

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang pesat serta persiapan menuju ekonomi global atau perjanjian atau kesepakatan MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) mendorong para pelakunya untuk semakin kompetitif. Untuk dapat memenangkan kompetisi dalam dunia usaha diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni, Perusahaan sangat membutuhkan karyawan dalam menjalankan kegiatannya agar perusahaan dapat mencapai target-target yang telah ditentukan. Perubahan ekonomi, politik, sosial, dan teknologi dapat membawa pengaruh kuat pada organisasi atau perusahaan

Organisasi perlu membenahi diri untuk dapat bertahan dalam persaingan tersebut dan melakukan perubahan guna menuju organisasi yang lebih efektif. Perusahaan harus mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik kinerja individu ataupun kelompok. Situasi yang semakin kompetitif ini juga mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam hal ini Sumber Daya Manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja, kesuksesan, dan keefektifan suatu organisasi. Perusahaan sangat membutuhkan karyawan dalam menjalankan kegiatannya agar perusahaan dapat mencapai target- target yang telah ditentukan.

Karyawan merupakan unsur penting dalam perusahaan sehingga saat ini banyak perusahaan yang memperhatikan kesejahteraan karyawan, dan memberikan reward atas kinerja karyawan, untuk dapat meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Jika kinerja dalam suatu organisasi baik, maka produktivitas akan maksimal, tercapainya target organisasi, peningkatan nilai organisasi serta dapat mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi, jika kinerja karyawan kurang baik akan berdampak buruk pada organisasi seperti terhambatnya produktivitas perusahaan, terhambatnya sistem komunikasi dalam perusahaan yang

mengakibatkan koordinasi tidak berjalan dengan baik serta menghambat tercapainya tujuan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Optik Zolaris Kuningan, yang merupakan perusahaan ritel di bidang kesehatan, khususnya dalam layanan optik seperti kacamata dan lensa kontak (softlens). Optik Zolaris Kuningan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik melalui produk berkualitas dan staf yang terlatih, serta senantiasa berupaya untuk selalu berkembang memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan mata. Namun dalam praktiknya Optik Zolaris Kuningan menghadapi berbagai tantangan untuk menjaga kinerja karyawannya agar tetap baik dan kompetitif di pasar. Dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan tidak hanya bekerja secara efisien, tetapi juga merasa puas dan terlibat dalam pekerjaannya. Namun, berbagai faktor seperti tekanan kerja, tuntutan pelanggan, dan dinamika internal perusahaan dapat memengaruhi keseimbangan kerja, keterlibatan, serta perilaku karyawan.

Adapun penilaian kinerja dalam konteks karyawan optik Zolaris Kuningan, peneliti menggunakan rentang nilai kinerja sebagai berikut :

Tinggi = 70,00 – 100,00
Sedang = 40,00 – 69,00
Kurang = 0,00 – 39

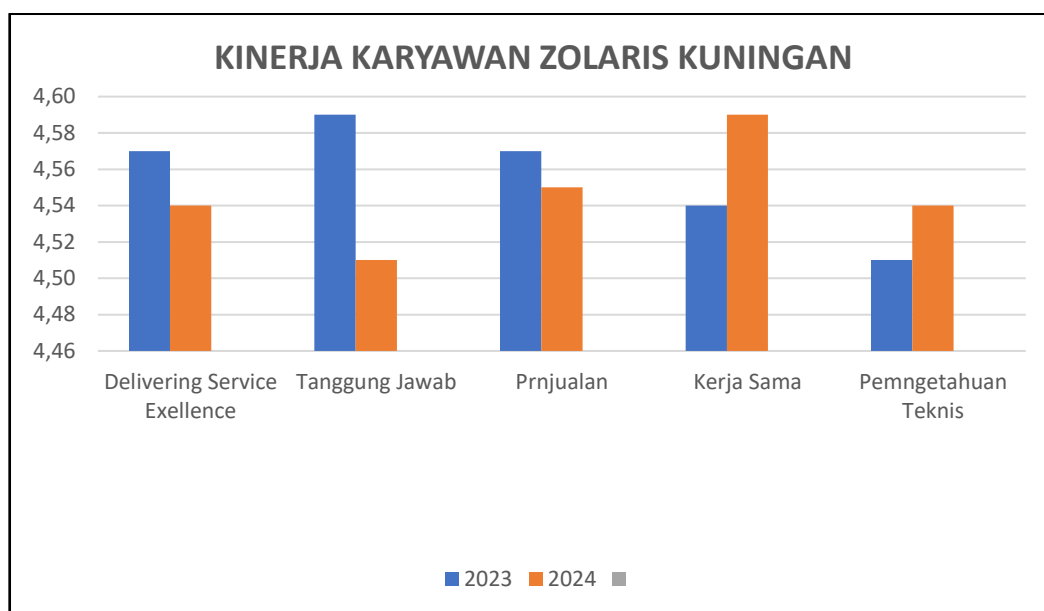
Berikut data catatan kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan dalam 2 (dua) tahun terakhir adalah:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Optik Zolaris Kuningan

No	Penilaian Kinerja	2023	2024	Trend
1	Delivering Service Excellence	4,57	4,54	Menurun
2	Tanggung Jawab	4,59	4,51	Menurun
3	Penjualan	4,57	4,55	Menurun
4	Kerja Sama	4,54	4,59	Naik
5	Pengetahuan Teknis	4,51	4,54	Naik
Average		4,56	4,55	Menurun

Sumber: Catatan Kinerja Karyawan Optik Zolaris Kuningan

Data tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk diagram grafik berikut :



Gambar 1.1

Grafik Kinerja Karyawan Zolaris Tahun 2023 – 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar 1.1 diatas dapat dilihat dan menunjukkan bahwa terjadinya trend penurunan nilai kinerja karyawan, hal ini terutama ditunjukkan dengan *delivering service excellence* karyawan yang menghasilkan karya yang kurang memenuhi standar kualitas produk perusahaan. Tanggungjawab yang kurang optimal, terjadi penurunan tanggungjawab antara tahun 2023 dan tahun 2024.

Disamping terjadinya trend menurun pada indikator kinerja di atas, ada pula kenaikan trend kinerja pada indikator kerjasama dan pengetahuan teknis. Lebih jelasnya dapat dilihat secara keseluruhan hasil rekapitulasi nilai kinerja dari tabel dan grafik diatas. Pada indikator *delivering service excellence* nilai indikatornya adalah 4.57 di tahun 2023 turun menjadi 4.54 pada tahun 2024. Indikator tanggungjawab pada tahun 2023 sebesar 4.59 turun menjadi 4.51 pada tahun 2024. Pada indikator penjualan tahun 2023 4.57 menjadi 4.55 pada tahun 2024. Sedangkan pada dua indikator terakhir terjadi sedikit kenaikan, yakni indikator kerjasama pada tahun 2023 sebesar 4.54 naik menjadi 4.59 pada tahun 2024. Pada indikator pengetahuan teknis pada tahun 2023 sebesar 4.51 naik menjadi 4.54 pada

tahun 2024. Adapun rata-rata kinerja mengalami trend menurun sebesar 0,01, yakni pada tahun 2023 sebesar 4,56 menjadi 4,55 di tahun 2024.

Salah satu faktor yang menyebabkan hal ini terjadi adalah kurangnya rasa tanggungjawab karyawan terhadap hal-hal yang terkait dengan seluk beluk perusahaan, mereka hanya mengerjakan tugas formal yang menjadi tuntutan profesinya dan kurang memperhatikan hal-hal lain yang secara langsung atau tidak langsung dapat berpengaruh terhadap kelancaran tugasnya tersebut. Karyawan juga kurang bertanggungjawab dalam membuat, mendistribusikan dan menjual produk. Karyawan hanya mengerjakan pekerjaan apa adanya sehingga tidak ada inisiatif dan ide untuk meneruskan usahanya, dalam hal ini karyawan hanya berfokus pada pemimpin dan selalu menunggu perintah dari pimpinan untuk bergerak tanpa adanya kesadaran standar pekerjaan yang ada.

Solusi yang dapat dilakukan Optik Zolaris Kuningan dalam meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah *Work life balance* yang merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Karyawan yang merasa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya terjaga cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah, kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan kinerja yang lebih baik. Studi menunjukkan bahwa *work life balance* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja (Asari, 2022).

Selain itu, *employee engagement* menjadi penunjang keberhasilan organisasi. Karyawan yang terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaan mereka akan memberikan kontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Keterlibatan ini mencakup rasa memiliki terhadap perusahaan, semangat kerja, serta dedikasi dalam menjalankan tugas. *Employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Noviardy & Aliya, 2020).

Tidak kalah pentingnya, *organizational citizenship behavior*, yaitu perilaku sukarela karyawan yang melebihi kewajiban pokok mereka, juga memiliki pengaruh yang baik terhadap kinerja individu maupun organisasi. Perilaku seperti membantu teman sejawat, mempromosikan perusahaan dengan baik, dan ikut serta dalam kegiatan diluar tugas atau peran utama dapat menciptakan lingkungan kerja

yang harmonis dan produktif. *Organizational citizenship behavior* yang baik akan membuahkan kinerja yang lebih baik dari karyawan yang lain (Suzanna, 2017).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lukmiati *et al* (2020) menunjukkan bahwa variabel *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi tidak mencakup variabel *employee engagement* dan *organizational citizenship behaviour*. Sedangkan penelitian Mardiyana & Hidayat (2024) mengatakan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Utami & Kusuma, (2024) bahwa *employee engagement*, kepemimpinan dan kesejahteraan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saddawero *et al* (2023) menunjukkan bahwa *employee engagement*, motivasi kerja, dan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Christbelloni *et al* (2021) menyimpulkan bahwa *employee engagement* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pangkorego (2023) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Sijabat *et al* (2023) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* dengan *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Work life Balance*, *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Optik Zolaris Kuningan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh *work life balance*, *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan?
- b. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan?
- c. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan?
- d. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan *work life balance*, *employee engagement*, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan.
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Optik Zolaris Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk mendapatkan data empiris terbaru sebagai bahan berfikir dalam pengembangan teori selanjutnya mengenai kinerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Optik Zolaris Kuningan

Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan *work life balance*, *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior*.

b. Bagi Karyawan Optik Zolaris Kuningan

Memberikan wawasan tentang pentingnya keseimbangan hidup, keterlibatan dan perilaku positif untuk mendukung kinerja mereka.

c. Bagi Pemerintah

Menjadi referensi untuk merumuskan kebijakan yang mendukung kegiatan usaha masyarakat.