

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi saat ini, banyak hal yang berkembang dengan pesat, salah satunya perkembangan bisnis ritel yang membuat persaingan antar perusahaan semakin tinggi sehingga perusahaan perlu meningkatkan *performance* disegala bidang termasuk sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik melalui kinerjanya.

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan adalah karyawan. Pada industri ritel, tanggung jawab karyawan sebagai sumber daya manusia sangatlah besar, salah satunya peran pramuniaga. Kinerja pramuniaga menjadi sorotan oleh konsumen yang datang karena mereka bertugas untuk melayani konsumen sehingga dituntut untuk selalu bersikap supel dan komunikatif agar terciptanya loyalitas konsumen pada tempatnya bekerja.

Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Pusparani, 2021). Menurut K. Hadi & Hidayah (2019), kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian visi dan misi perusahaan. Namun, dalam upaya menciptakan kinerja karyawan yang tinggi tentunya masih terdapat berbagai masalah atau hambatan yang menyebabkan tujuan dari perusahaan itu sulit untuk tercapai. Hambatan yang timbul biasanya berasal dari dalam perusahaan itu sendiri dan berkaitan dengan karyawan.

Kinerja karyawan akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan yang pada akhirnya akan menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan itu sendiri. Dengan demikian, karyawan harus dikelola sebaik mungkin agar perusahaan tetap mampu bertahan dalam menghadapi segala persaingan yang ada melalui peningkatan kinerja karyawan yang dimiliki. Hal itu akan memperbaiki dan meningkatkan kepercayaan, serta akan meningkatkan keuntungan perusahaan secara bertahap.

Salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya salah satunya dengan meningkatkan kompetensi pegawai (Sulantara et al., 2020). Menurut Bahannoer (2021), kompetensi berkaitan dengan apa yang selalu dilakukan karyawan di tempat kerja pada berbagai tingkatan sesuai dengan standarnya, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif sehingga standar mutu profesional dalam bekerja dapat tercapai. Standar yang dimaksud adalah seluruh aspek kinerja, keterampilan dan pengetahuan khusus, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan.

Kompetensi seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan merupakan hal yang sangat penting agar tanggung jawab dalam melaksanakannya dapat dipenuhi. Dengan adanya kompetensi, maka diharapkan semakin banyak pekerjaan yang dapat dilaksanakan oleh karyawan serta akan menambah pengalaman kerjanya sehingga kinerjanya pun meningkat. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manani & Ngui (2019) dan Harwina

(2022) yang hasilnya yaitu kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Rahmat & Ubaidillah (2023) menyatakan bahwa agar dapat meningkatkan kinerja dan memberikan hasil kinerja yang baik, karyawan harus memiliki unsur keterlibatan kerja yang tinggi dan kepedulian terhadap pekerjaan. Keterlibatan kerja adalah seorang individu yang partisipasinya dapat dikategorikan sebagai partisipasi yang aktif dan menaruh harga dirinya saat bekerja sehingga meningkatkan motivasi karyawan tersebut dalam bekerja (Alfajri, 2019). Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi dalam pekerjaan akan sangat menyukai jenis pekerjaan yang dilakukan dan sangat peduli dengan jenis pekerjaannya, misalnya dengan menyumbangkan ide-ide untuk memajukan kualitas kerja, tidak keberatan untuk taat dengan peraturan di perusahaan dan selalu mendukung kebijakan perusahaan. Sedangkan karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya akan melakukan hal yang sebaliknya.

Pada dasarnya, suatu perusahaan dapat berkembang dengan maksimal dan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan karena adanya partisipasi dari seluruh karyawan yang ada di dalamnya yang membuat kinerja mereka meningkat. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh N. A. Hasibuan (2021) dan Lusiana (2021) yang hasilnya yaitu keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan antara kompetensi dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan diperkuat dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi

dan keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Darmayasa & Puja Suasti, 2022).

Asia Toserba Tasikmalaya merupakan perusahaan di bidang ritel yang merupakan toserba pertama di Tasikmalaya yang mampu bertahan di tengah persaingan ritel yang kompetitif hingga saat ini. Kesuksesan Asia Toserba ini merupakan berkat dari loyalitas pelanggan yang terus terpelihara dengan mempertahankan ciri khas Asia Toserba, yakni tempat belanjanya nyaman, karyawannya ramah, dan harganya lebih murah, sesuai dengan *tagline*-nya “Termurah dan Terhemat”. Dengan selalu ramainya pelanggan yang berkunjung, tentu saja hal ini tidak akan terlepas dari problematika di bagian sumber daya manusianya, mengingat pekerjaan di setiap bidangnya memerlukan keterampilan, ketelitian, serta kerja sama yang baik dengan sesama rekan kerja.

Dari hasil survei dan wawancara dengan pak Martin selaku *store manager* Asia Toserba Tasikmalaya, diperoleh informasi bahwa terdapat dua *shift* untuk pramuniaga dan diwajibkan untuk datang tepat waktu, di mana shift pertama pada jam 08:00-16:00 WIB dan shift kedua pada jam 13:00- 21:00 WIB. Namun masih ada beberapa pramuniaga masih sering terlambat masuk kerja dengan alasan yang berbeda-beda sehingga diberlakukannya penambahan waktu kerja yang membuat mereka pulang lebih dari jam kerja normal serta ditemukan adanya beberapa ketidaksesuaian penataan produk yang dijual dengan labelnya yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian pramuniaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini menjadi indikasi adanya masalah pada kinerja karyawan. Selain itu, diperoleh

beberapa faktor yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan yaitu adanya beberapa pramuniaga yang kurang kompeten dan keterlibatan kerjanya rendah.

Berdasarkan hasil observasi ke Asia Toserba, ditemukan fenomena yang berkaitan dengan kompetensi, yaitu pada saat konsumen menanyakan suatu produk, pramuniaga ragu menjawab untuk menjelaskan secara detail produk tersebut. Hal itu disebabkan karena kurangnya pengetahuan pramuniaga terkait detail produk. Selain itu, ditemukan juga fenomena yang berkaitan dengan keterlibatan kerja, yaitu adanya pramuniaga yang mengobrol dengan pramuniaga lain sambil bermain *handphone* di saat jam kerja ketika tidak sedang diawasi oleh atasan. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya kepedulian mereka terhadap pekerjaannya.

Dengan adanya fenomena dan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diperjelas bahwa adanya permasalahan pada kinerja karyawan. Namun, belum diketahui dengan pasti apakah kompetensi dan keterlibatan kerja yang dimiliki oleh para pramuniaga tetap akan berpengaruh tinggi atau rendah terhadap kinerja karyawan. Apabila masalah tersebut terus dibiarkan, maka tidak menutup kemungkinan akan timbulnya penilaian yang buruk dari konsumen dan dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap nama baik perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis perlu menganalisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”** (Suatu

## **Penelitian Pada Pramuniaga Tetap Bagian Supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya).**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut.

1. Bagaimana kompetensi pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Bagaimana keterlibatan kerja pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Bagaimana kompetensi dan keterlibatan kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kompetensi pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Keterlibatan kerja pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.

3. Kinerja karyawan pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Kompetensi dan keterlibatan kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada pramuniaga tetap bagian supermarket di Asia Toserba Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini bagi berbagai pihak, diantaranya yaitu:

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai literatur dan referensi bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kompetensi, keterlibatan kerja dan kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan ilmu pengetahuan tambahan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kompetensi, keterlibatan kerja dan kinerja karyawan.

- b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengindikasikan jika adanya permasalahan yang terjadi mengenai kompetensi, keterlibatan kerja dan kinerja karyawan serta menjadi suatu informasi yang dapat digunakan sebagai masukan yang dapat dijadikan suatu pertimbangan bagi perusahaan dalam memperhatikan dan meningkatkan kinerja karyawan.

c) Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumber informasi dalam menunjang perkuliahan dan sebagai pembanding bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang serupa.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Asia Toserba Tasikmalaya yang bertempat di Jl. HZ. Mustofa No. 72-76 Kota Tasikmalaya dengan waktu penelitian direncanakan berlangsung selama kurang lebih sembilan bulan yaitu mulai dari bulan Oktober 2023 sampai Juni 2024 (jadwal terlampir).