

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Perkembangan era globalisasi menjadikan internet tidak hanya sebagai alat pencari informasi saja, namun juga sebagai media bersosialisasi dan perdagangan online. Oleh karena itu, perdagangan saat ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Indonesia merupakan pasar dengan pertumbuhan *e-commerce* yang cukup tinggi setiap tahunnya (Saputra dkk, 2022). Beberapa tahun terakhir nilai ekonomi pertumbuhan *e-commerce* telah melampaui level sebelum pandemi. Riset nilai ekonomi *e-commerce* Indonesia pada tahun 2022 yang dilakukan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company menunjukkan angka US\$ 59 miliar atau setara 76,62% dari total nilai ekonomi digital Indonesia. Nilai tersebut sudah meningkat 22% dibandingkan tahun sebelumnya yang berada di angka US\$48 miliar. Google, Temasek, dan Bain & Company juga memprediksi nilai ekonomi *e-commerce* Indonesia akan terus tumbuh hingga mencapai angka US\$95 miliar pada 2025 (katadata.co.id).

Dalam dunia bisnis pemanfaatan *e-commerce* menjadi suatu kewajiban, mengingat permasalahan bisnis yang semakin kompleks, para kompetitor yang semakin menjamur serta tuntutan pelaku bisnis untuk bertindak kreatif guna mengikuti perkembangan dunia global (Rakanita, 2019). Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dapat mempermudah pengelolaan sebuah bisnis seperti meminimalisir biaya

transaksi serta meningkatkan kecepatan transaksi. Pemasaran produk bisnis semakin lancar dengan kemudahan komunikasi (Ratiah dkk, 2021). Dengan adanya e-commerce dapat memberikan dampak positif, namun tidak semua pelaku bisnis dapat mengelola bisnisnya dikarenakan berbagai kendala seperti sedikitnya pengetahuan mengenai teknologi, terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki, terbatasnya waktu serta biaya.

PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga merupakan salah satu *start-up* yang bergerak di bidang *digital marketing* yang berlokasi di Desa Tamansari, Kecamatan. Karangmoncol, Kabupaten. Purbalingga. Perusahaan ini didirikan oleh Nofi Bayu Darmawan pada tahun 2017 dengan nama “Kampung Marketer”. Pada awalnya Kampung Marketer didirikan untuk memberdayakan pemuda desa setempat menjadi mahir dalam bidang *digital marketing* dan *customer service*, namun kini telah bertransformasi menjadi *start-up* bernama “PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce)” yang berkolaborasi dengan pebisnis online dan UMKM dengan menyediakan talent terlatih untuk membantu optimasi bisnisnya secara remote. Kini Komerce berhasil memperoleh kepercayaan puluhan ribu pebisnis online di Indonesia untuk mengembangkan dan meningkatkan performa bisnisnya (komerce.id).

Bentuk usaha Komerce yang bergerak di bidang jasa serta banyaknya pebisnis online yang telah bekerja sama, menjadikan pihak perusahaan harus lebih memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, karena memiliki peran penting bagi kemajuan perusahaan. Pada umumnya sumber daya manusia di suatu perusahaan memiliki peran untuk mencapai visi dan

misi dengan meningkatkan kinerja. Setiap aktivitas di dalam perusahaan digerakan oleh SDM yang dimiliki, maka dari itu pihak manajemen dituntut dapat mengoptimalkan sumber daya perusahaan agar memiliki kinerja yang baik. Dengan adanya kinerja yang baik akan memberi dampak yang baik bagi perusahaan (Langi dkk, 2022).

Setiap perusahaan akan selalu mengharapkan karyawan berprestasi yang akan memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan, atau dengan makna lain keberlangsungan suatu perusahaan tergantung pada kinerja karyawan (Deswanti dkk, 2023). Menurut Bintoro (2017), kinerja berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance* atau prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Yolinsa & Marlius (2023) mendefinisikan kinerja merupakan perolehan hasil dari pekerjaan karyawan secara kualitas dan kuantitas ketika melaksanakan tugas pokok, kewajiban serta fungsinya sebagai seorang karyawan sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Sumber daya manusia yang baik dapat mewujudkan kinerja yang baik pula, kinerja karyawan dapat mengalami kenaikan dan penurunan yang akan berdampak pada keberlangsungan suatu perusahaan, oleh karena itu kinerja karyawan menjadi perhatian khusus dalam perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Pak Dimas selaku *Staff Human Resource* diperoleh informasi bahwa kinerja karyawan

pada Komerce dinilai belum optimal, masih terdapat beberapa karyawan yang belum dapat mencapai target harian yang telah dibebankan kepadanya. Rendahnya kinerja karyawan menjadi salah satu indikasi ketidakberhasilan perusahaan dalam mengembangkan karyawan sesuai dengan standar perusahaan, hal ini dapat menjadi ancaman serius bagi perusahaan apabila tidak segera diatasi (Farisi dkk, 2021).

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, seperti efikasi diri atau *self efficacy*. Kemampuan setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya berbeda-beda, tidak semua karyawan memiliki kemampuan sama seperti yang diharapkan oleh perusahaan. Hal tersebut dapat disebabkan karena rendahnya efikasi diri karyawan. Menurut Thahir, dkk (2022), efikasi diri merupakan keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya untuk mengorganisasi, menjalankan tugas, menggapai tujuan, menciptakan dan mengimplementasikan sesuatu, serta melakukan tindakan guna mencapai suatu tujuan. *Self efficacy* mampu menciptakan lingkaran positif, orang yang memiliki keyakinan diri tinggi menjadi lebih bersungguh-sungguh dalam tugasnya sehingga akan meningkatkan kinerja yang kemudian akan meningkatkan kepercayaan diri (Lianto, 2019) di dalam situasi yang sulit orang yang memiliki *self efficacy* tinggi akan berusaha keras untuk menyelesaikan tantangan tersebut, berbeda halnya dengan orang yang memiliki *self efficacy* rendah, mereka menganggap dirinya tidak mampu untuk menyelesaikan apa yang ada di sekitarnya, dan jika dihadapkan dengan situasi sulit mereka mudah menyerah dengan keadaan (Iskandar & Arif, 2023).

Fenomena efikasi diri yang terjadi berdasarkan wawancara dengan Pak Dimas selaku *Staff Human Resource* terdapat indikasi bahwa efikasi diri karyawan mengacu pada perilaku optimis, yang mengimplementasikan efikasi diri yang baik, akan tetapi masih ditemukan beberapa karyawan yang memiliki keyakinan dan kepercayaan diri yang kurang akan kemampuannya sendiri, mereka merasa belum memiliki pengalaman kerja yang baik. Menurut informasi sebagian besar karyawan Komerce merupakan masyarakat desa setempat dengan latar belakang pendidikan *fresh graduate* sehingga belum memiliki banyak pengalaman dalam bekerja.

Riset gap dari variabel efikasi diri yang berasal dari para peneliti terdahulu yaitu oleh Hermawati & Lestariningsih 2020; Pulungan & Rivai (2021), Prasetya, dkk (2022), Langi, dkk (2022), Asmara & Utama (2022) yang menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk (2021) menyatakan bahwa bahwa efikasi diri tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian oleh Handayani & Sunarto (2022) menyatakan bahwa efikasi diri tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Kunci kesuksesan suatu perusahaan bermula dari bagaimana karyawan melakukan kegiatan operasional perusahaan. Proses operasional perusahaan akan berjalan dengan baik apabila komunikasi terjalin secara efektif, hal tersebut akan memberikan berdampak positif terhadap keberlangsungan operasional perusahaan (Akbar dkk, 2020). Menurut

Haryanto (2020), komunikasi berasal dari bahasa *latin* “*communico*” yang memiliki arti membagi. Dalam arti yang lebih luas membagi berupa ide atau gagasan antara individu dengan individu lain. Menurut Busro (2018), komunikasi merupakan pertukaran pesan atau informasi yang dilakukan secara dua arah antara komunikator dengan komunikan, yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung baik menggunakan media atau tidak. Menurut Fahraini & Syarif (2022), komunikasi merupakan proses menyampaikan atau menerima suatu informasi dari seseorang kepada orang lain yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak, secara lisan, tertulis, maupun non verbal.

Fenomena komunikasi yang terjadi berdasarkan wawancara dengan Pak Dimas selaku *Staff Human Resource* dapat diketahui bahwa komunikasi antar karyawan kurang efektif, beberapa kali terjadi miskomunikasi saat pertukaran informasi, hal tersebut disebabkan karena bawahan kurang menangkap informasi yang diberikan oleh atasan secara optimal, sehingga isi informasi tidak tersampaikan dengan baik. Isu mengenai komunikasi yang kurang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan, jika hal tersebut dibiarkan akan menjadi masalah yang serius bagi perusahaan.

Riset gap variabel komunikasi dari para peneliti terdahulu yaitu oleh Pauzi, dkk (2022); Elvirawati, dkk (2023), Dia, dkk (2023), Syamsuddin, dkk (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian oleh Lustono & Hasnaeni (2019), Silalahi, dkk (2021) menyatakan komunikasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

Aspek lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *cyberloafing*. Penggunaan internet kini tidak bisa dipisahkan dari pekerjaan dan kehidupan karyawan. Terdapat beberapa perusahaan memfasilitasi internet untuk keperluan pekerjaan. Namun dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan tersebut, tidak sedikit karyawan yang menyalahgunakan untuk kepentingan lain seperti melakukan *cyberloafing*. Menurut Desnirita & Sari (2022) *cyberloafing* adalah kegiatan mengakses internet untuk *browsing*, *emailing*, dan kegiatan web online lainnya yang dilakukan oleh karyawan dengan menggunakan internet perusahaan maupun pribadi untuk kepentingan di luar pekerjaan saat jam kerja. Contoh aktivitas ringan dari perilaku *cyberloafing* seperti *chatting*, *emaiiling*, membaca dan mengunggah status di media sosial, mengunjungi situs belanja, membaca berita, dll (Patmawati, 2023). Perilaku *cyberloafing* merupakan bentuk penyimpangan seorang karyawan, karena perilaku tersebut dapat menghambat kinerja.

Fenomena *cyberloafing* yang terjadi berdasarkan wawancara dengan Pak Dimas selaku *Staff Human Resource* bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang memanfaatkan fasilitas internet kantor untuk mengakses hal-hal selain untuk kepentingan pekerjaan seperti membuka youtube, bermain sosial media, dan membuka situs berbelanja online.

Riset gap variabel *cyberloafing* dari para peneliti terdahulu yaitu oleh Ihsan, dkk (2022), Damayanti, dkk (2022), Desnirita & Sari (2022), Sa'adah (2021) yang menyatakan bahwa *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian oleh Budiarti & Pratama (2022), Al Utsmani & Sukarno (2022) menyatakan

bahwa *cyberloafing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Menurut Enny (2019), lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal. Fasilitas kerja yang disediakan dapat mendukung karyawan untuk menyelesaikan tugasnya. Apabila lingkungan kerja yang tercipta semakin baik, maka kinerja karyawan akan semakin baik pula (Hermawati & Lestariningsih, 2020).

Fenomena lingkungan kerja yang terjadi berdasarkan wawancara dengan Pak Dimas selaku *Staff Human Resource* bahwa kondisi saat ini diketahui bahwa lingkungan kerja pada Komerce masih kurang yang dapat menyebabkan karyawan tidak bisa bekerja secara optimal, sebagai contoh terdapat salah satu kantor yang berdekatan dengan lokasi pabrik pengolahan kayu yang menyebabkan beberapa karyawan merasa kebisingan dengan suara yang dihasilkan, letak kantor yang berada di tepi jalan menyebabkan beberapa karyawan kebisingan dengan suara kendaraan yang lalu lalang, selain itu terbatasnya lahan parkir menyebabkan kendaraan karyawan tidak tertata dengan rapi sehingga membuat suasana menjadi kurang nyaman.

Riset gap variabel lingkungan kerja berdasarkan sumber dari para peneliti terdahulu yaitu oleh Ihsan, dkk (2022), Hermawati & Lestariningsih

(2020), Saputra, dkk (2021), Asmara & Utama (2022), Amelia & Ratnawili (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian oleh Sabilalo, dkk (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Maka berdasarkan permasalahan yang muncul dan perbedaan-perbedaan dari hasil penelitian tersebut, peneliti mencoba melakukan penelitian berdasarkan fenomena yang terjadi serta *research gap* yang ada untuk menguji pengaruh efikasi diri, komunikasi, *cyberloafing*, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Pauzi, dkk (2022) yang meneliti variabel efikasi diri dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, dengan hasil efikasi diri dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peneliti menambahkan dua variabel yaitu *cyberloafing* dan lingkungan kerja dari penelitian yang dilakukan oleh Ihsan, dkk (2022) yang meneliti tentang pengaruh *cyberloafing*, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian, yaitu difokuskan pada karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga. Peneliti memilih PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga sebagai objek penelitian

karena relevan dengan fenomena yang terjadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Efikasi Diri, Komunikasi, *Cyberloafing*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga?
2. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga?
3. Apakah *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga?

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, untuk memfokuskan penelitian maka dibuatlah pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti pada penelitian ini dibatasi pada variabel independen (X) yaitu efikasi diri (X1), komunikasi (X2), *cyberloafing*

(X3), dan lingkungan kerja (X4), sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kinerja karyawan. PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.

2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.
3. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan Desember 2023.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efikasi diri apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.
2. Untuk menganalisis komunikasi apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.
3. Untuk menganalisis *cyberloafing* apakah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.
4. Untuk menganalisis lingkungan kerja apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.

## E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung pada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai efikasi diri, komunikasi, *cyberloafing*, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

#### a. Bagi PT Kampung Marketerindo Berdaya (Komerce) Purbalingga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran bagi pihak perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui efikasi diri, komunikasi, *cyberloafing*, dan lingkungan kerja.

#### b. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai pengaruh efikasi diri, komunikasi, *cyberloafing*, dan lingkungan kerja.

#### c. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menambah referensi aplikasi manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan khususnya berhubungan dengan efikasi diri, komunikasi, *cyberloafing*, dan lingkungan kerja