

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis dan industri, menuntut perusahaan untuk semakin kompetitif dan mudah beradaptasi. Salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan dalam menghadapi tantangan ini adalah kinerja karyawan, terutama di bagian pergudangan yang berperan dalam efisiensi rantai pasok dan manajemen stok. Kinerja karyawan di gudang tidak hanya mencerminkan produktivitas individu tetapi juga berpengaruh terhadap kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan (Ferllianto & Saputra, 2023).

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan di Gudang Azad Textile, ditemukan bahwa kinerja karyawan belum mencapai target yang telah ditetapkan, terutama disebabkan oleh beberapa faktor internal yang menghambat produktivitas. Salah satu faktor utamanya adalah kurangnya pelatihan yang memadai, yang berdampak pada rendahnya kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas berbasis teknologi digital. Selain itu, faktor usia dan tingkat pendidikan juga memengaruhi efektivitas kerja. Karyawan yang berusia 20 tahun ke atas lebih mudah beradaptasi dengan teknologi baru, sedangkan mereka yang berusia 30 tahun ke atas cenderung lebih sering melakukan kesalahan dalam pengoperasian sistem inventori digital. Mayoritas karyawan di bagian pergudangan memiliki pendidikan terakhir di tingkat SMA, bahkan beberapa di antaranya hanya mencapai jenjang Sekolah Dasar (SD), sehingga menghambat pemahaman terhadap prosedur kerja

modern yang berbasis teknologi. Dalam operasional pergudangan, peran Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor penting yang memengaruhi efisiensi dan efektivitas pengelolaan barang.

Kompleksitas pergudangan dari sisi SDM tidak hanya melibatkan tugas fisik seperti pengangkutan dan penyimpanan barang, tetapi juga menuntut kemampuan dalam mengelola sistem digital yang digunakan untuk mencatat, memantau, dan mengatur distribusi barang. Kurangnya kompetensi digital, perbedaan tingkat pendidikan, dan kemampuan adaptasi yang bervariasi di antara karyawan menjadi tantangan utama yang memengaruhi kinerja operasional.

Salah satu contoh perusahaan yang menghadapi risiko dalam pengelolaan pergudangan adalah PT Sains Logistik Indonesia, sebuah perusahaan berbasis teknologi yang menyediakan solusi logistik dan pergudangan di Indonesia. Perusahaan ini bertujuan mengoptimalkan rantai pasok melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti otomatisasi gudang, sistem pelacakan *real-time*, dan integrasi data berbasis *cloud*. Meskipun telah menerapkan teknologi canggih, PT Sains Logistik Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada efisiensi operasional. Beberapa risiko yang dihadapi antara lain integrasi sistem yang belum optimal, kesalahan operasional akibat kurangnya pelatihan karyawan, serta hambatan adaptasi teknologi oleh mitra usaha, terutama dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat mendukung efisiensi, faktor sumber daya manusia tetap menjadi elemen penting dalam mengurangi risiko operasional di pergudangan (Jatmika & Mulyawan, 2025).

Berdasarkan hasil pra survei, ditemukan bahwa Gudang Azad Textile menghadapi beberapa risiko pergudangan yang sering terjadi dan berdampak signifikan terhadap operasional. Salah satu risiko utama adalah kesalahan pencatatan dalam sistem inventori, yang umumnya disebabkan oleh *human error* saat input data atau ketidakakuratan sistem yang digunakan. Kesalahan ini dapat memengaruhi akurasi data inventori, sehingga mengakibatkan ketidakcocokan antara stok fisik dan data yang tercatat. Dampaknya, efisiensi operasional terganggu, yang dapat menyebabkan keterlambatan distribusi, kesalahan pengiriman, dan potensi kerugian finansial bagi perusahaan.

Perkembangan *fashion* di Indonesia semakin pesat seiring dengan modernisasi. Saat ini, pakaian tidak lagi hanya dianggap sebagai kebutuhan dasar, tetapi juga menjadi sarana untuk memenuhi keinginan masyarakat. Fenomena ini menjadikan bisnis di sektor tekstil dan garmen sebagai peluang usaha yang menjanjikan di masa depan (Sari & Patrikha, 2021). Pertumbuhan sektor garmen ini juga didukung oleh peningkatan industri tekstil, yang tercatat mengalami kenaikan sebesar 9,34% pada tahun 2022 (Sadya, 2021).

Perusahaan Azad Textile adalah usaha milik keluarga yang bergerak di bidang tekstil, dimana penjualan grosirnya bisa dibilang terbesar di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan melalui wawancara dengan HRD di Gudang Azad Textile Tasikmalaya, ditemukan bahwa kinerja karyawan bagian gudang Azad Textile Kota Tasikmalaya selama hampir satu tahun, dari Januari hingga September 2024, belum mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terstruktur untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu penyebab utama yang diidentifikasi adalah kurang maksimalnya penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia. Temuan ini didukung oleh data yang diperoleh dari bagian Admin di Gudang Azad Textile Kota Tasikmalaya terkait penilaian kinerja karyawan, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan bagian Gudang di Azad Textile Tasikmalaya pada Bulan Januari – September Tahun 2024**

| No. | Jenis Kesalahan            | Deskripsi                                                                    | Frekuensi Kesalahan |
|-----|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1.  | Kesalahan Entri Desain     | Desain kain yang diterima tidak sesuai dengan pesanan yang telah ditentukan. | 3 kali per bulan    |
| 2.  | Kesalahan Ukuran           | Perbedaan ukuran kain di label dan kenyataan.                                | 5 kali per bulan    |
| 3.  | Kesalahan Label Jenis Kain | Jenis kain salah dicatat atau dilabel.                                       | 1 kali per bulan    |

Sumber: Admin Gudang perusahaan Azad Textile Tasikmalaya, 2024.

Berdasarkan Tabel 1.1 penilaian kinerja karyawan bagian gudang di Azad Textile Tasikmalaya pada Januari-September 2024, terdapat tiga kesalahan utama: *entri* desain (3 kali per bulan), ukuran kain (5 kali per bulan), dan label jenis kain (1 kali per bulan). Kesalahan ini disebabkan oleh ketidakteelitian dalam identifikasi kain, ketidaksesuaian ukuran pada *packing list*, dan pelabelan *barcode* yang keliru, yang berdampak pada terganggunya proses penerimaan barang, akurasi inventaris, dan identifikasi bahan. Tingginya frekuensi kesalahan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan gudang mengalami penurunan akibat kelemahan dalam

pengelolaan operasional, sehingga diperlukan peningkatan akurasi, pengawasan, dan sistem kerja untuk memperbaiki efisiensi dan kualitas kinerja.

Berdasarkan hasil data kinerja yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan bagian gudang pada perusahaan Azad Textile disebabkan oleh adanya fenomena kompetensi digital dalam sistem inventori, terutama dalam penggunaan *QR Code* untuk identifikasi barang, yang ditunjukkan dengan ketidaktepatan dan ketidakoptimalan pemanfaatan teknologi tersebut oleh karyawan. Selain itu, rendahnya *work engagement*, khususnya pada indikator *Absorption* (Keterlibatan Mendalam), juga menjadi faktor signifikan, di mana karyawan kurang fokus dan tidak sepenuhnya terlibat dalam pekerjaannya, sehingga meningkatkan risiko kesalahan operasional. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan digital dan strategi peningkatan keterlibatan kerja untuk memperbaiki efisiensi dan akurasi kinerja.

Kompetensi digital yaitu kemampuan untuk mengakses informasi, menggunakan teknologi secara efisien, berkomunikasi secara digital, dan menciptakan solusi digital yang memungkinkan karyawan menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, produktif, dan berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi digital secara langsung meningkatkan kinerja karyawan (Elisnawati et al., 2023). Temuan ini menekankan pentingnya investasi dalam pelatihan digital dan pengembangan keterampilan teknologi untuk mendorong kinerja optimal, terutama di era digitalisasi yang semakin berkembang.

Untuk menghadapi tantangan ini, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi digital karyawan, yang mendukung kinerja lebih cepat, efisien, dan inovatif. Kompetensi digital memungkinkan karyawan beradaptasi dengan teknologi, menemukan solusi kreatif, dan meningkatkan produktivitas. Ini mencakup kemampuan menggunakan alat komunikasi, media digital, dan jaringan untuk mengakses, membuat, serta memanfaatkan informasi secara bijak dan sesuai hukum (Barboutidis & Stiakakis, 2023).

Selain kompetensi digital, aspek lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah *work engagement*. *Work engagement* adalah tingkat keterlibatan, komitmen, dan rasa memiliki karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan, yang mendorong mereka berkontribusi aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Karyawan dengan keterlibatan tinggi lebih fokus, inovatif, dan terhubung dengan tujuan perusahaan, yang berdampak positif pada kinerja dan produktivitas organisasi (Angelia & Astiti, 2020).

Seperti pada penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Yudha, 2022). *Work engagement*, yang mencakup semangat, dedikasi, dan fokus pada pekerjaan, mendorong keterlibatan aktif karyawan, meningkatkan produktivitas, dan efisiensi kerja. Karyawan dengan *work engagement* tinggi cenderung menyelesaikan tugas lebih baik, memenuhi target, dan menunjukkan kinerja yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi digital dan *work engagement* terhadap kinerja

karyawan bagian gudang perusahaan Azad Textile Kota Tasikmalaya, mengingat fenomena yang terjadi di perusahaan dan temuan dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh signifikan kedua faktor tersebut. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kompetensi Digital dan *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan bagian Gudang di Perusahaan Azad Textile Tasikmalaya).**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan diidentifikasi dengan hal-hal sebagai berikut.

1. Bagaimana kompetensi digital pada karyawan bagian gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya?
2. Bagaimana *work engagement* pada karyawan bagian gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada karyawan bagian gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi digital dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan pada karyawan bagian gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kompetensi digital bagian karyawan gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya.

2. *Work engagement* bagian karyawan gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya.
3. Kinerja karyawan bagian karyawan gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya.
4. Pengaruh kompetensi digital dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan bagian karyawan gudang di perusahaan Azad Textile Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh kompetensi digital dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan, dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak yang tertarik dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami bagaimana kompetensi digital dan *work engagement* dapat berkontribusi terhadap kinerja karyawan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata dalam konteks praktis, terutama bagi berbagai pihak yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan. Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan karyawan, khususnya melalui pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh kompetensi digital dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan.

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan Azad Textile sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia kedepannya.

### **1.5 Lokasi dan Waktu**

Penelitian dilakukan di Jalan Panyingkiran No.13-15-17, Tawangsari, Kec. Tawang, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat 46112, Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2024. Adapun lebih lengkapnya mengenai jadwal penelitian dapat dilihat pada Lampiran 1.