memiliki keinginan untuk *resign* dari perusahaan. *Employee engagement* adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar-benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. Mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi bekerja atas nama tujuan organisasi (Kruse, 2012). Perasaan positif dan rasa antusias yang tinggi terhadap pekerjaan dapat disebut dengan *employee engagement*. Perusahaan dengan karyawan yang *engaged* memiliki retensi karyawan yang tinggi hasil dari menurunnya *turn over* karyawan, mengurangi niat untuk keluar dari perusahaan, meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan (Markos, 2010). *Employee engagement* merupakan faktor penting bagi kesuksesan suatu institusi atau perusahaan dan dapat memberikan *competitive advantage* bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi, biasanya digambarkan dengan semangat, energi, dan loyalitas yang tinggi, serta komitmen dan kebanggaan yang kuat terhadap organisasi (*pride*). *Employee engagement* adalah tentang bagaimana mencapai tujuan strategis perusahaan dengan menciptakan sumber daya manusia yang berkembang, dan setiap tingkatan mulai dari staf, manajer, maupun eksekutif sepenuhnya diaktifkan dalam pekerjaan mereka sehingga dapat memberikan upaya terbaiknya. *Employee engagement* juga dapat berarti bagaimana mendorong karyawan kinerja terbaik mereka sehingga dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap perusahaan. Dalam hal ini, *employee engagement* menunjukkan perilaku

karyawan yang hanya melakukan pekerjaan, menjadi melakukan pekerjaan melebihi dari apa yang dituntut dari mereka. Menurut William Macey (2009) *Employee engagement* merupakan timbulnya perasaan antusias saat karyawan ikut andil dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya. *Employee engagement* membuat karyawan memiliki ikatan kuat pada perusahaan bukan hanya untuk mendapatkan gaji namun juga karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerja di perusahaan. *Employee engagement* dengan perusahaan dapat terbentuk oleh ikatan emosional, faktor emosional terhubung dengan kenyamanan kerja serta pengalaman kerja. Dalam penelitian Sucahyowati *et al.*, (2020) *employee engagement* adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Semakin baik *employee engagement* yang dimiliki dan komitmen yang didapatkan oleh perusahaan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat, dan adanya pengaruh *employee engagement* yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain *employee engagement*, hal lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik individu. Karakteristik individu merupakan faktor internal (*interpersonal*) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu sendiri dapat diartikan sebagai karakteristik pribadi yang menyangkut umur, jenis kelamin, dan status perkawinan yang objektif dan mudah diperoleh dari catatan pribadi. Karakteristik individu memiliki efek positif dan signifikan pada kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki karakteristik yang baik akan membuat mereka lebih mudah untuk melakukan pekerjaan mereka, sehingga kinerja yang dihasilkan optimal dan memiliki efek yang sangat baik pada perusahaan (Thoha, 2017). Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa karakteristik individu merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan pelatihan, sehingga akan mendorong menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu dalam bekerja. Karakteristik individu adalah karakter seorang individu yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya seperti minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan, emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan membedakannya dari individu lain. Karakteristik individu adalah karakter seorang individu yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu lain. Menurut Rahman (2016) karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati *et al.*, (2022) menyatakan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Swalayan Virgin merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan eceran atau *ritel* dan berada di bagian pemasaran maka keberhasilan Swalayan Virgin terletak pada bagaimana swalayan ini memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mendapatkan barang-barang kebutuhannya. Oleh karena itu, pihak manajemen swalayan harus memupuk kemampuan karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya. Pada saat datangnya *pandemic*, Swalayan Virgin terkena dampak *pandemic* yaitu menurunnya penjualan karena pemberlakuan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) oleh pemerintahan, masyarakat diharuskan untuk membatasi aktivitas di luar

rumah. Dengan pemberlakuan PPKM tersebut Swalayan Virgin beberapa waktu mengalami penurunan pada penjualan sehingga target penjualan yang sudah ditetapkan tidak tercapai, bahkan dengan berkurangnya penjualan mengharuskan beberapa karyawan tidak bekerja atau mengurangi jam kerja sehingga gaji yang di terima pun berkurang juga, dan hal tersebut dapat memicu pada kinerja karyawan seperti bermalas-malasan dalam menjalankan pekerjaan dan kurang fokus pada pekerjaan yang dijalankan. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah terjadinya kesalah-pahaman antar karyawan saat memesan barang yang diperlukan tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya ditentukan. Dengan adanya kesalahpahaman tersebut Swalayan Virgin mengalami keterlambatan dalam menyediakan stok barang yang telah menipis sehingga memerlukan beberapa waktu untuk menyediakan kembali barang tersebut. Masalah ini terjadi karena kurangnya komunikasi antar karyawan, pesan yang disampaikan bertele-tele menjadi penyebab utamanya. Dengan adanya masalah komunikasi tersebut maka beberapa pekerjaan pun mengalami keterlambatan dan mengurangi kinerja karyawan. Berbicara masalah kinerja, salah satu faktor yang mempengaruhi maksimal tidaknya seorang karyawan dalam bekerja adalah karakteristik dari karyawan itu sendiri. Karyawan yang mempunyai karakter yang baik akan berpengaruh terhadap hasil kinerja. Dengan kata lain karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, ketika karyawan mempunyai karakteristik yang baik atau buruk akan berbanding lurus dengan hasil kerja yang diperoleh. Pada swalayan virgin kinerja karyawan yang kurang maksimal dengan adanya penurunan kinerja diakibatkan oleh *pandemic*. Dalam menganalisis sumber daya manusia atau karyawan, saat ini swalayan virgin memiliki 35 karyawan dari berbagai jabatan dan pendidikan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Data Karyawan Swalayan Virgin pada Tahun 2023

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	Pimpinan	1
2.	Pengawas	3
3.	Kepala Toko	1
4.	Asisten Kepala Toko	1
5.	Admin	4
6.	Kasir	8
7.	Pramuniaga	17
TOTAL		35

Sumber : Data Swalayan Virgin, 2023

Berdasarkan tabel diatas kinerja karyawan yang baik mampu melaksanakan sesuai dengan pekerjaannya sesuai jabatan yang diberikan. Hasil pengamatan yang telah dilakukan bahwasannya Swalayan Virgin ini terdapat kegiatan rutinitas agar mendapat keuntungan perusahaan tersebut menjadi sebuah sorotan terhadap perusahaan, hal itu tersebut disebabkan kurangnya perhatian dalam komunikasi kepada karyawan sehingga berdampak terhadap proses kinerja karyawan yang kurangnya semangat dikarenakan masih terdapat beberapa karyawan yang terlihat bermalas-malasan tidak antusias dalam menegerjakan tugas yang diberikan sehingga mengakibatkan kinerja karyawan yang tidak optimal. Maka dari itu perlu adanya kajian yang mendalam terkait kinerja karyawan pada swalayan virgin ditinjau dari

komunikasi, *employee engagement*, dan karakteristik individu. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah pengaruh komunikasi, *employee engagement* dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin yang berada di Purwoharjo, Banyuwangi serta untuk mengetahui pengaruh komunikasi, *employee engagement* dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan Sukmawati *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa komunikasi dan karakteristik individu berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik komunikasi dan karakteristik individu karyawan pada Swalayan maka kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sucahyowati *et al.*, (2020) menyatakan *employee engagement* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin baik *employee engagement* karyawan pada Swalayan maka kinerja karyawan turut meningkat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin Purwoharjo Banyuwangi?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin Purwoharjo Banyuwangi?
3. Apakah karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin Purwoharjo Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin Purwoharjo Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin Purwoharjo Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui karakteristik individu yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada swalayan virgin Purwoharjo Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Bagi Obyek Yang Diteliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Swalayan Virgin Purwoharjo Banyuwangi terkait pengaruh komunikasi, *employee engagement* dan karakteristik individu.

b. Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya dan diharapkan penelitian berikutnya mampu memperbaiki kekurangan pada penelitian ini.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan kemampuan sains anak melalui metode eksperimen.