

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet pada era digitalisasi saat ini sudah merupakan hal dasar dalam berbagai aspek aktivitas pekerjaan. Bahkan 79.5% total penduduk Indonesia, atau sebesar 221 juta orang telah menggunakan internet (APJII, 2024). Hal ini membawa banyak perubahan terutama dalam pergeseran perilaku responden yang di mana transaksi belanja kini telah banyak dilakukan secara online, dengan besarnya pengguna internet di Indonesia, menjadikan Indonesia sebagai target dari para pemain *e-commerce*.

Tabel I.1 *Top 10 e-commerce* Berdasarkan Jumlah Visit

The Top Ten Most Visited E-commerce Platforms in Southeast Asia in Q1 2019
 Ranking The Top Ten Most Visited E-commerce Platforms with the Total Monthly Average Visits on Desktop and Mobile Web as of Q1 2019.

INDONESIA	MALAYSIA	PHILIPPINES	THAILAND	VIETNAM	SINGAPORE
1 tokopedia	1 LAZADA	1 LAZADA	1 LAZADA	1 Shopee	1 Qoo10
2 Bukalapak	2 Shopee	2 Shopee	2 Shopee	2 TIKI	2 LAZADA
3 Shopee	3 Lelong.my	3 ZALORA	3 Chilindo	3 LAZADA	3 Shopee
4 LAZADA	4 BLOK	4 argomall	4 NBS	4 thegiantology	4 StrawberryNet™
5 blibli	5 ZALORA	5 ebay	5 Advice	5 Sendo.vn	5 ezbuy
6 JD.ID	6 ebay	6 BEAUTY	6 JIB	6 KAZAM	6 ZALORA
7 Orami	7 GO SHIP	7 Galleon	7 ID CENTRAL	7 F3T	7 ebay
8 sociolla	8 HERMO	8 Shopping	8 Power Buy	8 adayroi.com	8 REEBONZ
9 ZALORA	9 Qoo10	9 SEPHORA	9 Central.co.th	9 cellphone.SI	9 FORYTWO
10 BHINNEKA	10 FASHION VALET	10 kimsore	10 S.P.24	10 vatgia.com	10 Hyfvan

Methodology:
 Data on the total visits on desktop and mobile web was obtained through SimilarWeb. Analysis by iPrice Group. Data were accurate as of April 2019.

iPrice Group | SimilarWeb

Sumber : Kure (2019)

Tabel 1.1 menunjukkan posisi persaingan *e-commerce* pada 6 negara di Asia Tenggara, terlihat bahwa Shopee dan Lazada cukup berkuasa di 6 negara di Asia Tenggara (Kure, 2019). Namun untuk pasar Indonesia, platform XYZ *e-commerce* yang mampu menguasai pangsa pasar mulai dari sejak awal berdirinya pada tahun 2009. Meskipun demikian, Shopee yang baru beroperasi di Indonesia pada tahun 2015 mampu menempati posisi dengan kunjungan terbanyak sejak kuartal IV-2019 sehingga menggeser posisi XYZ *e-commerce* menjadi nomor 2 (Wareza, 2021).

Tabel I.2 Jumlah Pengunjung *E-commerce* Indonesia April 2025

<i>E-commerce</i>	Jumlah pengunjung (juta)
Shopee	120,5
XYZ <i>e-commerce</i>	62,39
Lazada	15,91
Blibli	18,94

Sumber : Similarweb (2025)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada tahun 2025 periode April 2025, terlihat bahwa jumlah pengunjung Shopee sebesar 120,5 juta pengunjung lebih dari angka pengunjung bulanan XYZ *e-commerce* yaitu sebanyak 62,39 juta kunjungan/bulan. Hal ini *menunjukkan* bahwa Shopee dalam waktu 5 tahun terakhir berhasil menjadi pemimpin pasar *e-commerce* di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa XYZ *e-commerce* yang merupakan aplikasi asal Indonesia tidak mampu memperoleh kembali posisinya sebagai *marketplace* no 1. Salah satu penyebab terjadinya hal ini juga karena adanya komplain yang dilakukan oleh konsumen. Dari hasil observasi pada *review* yang diberikan pada *google play store* aplikasi Tokopedia, sebanyak 407.761 konsumen memberikan bintang 1 kepada Tokopedia, dimana alasan dari

komplain yang diberikan cukup beragam mulai dari lambatnya pelayanan saat komplain, *customer service* yang tidak responsif, hingga sistem *refund* yang dianggap kurang efisien.

Salah satu faktor yang dapat menunjang penguasaan pangsa pasar suatu perusahaan adalah faktor sumber daya manusia. Apabila sumber daya manusia yang bekerja mampu mencapai kinerja yang baik, maka kinerja perusahaan juga tentunya akan semakin baik dalam memperoleh tujuannya. Saat ini XYZ *e-commerce* sedang melakukan efisiensi tenaga kerja dengan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) secara masal, di mana Tiktok Shop selaku pemegang saham terbesar XYZ *e-commerce* saat ini berencana hanya akan memiliki total 2.500 karyawan di Indonesia (Ramalan, 2025). Padahal sebelumnya tercatat bahwa XYZ *e-commerce* memiliki total sebanyak 7.400 karyawan. Hal tersebut menyebabkan pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan sebelumnya dipindahkan kepada karyawan yang tidak terkena PHK, maka dari itu beban dan tanggung jawab kerja yang dirasakan karyawan terutama setelah terjadinya PHK lebih besar dari sebelumnya yang menyebabkan ketidakmampuan karyawan dalam mencapai target kerja seperti sebelumnya.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beragam faktor. Penelitian yang dilakukan oleh Steven et al. (2024) menunjukkan bahwa *transformational leadership*, *work environment*, *reward and recognition*, *job satisfaction* dan *employee performance* dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang berfokus pada menginspirasi, memotivasi, dan membimbing anggota tim untuk mencapai tujuan perusahaan (Stanescu et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Luu & Phan

(2020) dan Sinaga et al. (2023) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dalam organisasi, selain itu Steven et al. (2024), Luu & Phan (2020) dan Sinaga et al. (2023) juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

Lingkungan kerja yang positif juga mampu mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala aspek yang mempengaruhi aktivitas dan kesejahteraan karyawan di tempat kerja, baik secara fisik maupun nonfisik (Kirana et al., 2023). Lingkungan kerja fisik mencakup elemen-elemen seperti pencahayaan, suhu ruangan, kebisingan, tata letak kantor, serta fasilitas yang tersedia, yang semuanya berkontribusi terhadap kenyamanan dan produktivitas karyawan. Sementara itu, lingkungan kerja nonfisik mencakup budaya organisasi, hubungan antar karyawan, gaya kepemimpinan, serta kebijakan perusahaan yang dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja (Frastika et al., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Zhenjing et al. (2022) dan Arbyan et al. (2023) menunjukkan bahwa *work environment* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja kerja.

Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penghargaan dalam organisasi adalah bentuk apresiasi yang diberikan kepada karyawan atas kontribusi, kinerja, atau dedikasi mereka terhadap perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa finansial, seperti bonus, kenaikan gaji, atau insentif, maupun nonfinansial, seperti pengakuan publik, promosi jabatan, kesempatan pelatihan, atau fasilitas tambahan (Kerketta et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Steven et al. (2024), Kurniawan et al.

(2021) dan Lestari et al. (2022) menunjukkan bahwa *reward and recognition* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2021) dan Arsyana et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *reward and recognition* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja kerja.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang juga perlu diperhatikan oleh perusahaan. Kepuasan kerja adalah tingkat pengaruh terhadap pekerjaan dan komponen utamanya dan dianggap sebagai konsep positif yang menggambarkan perilaku kerja (Forson et al., 2021). Ketika karyawan merasa puas dalam bekerja, mereka lebih cenderung akan bekerja dengan antusias dan memberikan kontribusi optimal (Steven et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Adrianto et al. (2020) dan Majid et al. (2021) menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
2. Apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
3. Apakah *reward and recognition* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?

4. Apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
5. Apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
6. Apakah *reward and recognition* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
7. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
8. Apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
9. Apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
10. Apakah *reward and recognition* berpengaruh positif terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.
2. Untuk mengetahui apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.

3. Untuk mengetahui apakah *reward and recognition* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.
4. Untuk mengetahui apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.
5. Untuk mengetahui apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.
6. Untuk mengetahui apakah *reward and recognition* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.
7. Untuk mengetahui apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan di XYZ *e-commerce*.
8. Untuk mengetahui apakah *transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
9. Untuk mengetahui apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?
10. Untuk mengetahui apakah *reward and recognition* berpengaruh positif terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction* pada karyawan di XYZ *e-commerce*?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan terkait sumber daya manusia yang dapat digunakan oleh pihak manajerial XYZ *e-commerce* terutama dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan dapat mencapai tujuan perusahaan dengan lebih baik.

1.4.2 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran pada ilmu pemasaran khususnya yang berkaitan dengan *transformational leadership*, *work environment*, *reward and recognition*, *job satisfaction* dan *employee performance*. Penelitian ini diharapkan supaya dapat memperluas dan memperkaya bahan referensi, bahan penelitian serta sumber bacaan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.5 Struktur Penulisan

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh *Transformational Leadership*, *Work environment*, *Reward and recognition* Dan *Job satisfaction* Terhadap *Employee Performance XYZ e-commerce*” yang akan dikembangkan dalam struktur penulisan terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini membahas fenomena permasalahan yang menjadi perhatian sehingga ditemukan alasan untuk ditindaklanjuti melalui penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam tesis ini diambil dari berbagai macam buku, literatur, penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan saat ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data. Bab ini membahas langkah penelitian, latar belakang pemilihan narasumber, variabel penelitian, pengukuran data dan metode analisis data atas hal yang ditemukan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang jawaban atas pernyataan di dalam rumusan masalah dengan menggunakan metode penelitian yang telah dibahas di bab 3. Bab ini menjelaskan temuan dalam penelitian dalam bentuk deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyampaikan kesimpulan dan saran serta rekomendasi yang diharapkan dapat berguna dan berkontribusi dalam pemecahan masalah pada penelitian ini serta sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.