

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kritikal yang menentukan keberhasilan dan daya saing suatu perusahaan. Fenomena dunia usaha di era globalisasi menunjukkan peningkatan persaingan antar perusahaan baik di tingkat lokal maupun internasional. Globalisasi telah mendorong perusahaan untuk mengadopsi teknologi canggih, meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memperluas pasar mereka ke berbagai penjuru dunia.

Namun, di sisi lain, globalisasi juga membawa tantangan baru dalam mengelola sumber daya manusia. Di banyak perusahaan, terdapat kesenjangan antara tuntutan globalisasi dan kinerja karyawan yang optimal. Banyak permasalahan yang terjadi terkait dengan kinerja karyawan seperti rendahnya motivasi karyawan, tingginya tingkat *turnover*, masalah komunikasi dan hubungan antar karyawan, kurang disiplin, rendahnya kepuasan terhadap perusahaan, dan kurangnya keterampilan yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Masalah-masalah ini menjadi hambatan bagi kemampuan perusahaan untuk bersaing secara efektif di pasar global.

Survei yang dilakukan oleh Worldwide, sebuah lembaga riset internasional, terhadap 73 ribu responden dari 141 negara, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa hanya 8% karyawan di Indonesia yang memiliki tingkat keterlibatan, komitmen, dan motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya. Hasil global

menunjukkan angka yang serupa, dengan hanya sekitar 13% karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi dengan pekerjaan mereka. Sisanya, sebanyak 92%, hanya menjalankan pekerjaannya sebagai rutinitas. Mereka pergi bekerja, kurang produktif di tempat kerja, hanya memenuhi kewajiban, kurang totalitas dan inovasi, kemudian pulang ke rumah. Siklus ini berulang selama 5-6 hari dalam seminggu hingga mereka menerima gaji di akhir bulan (Cartenzhrd, 2019).

Menurut sebuah survei yang dilakukan oleh perusahaan penyedia solusi SDM bernama TINYpulse, hanya 28% karyawan di Asia Pasifik yang bahagia dengan pekerjaannya, sementara pegawai di seluruh dunia mencatat angka 30% (Konten, 2022). Ini menjadi salah satu fenomena yang terjadi dalam dunia usaha yang dapat menghambat perusahaan. Berdasarkan laporan survei LinkedIn dan Censuwide yang baru dirilis, 85% dari 1.004 pekerja di Indonesia berencana mencari pekerjaan baru pada tahun 2024, meskipun ada isu ketidakpastian ekonomi. Alasan utamanya adalah 42% responden mencari pekerjaan yang bisa memberikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, sedangkan 32% responden membutuhkan kenaikan pendapatan (Mediana, 2024). Data lain menurut *Head of Business* Mekari Talenta, Stevens Jethefer (2024), mengungkapkan bahwa pada periode Ramadhan dan Idul Fitri 1445 H/2024 M, karyawan yang memutuskan untuk *resign* di Indonesia meningkat sebanyak 220% (Akbar & Aulia, 2024).

Fenomena tersebut menjadi representasi tantangan-tantangan perusahaan. Menyikapi hal ini, perusahaan perlu mengembangkan strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk

mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks globalisasi dan mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan daya saing perusahaan melalui pengelolaan kinerja karyawan yang lebih baik.

Syaamil Group, sebagai salah satu perusahaan yang *core* utamanya adalah menerbitkan mushaf Al Quran dan buku-buku pilihan dengan konten yang mengandung nilai-nilai kebaikan, juga mengalami permasalahan terkait dengan kinerja karyawan. Ada yang unik, permasalahan tersebut diistilahkan oleh Syaamil Group sebagai *room of improvement*. Menurut Staf HRD Syaamil Group, *room of improvement* tersebut antara lain tingkat *turnover* karyawan *YoY* yang tinggi, *alignment* antar departemen yang harus ditingkatkan, tuntutan ruang untuk inovasi dan kreativitas baik program kerja ataupun karya, pengelolaan kepegawaian melalui teknologi (HRIS) dan pemilihan *talent* terbaik dari semenjak *onboarding*.

Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang diduga akan berpengaruh pada kinerja karyawan Syaamil Group sehingga dapat menjadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja yang lebih efektif.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: 1) faktor individual yang meliputi kemampuan, minat dan demografi; 2) faktor psikologis yang meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajara dan motivasi; dan 3) faktor organisasional yang meliputi sumberdaya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design* (Mangkunegara, 2015).

Dari penjelasan tersebut, selayaknya seorang karyawan memiliki pengetahuan dan kesadaran terhadap tugas dan tanggungjawabnya di perusahaan. Ia pun harus dapat mengukur kinerjanya melalui indikator yang ditetapkan perusahaan, apakah sesuai dengan harapan atau belum.

Ada banyak hal yang dilakukan manajemen untuk mendorong sumber daya manusia yang terlibat memiliki kinerja dengan kualitas dan kuantitas yang baik. Dugaan penulis, di antara yang dapat dilakukan manajemen untuk memecahkan permasalahan tersebut terkait dengan *spiritual quotient*, *self-efficacy*, gaya kepemimpinan *servant leadership*, dan teknologi yang digunakan.

*Spiritual quotient* menjadi salah satu hal penting dalam membangun kinerja yang baik. *Spiritual quotient* menurut Zohar (2016), adalah kemampuan untuk mengakses makna, nilai, tujuan abadi, dan aspek bawah sadar diri yang lebih tinggi dan untuk menanamkan makna, nilai, dan tujuan tersebut dalam menjalani kehidupan yang lebih kaya dan kreatif.

Dalam buku ESQ-nya, Ary Ginanjar Agustian menjelaskan “kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku, dan kegiatan, serta mampu menyinergikan IQ, EQ dan SQ secara komprehensif” (Agustian, 2016).

Menurut Sholiha dalam penelitiannya menyatakan bahwa *spiritual quotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Sholihah, 2019). Sementara Hidayah menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Hidayah, 2019). Rahmawati juga senada dengan

keduanya, melalui penelitiannya ia menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *spiritual quotient* dan kinerja (Rahmawati, 2023).

Selain *spiritual quotient*, hal lain yang juga terkait dengan kinerja adalah *self-efficacy*. Definisi *self-efficacy* menurut pencetusnya, Albert Bandura, adalah “*perceived self efficacy refers to beliefs in one’s capabilities to organize and execute the course of action required to produce given attainments*” (Zimmerman, 2014). *Self-efficacy* merupakan persepsi individu akan keyakinan kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu.

Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi juga melaporkan perasaan sejahtera dan harga diri yang tinggi secara umum. *Self-efficacy* mempengaruhi motivasi, ketekunan, sikap sosial, kesehatan, kesembuhan dari penyakit, efisiensi belajar, dan sebagainya (Flammer, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ary dan Sriathi (2019) menunjukkan hasil bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu Santri *et al.* (2023) dalam hasil penelitiannya menunjukkan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian halnya Agustin *et al.* (2021) dari hasil penelitiannya dinyatakan bahwa *self-efficacy* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal lain yang diduga akan berdampak pada kinerja karyawan adalah kepemimpinan pelayan atau *servant leadership*. Istilah *servant leadership* atau kepemimpinan pelayan dikenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970.

*Servant leadership* merupakan interaksi antara pemimpin dan pengikutnya dimana pemimpin memberikan pengaruh dengan pertama-tama melayani, mendengarkan dan melihat kebutuhan para pengikutnya untuk bertumbuh dan berkembang mencapai potensi tertinggi bersama-sama dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam sebuah masyarakat atau organisasi (Lesminadi *et al.*, 2022).

*Servant leadership* adalah tipe kepemimpinan yang didasarkan pada gagasan bahwa tujuan utama seorang pemimpin adalah melayani orang lain. Selain itu, pemimpin juga perlu selalu memberikan dukungan kepada orang lain (bawahan) dalam mengembangkan keterampilan mereka. Dengan demikian, salah satu aspek yang membedakan *servant leadership* dari jenis kepemimpinan lainnya adalah tujuannya (Siahaan, 2024).

*Servant leader* atau pemimpin pelayan akan berupaya melakukan pemberdayaan individu yang ada di sekitarnya, membantu individu bagaimana caranya agar berhasil dalam kehidupan termasuk dalam hal pekerjaan. Oleh karena itu, karyawan yang mendapatkan kepemimpinan semacam ini diduga memiliki kinerja yang baik karena kepemimpinan pelayan ini memastikan kebutuhan pihak lain dapat terpenuhi.

Dalam penelitiannya Silaban dan Nastiti (2022) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan. Ariyanti *et al.* (2021) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa *servant leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sementara itu Adi dan Palupiningdyah (2016) menyatakan bahwa *servant leadership* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan.

Selanjutnya adalah teknologi. Oxford Dictionary menampilkan arti teknologi dengan “*scientific knowledge used in practical ways in industry*”. Artinya, pengetahuan ilmiah yang digunakan secara praktis dalam industri. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, teknologi diartikan metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis, ilmu pengetahuan terapan; keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa teknologi adalah kemampuan manusia dalam membuat sesuatu untuk memudahkan aktivitas kehidupan manusia.

Menurut Carroll (2017), dalam arti sempit teknologi terdiri dari benda-benda yang diproduksi seperti perkakas (kapak, mata panah, dan peralatan modern lainnya) dan wadah (pot, tempat penampungan air, bangunan). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan manusia (misalnya, dengan palu Anda dapat menerapkan gaya yang lebih kuat pada suatu objek) atau untuk memungkinkan manusia melakukan tugas yang tidak dapat mereka lakukan (dengan pot Anda dapat mengangkut air dalam jumlah yang lebih besar karena dengan tangan Anda tidak bisa). Para insinyur menyebut benda-benda tersebut sebagai “perangkat keras”.

Teknologi merupakan cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan bantuan akal dan alat, sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, pancaindra dan otak manusia (Amalya *et al.*, 2021).

Amalya *et al.* (2021) menjelaskan hasil penelitiannya bawah penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu,

penelitian lain menerangkan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Lubis *et al.*, 2023).

Berangkat dari fenomena dan permasalahan yang dikemukakan di atas, serta hal-hal yang membuat penulis tertarik yakni beberapa variabel yang menurut pandangan penulis jarang atau sedikit yang melakukan penelitiannya (*novelty*), yaitu pengaruh *spiritual quotient*, *servant leadership* dan *teknologi* terhadap kinerja karyawan, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Spiritual Quotient*, *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada Karyawan Syaamil Group)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, diidentifikasi masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana respon atau persepsi responden dalam hal ini karyawan Syaamil Group terhadap *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership* dan teknologi;
2. Bagaimana pengaruh *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership*, dan teknologi secara parsial terhadap kinerja karyawan;
3. Bagaimana pengaruh *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership*, dan teknologi secara simultan terhadap kinerja karyawan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitiannya antara lain:



1. Untuk mengetahui respon atau persepsi responden dalam hal ini karyawan Syaamil Group terhadap *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership* dan teknologi.
2. Untuk menganalisis pengaruh *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership* dan teknologi secara parsial terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership* dan teknologi secara simultan terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini ada 2 (dua) macam, yaitu:

1. Kegunaan ilmiah. Pada penelitian ini terdapat beberapa variabel yang baru atau jarang diteliti (*novelty*) yakni *spiritual quotient*, *servant leadership* dan teknologi. Ketiganya secara simultan maupun parsial ingin diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
2. Kegunaan praktis. Untuk memberikan informasi kepada *stakeholder* Syaamil Group akan pengaruh *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership* dan teknologi untuk meningkatkan kinerja karyawan; memilih pemimpin yang tepat, meningkatkan motivasi karyawan, memanfaatkan teknologi dengan efektif, membuat keputusan yang lebih baik, dan meningkatkan keunggulan kompetitif.

## 1.5. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan perusahaan penerbit mushaf Al Quran dan buku-buku pilihan dengan konten yang mengandung nilai-nilai kebaikan, yaitu Syaamil Group.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian tesis ini dimulai pada bulan November 2023, lalu dilanjutkan pada bulan Mei hingga Juli 2024 sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu			
		Nov. 2023	Mei 2024	Juni 2024	Juli 2024
1	Persiapan Penelitian				
	a. Penyusunan dan pengajuan judul				
	b. Pengajuan proposal				
2	Pelaksanaan				
	a. Pengumpulan data				
	b. Pengolahan dan analisis data				
3	Penyusunan Laporan				
4	Penyajian Hasil				
5	Ujian Tesis				
6	Revisi Tesis				