

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Industri rokok elektrik menjadi salah satu industri yang paling cepat berkembang dalam beberapa tahun belakangan di Indonesia. Perkembangan ini disebabkan oleh pergeseran perilaku konsumen yang semakin mengarah kepada gaya hidup yang lebih sehat dan kepedulian terhadap lingkungan. Sebagian orang menganggap bahwa rokok elektrik lebih sehat dibandingkan dengan rokok tembakau. Studi dari Public Health England (2015) menyatakan bahwa vaping 95% lebih aman dibandingkan merokok tembakau karena berkurangnya zat berbahaya. Dengan meningkatnya permintaan terhadap rokok elektrik, maka menyebabkan timbulnya peluang bagi industri untuk memproduksi rokok elektrik tersebut (Firmansyah dkk., 2024). PT. Rokok Elektrik Enak (VapeBoss Indonesia) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri vape saat ini dan berhasil mencatat pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, hal ini dapat diketahui dari platform lowongan kerja *rheinjobs.com* dimana PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia) menyatakan profilnya bahwa jaringan ritelnya menjadi lebih dari 80 toko vape yang tersebar diberbagai wilayah termasuk Jawa Timur, Jawa Barat, Jabodetabek dan Bali sedangkan distributor sudah mencakup wilayah nasional seluruh Indonesia. Persaingan bisnis pada bidang retail, khususnya bisnis vape, terus berkembang pesat. Menurut data resmi dari APVI (Asosiasi Personal Vaporizer Indonesia), pengguna rokok elektrik pada tahun 2017 sebanyak 900 ribu pengguna

dan pada tahun 2018 pengguna rokok elektrik bertambah hingga mencapai 1,2 juta orang (Abilangga dkk., 2021).

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas menjadi salah satu asset utama dalam membantu Perusahaan bersaing dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta perekonomian. Fenomena persaingan bisnis ini menghadirkan tantangan sekaligus peluang bagi perusahaan untuk terus berkembang melalui pengelolaan manajemen SDM (Setiadi, 2016). Persaingan global memerlukan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dan menavigasi kemajuan pesat dalam bisnis (Siregar dkk., 2024), oleh karena itu diperlukan manajemen sumber daya manusia yang memadai agar perusahaan dan karyawan dapat saling berkembang. Saat ini satu-satunya dasar untuk mencapai keunggulan bersaing yang kuat bagi perusahaan adalah bagaimana mengatur dan mengelola sumber daya manusia didalamnya (Tantyo et al., 2015).

Menurut Arianty (2014), kinerja merupakan hasil kerja individu atau kelompok dalam organisasi yang dijalankan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, serta tujuan mencapai sasaran organisasi secara sah, etis, dan sesuai dengan ketentuan hukum. Kinerja juga berkaitan dengan kualitas dan kuantitas kerja (Mangkunegara, 2000). Robbin & Judge (2015) menyebutkan tiga kriteria penilaian kinerja individu, yaitu tugas, perilaku, dan ciri individu. Koopmans et al. (2012) menjelaskan bahwa kinerja mencakup tindakan atau perilaku karyawan yang relevan dengan tujuan organisasi, dan terdiri dari tiga dimensi: task performance, contextual performance, dan counterproductive behavior.

Untuk memahami kinerja karyawan di PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia), dilakukan wawancara dengan tiga orang karyawan yang menjabat sebagai SPV, mewakili tiga zona berbeda. Hasil wawancara menunjukkan bahwa para pekerja memiliki kesadaran tinggi tentang pentingnya keahlian dan produktivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas teknis terkait rokok elektrik. Penilaian produktivitas dilakukan berdasarkan jumlah tugas yang berhasil diselesaikan dalam waktu tertentu, dan para karyawan menunjukkan komitmen kuat untuk menjaga akurasi hasil kerja mereka. Terdapat beberapa kendala dalam produktivitas, seperti feedback negatif dari pelanggan mengenai pelayanan di beberapa cabang store. Beberapa store bahkan mendapat rating buruk di Google Maps. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas karyawan di beberapa cabang masih kurang maksimal. Masalah ini juga tercermin dari feedback yang diberikan oleh pelanggan melalui sistem Moka POS, yang berfungsi untuk mengirimkan nota pembelian dan mengumpulkan ulasan tentang pelayanan. Selain itu, kurangnya pemahaman terhadap SOP yang diterbitkan perusahaan juga menjadi salah satu penyebab masalah ini. Hal ini menunjukkan Task Performance dalam kinerja karyawan.

Tantangan utama bagi karyawan frontliner adalah mencapai target penjualan bulanan dan meminimalkan potongan insentif yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam menyelesaikan joblist harian. Untuk mencapai target omset, keterampilan komunikasi sangat diperlukan, seperti mengedukasi pelanggan tentang perawatan vaporizer dan melakukan promosi melalui live di media sosial, seperti Instagram dan TikTok. Meskipun tidak ada kewajiban dari manajemen untuk melakukan promosi

live, beberapa karyawan store melakukannya atas inisiatif mereka untuk mendongkrak omset harian. Beberapa store berhasil menerapkan cara ini, sementara yang lain tidak, karena kurangnya rasa percaya diri beberapa karyawan dalam melakukan live di media social dan merasa malu ketika berinteraksi didepan kamera. Hal ini menunjukkan Contextual Performance dalam kinerja karyawan.

Karyawan juga menunjukkan kesadaran tinggi akan pentingnya kedisiplinan waktu dan kualitas pekerjaan yang tinggi. Namun, masih ada kesenjangan pemahaman tentang hal ini di antara beberapa pekerja. Beberapa di antaranya menunjukkan perilaku kontraproduktif, seperti keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, datang terlambat ke tempat kerja, dan kualitas pekerjaan yang tidak konsisten. Meskipun ada kesadaran akan pentingnya kinerja yang baik, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa seluruh pekerja mematuhi standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan Counterproductive Behavior dalam evaluasi kinerja.

Kinerja karyawan salah satunya di pengaruhi oleh karakter dan ketekunan karyawan dalam mencapai tujuan kinerjanya, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafitri (2022), bahawa kinerja dipengaruhi oleh grit pengaruh grit terhadap kinerja telah diidentifikasi sebagai faktor signifikan yang dapat meningkatkan motivasi kualitas kerja individu. Menurut Duckworth & Peterson (2007), Grit adalah karakter yang mencerminkan ketekunan dan semangat dalam mencapai tujuan jangka panjang. Konsep ini mencakup ketangguhan mental, ambisi, kerja keras, kebutuhan berprestasi, dan kesadaran diri. Menurut Hochanadel & Finamore (2015), grit membantu mengubah pandangan bahwa kesuksesan hanya

bergantung pada kecerdasan, melainkan juga pada kemampuan mengatasi hambatan. Duckworth & Peterson menekankan bahwa individu dengan grit tinggi tidak mudah menyerah meski mengalami kekecewaan atau kebosanan. Duckworth & Peterson (2007) mengidentifikasi dua aspek yang membentuk dimensi dalam grit, yaitu consistency of interest dan perseverance of effort. Izaach (2017) mendukung pandangan ini dengan menyatakan bahwa kegigihan tinggi memungkinkan seseorang tetap berkomitmen, mengatasi tantangan, dan mencapai kesuksesan.

PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia) dalam lingkungan kerjanya bentuk perilaku ketekunan dan semangat dalam mencapai tujuan jangka panjang terlihat dari upaya karyawan dalam meningkatkan keterampilan teknis mereka, beradaptasi dengan perubahan kebijakan perusahaan, serta tetap berusaha mencapai target meskipun menghadapi tantangan, seperti kurangnya pelanggan di beberapa store atau perubahan tren pasar. Beberapa karyawan menunjukkan kegigihan dalam memahami produk secara lebih mendalam dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, meskipun dihadapkan pada ulasan negatif atau tekanan dari target penjualan. Selain itu, karyawan yang memiliki grit tinggi juga cenderung mengambil inisiatif, seperti melakukan promosi mandiri di media sosial untuk meningkatkan penjualan, meskipun tidak diwajibkan oleh perusahaan.

Tujuan jangka panjang yang dimaksud dalam konteks ini adalah peningkatan kinerja individu yang berkontribusi terhadap pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan. Indikator pencapaiannya meliputi peningkatan kepuasan pelanggan yang diukur melalui rating dan ulasan positif di Google Maps dan Moka POS, peningkatan

pencapaian target penjualan bulanan, serta peningkatan tingkat retensi karyawan yang menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana grit dapat mempengaruhi kinerja karyawan, baik dalam aspek task performance, contextual performance, maupun counterproductive behavior.

Grit memainkan peran penting dalam kinerja karyawan dengan membantu mereka mengatasi hambatan dan tetap berfokus pada tujuan jangka panjang. Individu dengan grit tinggi cenderung memiliki ketahanan mental yang kuat dan motivasi yang tinggi untuk terus bekerja keras meskipun menghadapi kesulitan. Menurut Duckworth et al., (2007) grit membuat seseorang untuk tetap bekerja keras dalam menghadapi tantangan serta berusaha untuk mempertahankan usaha yang telah dibangun meskipun mengalami kegagalan dalam proses yang dijalaninya. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Singh dan Chopra (2018) menjelaskan bahwa suatu organisasi akan lebih optimal jika mempekerjakan karyawan yang dengan grit yang tinggi guna meningkatkan keterlibatan mereka. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dugan dkk. (2019) ditemukan bahwa grit memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Di tempat kerja, karyawan dengan grit yang tinggi cenderung lebih gigih dalam menyelesaikan tugas mereka, tidak mudah menyerah, dan memiliki motivasi yang kuat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Mereka juga lebih mampu mengatasi stres dan tekanan kerja, serta menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap tugas dan

tanggung jawab mereka. Hal ini menjadikan mereka lebih produktif dan efisien dalam menjalankan pekerjaan.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasional secara lebih optimal. Grit adalah karakter yang tercermin dalam perilaku individu untuk mempertahankan ketekunan dan semangat dalam mencapai tujuan jangka panjang yang diinginkan. Secara umum, konsep grit dalam psikologi berhubungan dengan ketekunan, daya juang, ketahanan, ambisi, etos kerja, dorongan untuk berprestasi, serta kesadaran diri. Dengan demikian kinerja berkaitan dengan pelaksanaan tugas serta hasil yang diperoleh dari pekerjaan tersebut, sehingga grit atau karakteristik dapat dilihat dari kinerja kerja karyawan atau bagaimana karyawan tersebut bekerja.

Hasil wawancara kepada ketiga SPV di lapangan nampak bahwa aspek ketahanan karyawan masih rendah hal ini ditunjukkan karyawan cenderung mengeluh dan tidak membuat strategi untuk mencapai target Perusahaan. Disisilain karyawan di PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia) memiliki konsistensi kinerja hal ini ditunjukkan dengan laporan daily report yang selalu dilaporkan keatasan tidak ada yang terlewatkan. Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh grit terhadap kinerja sudah banyak dilakukan seperti Penelitian berjudul "Pengaruh Grit terhadap Task Performance pada Karyawan PT X" oleh Prabandari et al. (2023) menunjukkan bahwa grit, yang terdiri dari ketekunan dan konsistensi minat, berperan penting dalam meningkatkan kinerja tugas karyawan. Grit, khususnya ketekunan, terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Beberapa penelitian lain yang peneliti temukan mengenai pengaruh grit dan kinerja seperti Ramadhani, Baskara, R.T, Dkk (2023) menunjukkan pengaruh grit terhadap salah satu aspek kinerja yaitu task performance dari hal tersebut menjadikan acuan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh grit terhadap kinerja karyawan PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia)

### **B. Rumusan Masalah**

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Grit Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia)?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Grit Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia)

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat Secara Teoritis:

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menjadikan sebagai acuan untuk pengembangan teori mengenai pengaruh grit terhadap kinerja karyawan. Dengan penguatan konsep grit dalam konteks organisasi, korelasi antara grit dan kinerja karyawan, penerapan teori Psikologi Industri

Manfaat secara Praktis:

1. Bagi Perusahaan PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk perusahaan dapat memberikan wawasan bagi manajemen dalam memahami peran grit



dalam meningkatkan kinerja karyawan, menjadikan referensi dalam pengembangan kebijakan SDM seperti perekrutan, pelatihan dan sistem insentif yang dapat meningkatkan ketahanan dan motivasi kerja karyawan

### **E. Keaslian Penelitian**

Sejauh yang diketahui oleh penulis tidak terdapat judul yang serupa dengan skripsi ini di lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yaitu yang berjudul "Pengaruh Grit terhadap Kinerja Karyawan PT. Rokok Elektrik Enak (Vapeboss Indonesia)", oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tulisan ini merupakan karya asli.

Adapun penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan oleh penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Prabandari et al. (2023) berjudul "Pengaruh Grit terhadap Task Performance pada Karyawan PT X" bertujuan untuk mengukur pengaruh grit terhadap kinerja tugas (task performance) karyawan di PT X, sebuah perusahaan yang bergerak dalam pengolahan bahan tambang. Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 75 karyawan menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data melalui kuesioner.

Penelitian ini menemukan bahwa grit memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja tugas karyawan, dengan dimensi ketekunan usaha (perseverance of effort) memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan konsistensi minat (consistency of interest). Hasil uji regresi menunjukkan bahwa grit berkontribusi sebesar 32,1% terhadap task performance, di mana ketekunan usaha

berkontribusi lebih signifikan sebesar 39,3%, sementara konsistensi minat berkontribusi sebesar 5,8%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki ketekunan tinggi lebih mungkin untuk tetap berkomitmen dan bekerja keras dalam mencapai tujuan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja tugas mereka.

Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan grit dalam diri karyawan untuk meningkatkan kinerja kerja. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menyusun program pelatihan dan pengembangan yang fokus pada peningkatan ketekunan dan motivasi karyawan agar dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas dalam bekerja (Prabandari et al., 2023).

2. Menurut hasil penelitian Indraswari (2020) yang berjudul "Penyusunan dan Pengembangan Alat Ukur pada Skala Pendek Grit", yang dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, ditemukan bahwa skala grit yang dikembangkan memiliki koefisien reliabilitas Alpha sebesar 0,823, yang menunjukkan bahwa skala ini memiliki properti psikometri yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun skala grit berdasarkan konsep skala pendek grit oleh Duckworth & Peterson (2007) yang kontekstual dengan masyarakat di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala grit yang dikembangkan oleh Indraswari (2020) mencakup dua dimensi utama, yaitu Perseverance (Ketekunan) dan Passion for Long-Term Goals (Konsistensi Minat). Perseverance mencakup item seperti ketahanan dalam menghadapi rintangan dan kegigihan dalam

menyelesaikan masalah. Sedangkan Passion for Long-Term Goals mencakup item seperti sikap terhadap masalah dan fokus pada tujuan jangka panjang. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan pertanyaan terbuka sebagai studi pendahuluan untuk penyusunan item baru, serta analisis properti psikometri seperti validitas konstruk dan reliabilitas Alpha Cronbach. Pengembangan skala ini dilakukan melalui beberapa tahapan, termasuk penetapan konsep, penulisan item, uji validitas isi, reliabilitas, dan analisis faktor. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa skala grit ini memiliki validitas dan reliabilitas yang baik untuk digunakan dalam konteks masyarakat Indonesia, dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut serta aplikasi praktis dalam berbagai bidang, seperti pendidikan dan psikologi (Indraswari, 2020).