

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Era digitalisasi berdampak pada berbagai sendi kehidupan, salah satunya dalam dunia komunikasi pemasaran, Rohimah (2018). Menurut Nugroho (2006), organisasi perlu mengalami perubahan internal agar dapat menyesuaikan dengan perubahan eksternal yang sedang berlangsung dengan cepat, terutama dalam hal sumber daya manusia. Menurutnya, sumber daya manusia memiliki peran yang penting baik secara individu maupun dalam kelompok, dan menjadi salah satu pendorong utama dalam kelancaran kegiatan bisnis. Bahkan, kemajuan atau kemunduran perusahaan seringkali ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia adalah karyawan yang bekerja di suatu perusahaan. Dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, karyawan didefinisikan sebagai setiap orang yang bekerja dengan menerima imbalan dari tempat ia bekerja dan memiliki hubungan kerja melalui perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja/karyawan. Perusahaan, baik swasta maupun organisasi, membutuhkan SDM yang baik. Banyaknya SDM di Indonesia mengharuskan pemilihan sumber tenaga kerja yang tersedia agar perusahaan dapat memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan, baik berdasarkan beban kerja maupun kebutuhan lainnya.

Menurut Hasibuan (2016) karyawan adalah individu yang menyediakan jasa dalam bentuk tenaga kerja dan menerima kompensasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Karyawan yang direkrut adalah mereka yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh organisasi untuk posisi pekerjaan yang kosong. Mereka yang diterima sebagai karyawan akan mendapatkan kompensasi sesuai dengan perjanjian kerja sebelumnya.

Menurut Sukirno (2006) menyatakan bahwa rekrutmen merupakan proses menarik orang-orang yang memenuhi persyaratan untuk mengajukan lamaran atas pekerjaan yang belum terisi. Rekrutmen dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Rekrutmen internal melibatkan promosi karyawan dalam organisasi untuk mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik. Rekrutmen eksternal melibatkan usaha menarik orang-orang dari luar organisasi untuk mengisi lowongan pekerjaan melalui iklan, wawancara, pameran peluang kerja, dan metode lainnya. Untuk mendapatkan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, perusahaan harus memilih sumber tenaga kerja yang tersedia.

Menurut Menurut Pringgabayu dan Keizer (2017), meningkatkan komunikasi dua arah antara atasan langsung dan bawahannya dapat meningkatkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Komunikasi yang baik membuat karyawan merasa dihargai dan diakui, sehingga mereka lebih mudah merasa terikat terutama jika diberi kesempatan untuk menyampaikan pikiran mereka. Adanya komunikasi membuat seorang karyawan merasa dirinya dihargai dan diakui keberadaannya, sehingga karyawan akan lebih mudah untuk merasa terikat,

terutama apabila karyawan tersebut diberikan kesempatan untuk menyampaikan apa yang ada di pikirannya.

Karyawan yang memiliki keterampilan dan semangat dapat menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab. Kinerja karyawan dapat berupa kinerja kualitatif maupun kuantitatif (Suprihati, 2014). Kinerja karyawan yang baik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan adalah tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko, 2008). Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal dan berkontribusi pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kuantitas pekerjaan (Mahsun, 2006).

Kinerja adalah pencapaian atau tingkat yang dicapai oleh seorang individu maupun organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan selama periode waktu tertentu. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan sebagai tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi (Moehariono, 2012). Menurut Pasaribu (2019), memiliki kriteria atau standar keberhasilan adalah tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, kinerja individu atau kinerja organisasi tidak dapat diketahui tanpa adanya tolak ukur keberhasilan. Motivasi kerja karyawan yang tinggi diyakini memiliki dampak positif bagi perusahaan dan berpengaruh terhadap komitmen organisasi yang terbentuk. Motivasi kerja merupakan proses di mana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang bertujuan mencapai tujuan tertentu. Jika tujuan tersebut berhasil dicapai, maka kebutuhan-

kebutuhan tersebut akan terpuaskan atau terpenuhi. Pemberian motivasi yang tepat akan meningkatkan produktivitas tenaga kerja, memberikan keuntungan bagi perusahaan maupun karyawan secara bersama-sama.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan adalah salah satu faktor internal yang ada dalam individu karyawan adalah kompetensi. Hal ini sesuai dengan pendapat Wibowo (2012) yang menyatakan, "Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut." Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Selain faktor tersebut di atas, kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan faktor lingkungan kerja. Organisasi selaku induk kerja harus menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif yang mampu memancing para karyawan untuk bekerja dengan produktif. Penyediaan lingkungan kerja yang nyaman akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan memberikan kesan yang mendalam bagi karyawan, yang pada akhirnya karyawan akan memiliki kinerja yang baik.

Tingkatan kinerja pada suatu organisasi dapat dilihat dari sejauh mana organisasi mampu mencapai sasaran, target, tujuan, visi, dan misi yang sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan (Soemohadiwidjojo, 2015). Tanpa adanya tujuan atau target, kinerja seseorang di dalam suatu organisasi tidak dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya (Mahsun, 2006).

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu, upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya (Hasibuan, 2018).

Berdasarkan sumber tulisan dalam naskah berasal dari artikel suara.com yang berjudul "Jumlah Perangkat Seluler di Indonesia capai 370,1 juta pada 2022," perusahaan riset data Reportal menyebutkan bahwa jumlah perangkat seluler yang terkoneksi di Indonesia mencapai 370,1 juta pada Januari 2022. Angka ini meningkat 13 juta atau 3,6 persen dari periode yang sama di tahun sebelumnya (Jemadu & Prastya, 2022). Adanya peningkatan dari pengguna perangkat seluler tersebut, banyak peluang yang tersedia untuk membuka suatu usaha. Usaha aksesoris handphone dan komputer saat ini termasuk usaha yang unggul dan menjanjikan di Yogyakarta atau bahkan di beberapa wilayah di Indonesia. Hal ini disebabkan karena aksesoris handphone dan komputer juga termasuk barang yang dibutuhkan oleh banyak orang.

Hal ini meningkatkan bisnis penjualan barang dan jasa, salah satunya retail. Menurut Sunyoto & Mulyono (2022), retail adalah semua usaha bisnis yang secara langsung mengarahkan kemampuan pemasarannya untuk memuaskan konsumen akhir berdasarkan organisasi penjualan barang dan jasa sebagai inti dari distribusi. Pada saat ini, bisnis ritel telah mengalami perubahan, yaitu terjadi peralihan dari konsep toko-toko lokal yang independen atau toko-toko di jalan utama menjadi

situasi toko berskala nasional dan internasional dalam bentuk pusat-pusat perbelanjaan yang modern, supermarket, pasar swalayan, toko serba ada, dan sebagainya (Sunyoto & Mulyono, 2022). Perusahaan Dazzle Accessories Yogyakarta termasuk dalam perdagangan ritel di Indonesia.

Penelitian dilakukan pada perusahaan Dazzle *Accessories* Yogyakarta. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan. Awalnya Dazzle merupakan toko kecil yang menjual aksesoris seperti casing, battery, dan charger untuk HP Nokia, Siemens, Ericsson, dan Motorola. Toko pertama Dazzle berukuran 4x5 m persegi, dibuka tanggal 7 Juni 2002 dan berlokasi di jalan Kaliurang km 4,5 Yogyakarta. Pada tahun 2004, karena toko dan lahan parkir dianggap sudah tidak memadai, sehingga Dazzle memindahkan tokonya ke lokasi baru yang lebih luas di jalan kaliurang km 5,6 m. Masih di ruas jalan yang sama, toko baru ini mempunyai luasan store 150 m persegi dengan lahan parkir 50 m persegi. Saat toko dazzle terdiri dari *Head Office* yaitu *Director, Purchasing, Marketing, Finance, Accounting*. *Store* nya terdiri dari *SPV, Store staff* dan *Frontliner*. Dazzle *Accessories* Yogyakarta memperkerjakan karyawan yang banyak. Pada cabang Jalan Kaliurang sebanyak 70 karyawan dan supervisiornya 1 orang. Kemudian pada cabang Gejayan sebanyak 35 karyawan. Masing-masing karyawan memiliki kerjanya masing-masing. Ada di bagian *Store staff* dan *Frontliner*. Shift kerja, ada 2 shift kerja pada karyawan, shift pertama pada jam 08.00-16.00 dan shift kedua jam 14.00-22.00 dan libur 1 minggu sekali (*rolling*). Tujuan perusahaan Dazzle *Accessories* Yogyakarta adalah menciptakan lingkungan harmonis yang juga bermanfaat bagi karyawan dan lingkungan sekitarnya

Berdasarkan hasil survei Tower Watson (2014) pada 1000 karyawan di berbagai level dan demografi di Indonesia, 66% karyawan di Indonesia cenderung meninggalkan perusahaan tempat kerjanya dalam kurun 2 tahun, sementara 34% memiliki niat untuk bertahan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kondisi lingkungan kerja yang kurang harmonis sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dengan sarana dan prasarana yang memadai serta hubungan kerja yang harmonis antara sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Apabila kondisi lingkungan kerja buruk dan tidak menunjang kebutuhan karyawan dapat mengakibatkan karyawan sulit untuk berkonsentrasi dan hubungan kerja tidak harmonis yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan. (Sinambela, 2018).

Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 6 orang karyawan dari berbagai divisi di Dazzle Yogyakarta. Melibatkan karyawan dari berbagai divisi memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam tentang tantangan yang berbeda yang dialami oleh setiap karyawan. Hal ini juga membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah kinerja dan faktor-faktor yang memengaruhinya di berbagai bagian organisasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan Dazzle Yogyakarta, tanggal 10-11 juni 2022. Pertanyaan disusun mengacu pada tiga aspek yang dikemukakan oleh Wirawan (2009) yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi. Hasil dari wawancara terhadap 6 karyawan yang bekerja Dazzle Yogyakarta, dapat diperoleh data sebanyak 4 dari 6 karyawan mengalami bermasalah dalam kinerjanya.

Wawancara yang dilakukan kepada 4 dari 6 karyawan ditinjau dari aspek pertama yaitu hasil kerja merupakan kualitas dan kuantitas pada pekerjaan, kualitas yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu ketelitian dan keterampilan karyawan. Karyawan mengatakan akibat banyaknya barang proses pengecekan sehingga karyawan kurang ketelitian dalam proses pengecekan. Karyawan mengatakan belum memiliki keterampilan karena baru beberapa bulan bekerja. Kuantitas yang dimaksudkan yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan. Karyawan menjawab sudah bekerja semaksimal mungkin, akan tetapi hasil penilaian di atas masih kurang dalam pekerjaan. Aspek yang kedua perilaku kerja, perilaku kerja akan menghasilkan dua bentuk perilaku yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja, karyawan mengatakan sehabis pulang kerja tidak ada pembahasan mengenai mengenai pekerjaan dan jarang kumpul karena mempunyai kesibukan masing-masing. Aspek ketiga karyawan mengatakan kurang melakukan faktor interaksi dan kerja sama dengan karyawan-karyawan lain. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan adanya permasalahan terkait kinerja pada karyawan Dazzle Yogyakarta.

Pengukuran kinerja dapat dilakukan menggunakan penilaian, salah satunya adalah penilaian diri sendiri. Menurut Sudaryono (2012), *self assessment* atau penilaian diri adalah metode evaluasi di mana peserta individu diminta untuk mengevaluasi dirinya sendiri terkait dengan status, proses, dan tingkat pencapaian kompetensi yang diperoleh dalam suatu mata pelajaran tertentu. Menurut Dessler (2010), Penilaian diri dilakukan dengan membandingkan pencapaian dan perilaku individu dengan standar atau harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penting

bagi individu untuk melakukan penilaian diri dengan jujur dan obyektif, mengakui baik kelebihan maupun kelemahan yang dimiliki, serta memiliki komitmen untuk terus meningkatkan dan mengembangkan diri.

Menurut Sulisworo, (2009), penilaian kinerja yang baik harus membantu setiap karyawan untuk memahami peran mereka dengan lebih jelas, mengenali peluang untuk mengambil risiko, melakukan percobaan, dan berkembang dalam peran mereka., penilaian kinerja adalah alat yang penting dalam mengukur kinerja karyawan. Penilaian ini diharapkan dapat membantu karyawan memahami peran mereka, mengembangkan diri, dan berkontribusi pada pertumbuhan dinamis organisasi.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang bergejolak dan kompetitif. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling berat, karena keberhasilan pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia perusahaan (Mangkunegara, 2004).

Menurut Ismail (2010), kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh dua faktor yaitu baik dari faktor internal maupun faktor eksternal. Termasuk kedalam faktor internal yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang yang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman bekerja, latar belakang budaya. Salah satu yang termasuk kedalam faktor eksternal yaitu lingkungan kerja. Salah satu faktor yang

mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan yaitu karena disebabkan oleh lingkungan kerja.

Menurut Simanjuntak (2013), lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang baik merupakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhinya dalam bekerja. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui lingkungan kerja non fisik yang baik menurut Sedarmayanti (2009), lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun bawahan dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan.

Lingkungan kerja yang baik merupakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Lingkungan kerja seperti ini akan memberikan dorongan kepada karyawan untuk bekerja lebih tekun sehingga kinerja karyawan semakin tinggi dan berpengaruh terhadap tercapainya tujuan perusahaan serta kinerja karyawan dapat meningkat jika lingkungan kerja non fisik terjalin dengan baik Menurut Sedarmayanti (2017). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa lingkungan non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat

ditangkap secara langsung dengan panca indera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya.

Terdapat lima aspek menurut Sedarmayanti (2011) dari lingkungan kerja non fisik, yaitu struktur kerja yang menunjukkan sejauh mana pekerjaan yang diberikan memiliki struktur dan organisasi yang baik. Tanggung jawab kerja mengacu pada sejauh mana pekerja merasa memahami tanggung jawab mereka dan bertanggung jawab atas tindakan mereka. Perhatian dan dukungan pemimpin menunjukkan sejauh mana karyawan merasa bahwa pimpinan mereka memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian, dan menghargai kerjasama antar kelompok. Kerjasama antar kelompok mencerminkan sejauh mana karyawan merasakan adanya kerjasama yang baik di antara kelompok kerja. Kelancaran komunikasi menunjukkan sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik dengan rekan kerja maupun dengan pimpinan.

Pada dasarnya, karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh besar terhadap kesuksesan perusahaan. Kemajuan pesat dalam dunia bisnis, baik dalam bidang pengetahuan maupun teknologi, menuntut karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja non fisik yang baik. Menurut Sedarmayanti (2009), lingkungan kerja non fisik meliputi kondisi hubungan kerja antara atasan, bawahan, dan rekan kerja. Lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih tekun, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2017), kinerja karyawan dapat meningkat jika lingkungan kerja non fisik terjalin dengan baik.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Jayaningrum, Kirana, & Wiyono, (2020). Mengatakan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Siregar (2020), terdapat hubungan positif antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja pada karyawan *Dazzle Accessories* Yogyakarta

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian, penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat hubungan antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja karyawan *Dazzle Accessories* Yogyakarta

## **C. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dengan bertambahnya hasil penelitian pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya terkait dengan hubungan antara lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan *Dazzle Accessories* Yogyakarta.

b. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya yang dapat menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini, ataupun mengaitkan salah satu variabel dari penelitian ini dengan variabel lain kinerja karyawan *Dazzle Accessories* Yogyakarta.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat memberi manfaat bagi karyawan yang bekerja agar mampu meningkatkan kinerja pada karyawan *Dazzle Accessories* Yogyakarta.