

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi dan digitalisasi, persaingan bisnis semakin ketat, memaksa perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerja karyawan (*employee performance*) agar tetap bertahan dan berkembang. Karyawan yang produktif, inovatif, dan memiliki keterlibatan tinggi menjadi aset utama dalam memenangkan persaingan. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kinerja karyawan (*employee performance*) adalah kunci utama untuk memenangkan persaingan. Perusahaan harus menerapkan *relationship management* yang baik, meningkatkan employee engagement, memanfaatkan teknologi, serta membangun budaya kerja yang inovatif agar tetap unggul di pasar.

Employee performance adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Hal ini mencerminkan sejauh mana pegawai melaksanakan tugasnya untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. *Employee Performance* sangat penting khususnya kinerja pegawai yang baik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. *Employee performance* adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Sikula, 2019: 87-88). Faktor yang diduga mempengaruhi *Employee Performance* adalah *Relationship Management* dan *Employee Engagement* (Sedarmayanti, 2019: 69). Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Barat No. 6 Tahun 2019 tentang

kewirausahaan bertujuan untuk mendorong pengembangan kewirausahaan di Jawa Barat melalui berbagai aspek strategis. Dengan hadirnya Perda No. 6 Tahun 2019, pemerintah Provinsi Jawa Barat memberikan landasan hukum yang kuat untuk mendukung perkembangan wirausaha. Dukungan ini tidak hanya meningkatkan kinerja pelaku usaha, tetapi juga memperkuat daya saing daerah dan menciptakan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Relationship Management adalah teori yang berfokus pada pembentukan, pemeliharaan, dan pengelolaan hubungan yang positif antara organisasi dengan pemangku kepentingannya (Sedarmayanti 2019: 75). Dalam konteks *public relations* (PR), teori ini sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan saling. *Employee Engagement* adalah tingkat keterlibatan, komitmen, antusiasme, dan koneksi emosional yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaannya, rekan kerjanya, dan organisasinya. Karyawan yang terlibat secara emosional tidak hanya bekerja untuk mendapatkan gaji, tetapi juga memiliki motivasi intrinsik untuk mendukung kesuksesan organisasi (Kartono, 2019: 55).

Relationship Management memiliki pengaruh positif terhadap *Employee Performance*. Manajemen hubungan melibatkan kemampuan untuk membangun, memelihara, dan meningkatkan hubungan kerja yang positif di dalam organisasi (Raizada, 2019). Manajemen hubungan yang baik mendorong komunikasi yang terbuka dan efektif antara pegawai dan manajemen. Ini membantu mengurangi kesalahpahaman dan memastikan bahwa semua anggota tim berada pada halaman yang sama, yang meningkatkan produktivitas dan efisiensi (Kumari et al., 2024).

Relationship Management memiliki pengaruh positif terhadap *Employee*

Engagement, Manajemen hubungan yang baik melibatkan komunikasi yang terbuka dan jujur antara manajer dan pegawai. Ini membantu pegawai merasa didengar dan dihargai, yang meningkatkan keterlibatan. Hubungan yang baik dan pengelolaan hubungan yang efektif membangun kepercayaan antara atasan dan pegawai (Rathore, 2024). Kompetensi pegawai, yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang relevan dengan pekerjaan, dapat memiliki dampak signifikan terhadap *Employee Engagement* atau keterlibatan pegawai. Kompetensi yang memadai dapat membantu pegawai menyelesaikan tugas dengan lebih baik dan merasa berhasil (Foci et al., 2024). *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Employee Performance*, pegawai yang terlibat secara emosional dan komitmen terhadap pekerjaan cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi. Keterlibatan pegawai mencakup aspek-aspek seperti antusiasme, dedikasi, dan penyerapan dalam pekerjaan, yang semuanya dapat meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, dan kontribusi pegawai terhadap tujuan organisasi (Aziez, 2022).

Employee Engagement mampu memediasi *Relationship Management* dalam pengaruhnya terhadap *Employee Performance*, keterlibatan pegawai dapat memperkuat hubungan antara kompetensi, manajemen hubungan, dengan kinerja pegawai. Dengan kata lain, manajemen hubungan dapat meningkatkan keterlibatan pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja sebagai keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan tugas dengan efektif.

Gambaran Produsen Karpet Quilting di Kabupaten Tasikmalaya adalah bagian dari industri kreatif lokal yang berkembang pesat. Karpet quilting, yang

sering kali digunakan sebagai alas duduk, dekorasi rumah, atau hadiah, dibuat dengan teknik menjahit dan menyambung kain perca atau bahan tekstil lainnya menjadi pola yang menarik dan bernilai seni. Permasalahan *Employee Performance* Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya adanya penurunan hasil kinerja anggota perusahaan di beberapa tahun, menurunnya pencapaian target satuan fungsional. Permasalahan kinerja tentunya sangat penting, namun disini permasalahannya ada pada penurunan.

Di bawah ini adalah aspek penilaian kinerja berdasarkan indikator kinerja yang diterapkan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya:

Tabel 1.1
Indikator Penilaian Kinerja Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting)
Kabupaten Tasikmalaya

Tahun	Indikator	Kualitas kerja (%)	Kuantitas kerja (%)	Konsistensi pegawai (%)	Kerjasama (%)	Sikap pegawai (%)
2019	Target	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	Pencapaian	91,45	88,44	87,91	86,35	91,47
	Selisih	1,45	-1,56	-2,09	-3,65	1,47
2020	Target	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	Pencapaian	90,02	95,44	88,01	91,41	90,44
	Selisih	0,02	5,44	-1,99	1,41	0,44
2021	Target	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	Pencapaian	92,14	91,44	89,47	91,12	94,11
	Selisih	2,14	1,44	-0,53	1,12	4,11
2022	Target	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	Pencapaian	90,47	91,87	85,97	86,91	87,47
	Selisih	0,47	1,87	-4,03	-3,09	-2,53
2023	Target	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	Pencapaian	89,44	87,44	86,54	90,12	90,58
	Selisih	-0,56	-2,56	-3,46	0,12	0,58

Sumber : Makmur Abadi Kabupaten Tasikmalaya, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa terdapat permasalahan kinerja adalah ketidaktercapaian target kerja khususnya di tahun 2019, 2022 dan 2023, dari 5 indikator hanya 2 yang tercapai targetnya, hal ini menggambarkan adanya

permasalahan pada kinerja yang harus di evaluasi kedepannya. Agar perusahaan tetap kompetitif di era persaingan bisnis yang ketat, kinerja karyawan harus selalu ditingkatkan (Sikula, 2019: 94). *Relationship management* yang baik dan *employee engagement* yang maksimal akan menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan, serta mendorong *employee performance* yang lebih baik. Salah satu alasan peneliti meneliti judul ini adalah terdapat permasalahan dari aspek kinerja, dan akan diketahui faktor yang mempengaruhinya diantaranya *relationship management* dan *employee engagement*.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Relationship Management dan Employee Engagement Terhadap Employee Performance (Studi Kasus Terhadap Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *Relationship Management* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.
2. Bagaimana *Employee Engagement* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.
3. Bagaimana *Employee Performance* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.

4. Bagaimana pengaruh *Relationship Management* dan *Employee Engagement* terhadap *Employee Performance* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Relationship Management* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.
2. *Employee Engagement* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.
3. *Employee Performance* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.
4. Pengaruh *Relationship Management* dan *Employee Engagement* terhadap *Employee Performance* pada Karyawan Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia. Secara khusus hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai penambah wawasan terkait dengan

Relationship Management dan *Employee Engagement* terhadap *Employee Performance*.

2. Kegunaan Praktis

Dapat dijadikan sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan karyawan mereka dan melakukan kebijakan guna mengurangi tingkat *Employee Performance* pada karyawannya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Makmur Abadi (Produsen Karpet Quilting) Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2024 sampai dengan Agustus 2025.