

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, industri *e-commerce* mengalami pertumbuhan pesat yang mengubah pola bisnis ritel. *Online Shop* kini menjadi pilihan konsumen dalam memenuhi kebutuhan *fashion* dan *lifestyle*. Keberhasilan bisnis ini tidak hanya bergantung pada strategi pemasaran atau kualitas produk, tetapi juga pada kinerja karyawan yang menjalankan operasional, mulai dari pengelolaan inventori, pemrosesan pesanan, hingga layanan pelanggan.fputri

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan menjadi indikator krusial yang menentukan produktivitas dan daya saing organisasi. (Rachman, 2022) menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, termasuk motivasi intrinsik, komitmen pribadi, dan tanggung jawab kerja.

Motivasi intrinsik, yang berasal dari dalam diri individu berupa kepuasan dan kesenangan dalam melakukan pekerjaan itu sendiri, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Studi yang dilakukan oleh (Ridwan & Kesuma, 2022) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Temuan serupa dikemukakan oleh (Gabe Eithan, 2025) yang menemukan bahwa motivasi intrinsik merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai, dengan kontribusi yang lebih besar dibandingkan kompetensi dan komitmen afektif.

Komitmen pribadi mencerminkan tingkat identifikasi dan keterlibatan individu terhadap organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut. (Rachman, 2022) menemukan bahwa komitmen organisasional berperan sebagai mediator dalam hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian (Andika & Silaningsih, 2025) menunjukkan bahwa komitmen

organisasional bersama dengan motivasi kerja dan *employee engagement* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tanggung jawab kerja, yang merujuk pada kesadaran karyawan akan kewajiban untuk menyelesaikan tugas yang dipercayakan dengan sebaik-baiknya, juga menjadi faktor penentu yang penting terhadap kinerja karyawan. Meskipun penelitian spesifik tentang tanggung jawab kerja masih terbatas, konsep ini erat kaitannya dengan disiplin kerja dan keterlibatan kerja yang telah terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja. (Wantiningsih & Hariasih, 2024) menemukan bahwa keterlibatan kerja dan komitmen secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan.

Isabel Adelia merupakan *Online Shop fashion dan lifestyle* yang telah beroperasi selama tiga tahun terakhir. Meskipun mengalami pertumbuhan penjualan cukup baik, manajemen Isabel Adelia menghadapi permasalahan terkait kinerja karyawan yang berdampak pada operasional dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan data internal perusahaan periode Oktober-Desember 2025, terdapat beberapa fenomena yang mengindikasikan permasalahan kinerja karyawan. Berdasarkan data internal *Online Shop* Isabel Adelia selama periode Oktober hingga Desember, terlihat beberapa permasalahan operasional yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Data ini memberikan gambaran konkret mengenai kondisi sumber daya manusia dan implikasinya terhadap kualitas layanan perusahaan.

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan Isabel Adelia

No	Kategori Pelanggaran	Oktober	November	Desember	Total 3 Bulan
1	Keterlambatan	18	21	16	55
2	Izin	6	4	5	15
3	Alpha (Tanpa Keterangan)	3	2	2	7
4	Pulang Tidak Sesuai Jam	5	4	3	12
5	Sakit	2	3	5	7
	Total Pelanggaran	34	34	31	96
	Jumlah Karyawan	38	38	38	38

Sumber: Data Internal Isabel Adelia

Pertama, tingkat pelanggaran disiplin di kalangan karyawan selama tiga

bulan terakhir menunjukkan angka yang cukup mengkhawatirkan. Pelanggaran yang paling sering terjadi adalah keterlambatan, dengan total 55 kasus selama periode tersebut. Angka ini menjadi petunjuk bahwa masalah disiplin waktu masih menjadi tantangan dalam operasional. Selain itu, pelanggaran terkait izin tidak terjadwal tercatat sebanyak 15 kasus, sementara ketidakhadiran tanpa keterangan atau alpha mencapai 7 kasus. Kasus lain seperti pulang lebih awal dari jam yang ditentukan berkisar pada 12 kasus, sedangkan ketidakhadiran akibat sakit terdapat 7 kasus. Banyaknya pelanggaran disiplin ini menunjukkan adanya ketidakseragaman antara karyawan dalam memenuhi standar pekerjaan, yang dapat mempengaruhi kelancaran proses operasional, khususnya di bagian pengolahan pesanan dan layanan pelanggan.

Tabel 1.2 Data Salah Kirim Isabel Adelia

Bulan	Total Pesanan	Jumlah Salah Kirim	Persentase
Okt- 25	5.200	78	1,50%
Nov-25	4.850	95	1,90%
Des-25	5.400	102	1,80%

Sumber : Data Internal Isabel Adelia

Kedua, informasi mengenai kesalahan pengiriman mengindikasikan masalah terkait dengan ketelitian serta tanggung jawab para karyawan. Sepanjang periode tersebut, jumlah pesanan yang diterima oleh perusahaan berkisar antara 4.850 hingga 5.400 pesanan setiap bulan. Namun, frekuensi kesalahan pengiriman juga cukup tinggi, yaitu 78 kasus di bulan Oktober, 95 kasus di bulan November, dan 102 kasus di bulan Desember. Meskipun jumlah ini terkesan rendah, dalam sektor *e-commerce* yang memerlukan ketepatan dan kecepatan, jumlah kesalahan ini dianggap signifikan karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, reputasi toko di *marketplace*, serta kemungkinan bertambahnya biaya pengembalian atau penukaran barang.

Tabel 1.3 Turnover Karyawan Isabel Adelia

Kategori Masa Kerja	Jumlah Karyawan	Persentase
< 1 Tahun	16	42,11%
1–2 Tahun	14	36,84%
> 2 Tahun	8	21,05%
Total :	38	100,00%

Sumber : Data Internal Isabel Adelia

Ketiga, informasi mengenai durasi masa kerja menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan masa kerja di bawah 1 tahun, yaitu sebanyak 16 individu dari keseluruhan 38 karyawan (42,11%). Jumlah karyawan yang masa kerja antara 1 hingga 2 tahun tercatat sebanyak 14 individu (36,84%) , sedangkan yang telah bekerja lebih dari 2 tahun hanya terdiri dari 8 individu (21,05%). Komposisi ini memperlihatkan bahwa perusahaan memiliki tingkat perputaran karyawan yang tinggi sehingga berdampak pada rendahnya stabilitas tenaga kerja serta kurangnya pengalaman dalam menangani beban kerja harian. Karyawan yang baru biasanya memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi serta membutuhkan pelatihan tambahan untuk mencapai standar kinerja yang diinginkan. Persentase karyawan berpengalaman yang kecil dapat berpengaruh pada meningkatnya risiko terjadinya kesalahan operasional dan ketidakstabilan dalam kinerja. Tingginya proporsi karyawan dengan masa kerja singkat ini mengindikasikan rendahnya komitmen pribadi karyawan untuk bertahan dan berkontribusi jangka panjang bagi perusahaan.

Fenomena ini secara keseluruhan mengindikasikan masalah fundamental yang berhubungan dengan tanggung jawab pekerjaan, motivasi internal, dan komitmen individu karyawan. Tingkat pelanggaran disiplin yang tinggi, terutama keterlambatan dan absensi tanpa alasan yang jelas, menunjukkan rendahnya kesadaran karyawan terhadap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Ini dapat mengindikasikan kurangnya motivasi internal, terutama jika karyawan tidak memiliki dorongan pribadi untuk berkinerja optimal. Di sisi lain, banyaknya karyawan baru mencerminkan kemungkinan rendahnya komitmen kepada perusahaan, baik dari segi emosional maupun keberlanjutan.

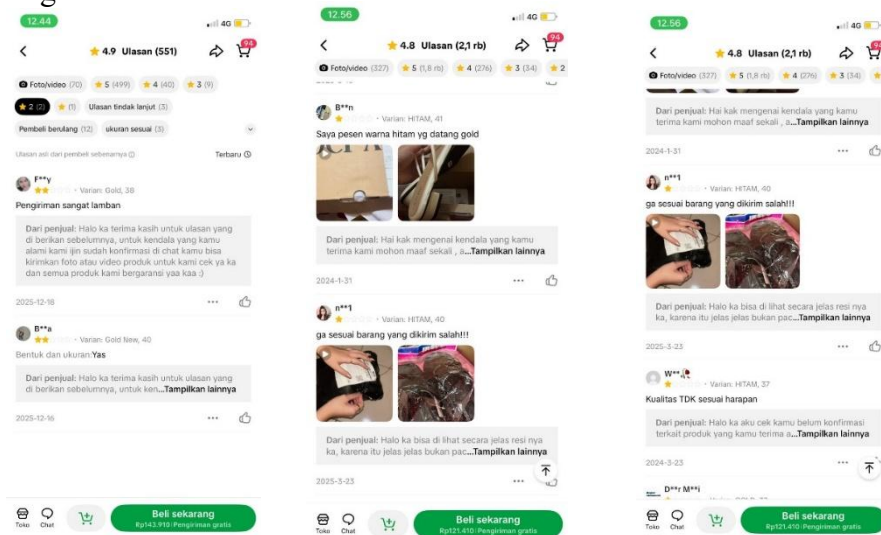
Selain mempengaruhi operasional, rendahnya tanggung jawab dan motivasi karyawan berdampak langsung pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kesalahan dalam pengiriman yang terjadi setiap bulan menjadi salah satu kurangnya ketelitian dan kurangnya koordinasi antar departemen dalam perusahaan. Dalam dunia bisnis daring yang kompetitif, kesalahan seperti ukuran, warna, atau jenis produk yang salah memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan pelanggan dan reputasi toko. Pelanggan cenderung memberikan ulasan negatif ketika menerima layanan yang tidak sesuai yang berakibat menurunnya kepercayaan pelanggan serta kinerja toko di platform *marketplace*.

Situasi ini mengindikasikan bahwa perusahaan harus memberi perhatian kepada pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan tanggung jawab kerja, memperkuat motivasi internal, serta membangun komitmen individu karyawan. Penguatan elemen-elemen tersebut menjadi sangat penting mengingat karakteristik bisnis toko *Online* yang mengharuskan karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja dengan cepat, teliti, dan fokus pada pelayanan konsumen. Tanpa adanya motivasi dan komitmen yang kokoh, karyawan akan mengalami kesulitan untuk menjaga konsistensi dalam kinerja, terutama saat menghadapi tekanan dari tingginya volume pesanan atau perubahan kebutuhan operasional.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa motivasi internal berperan penting dalam kinerja pegawai, khususnya di lingkungan kerja yang membutuhkan ketelitian dan tanggung jawab yang tinggi. Selain itu, komitmen individu dan komitmen terhadap organisasi memainkan peranan dalam memperkuat kesetiaan serta partisipasi pegawai dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Akan tetapi, penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tanggung jawab dalam pekerjaan, motivasi internal, dan komitmen individu dalam konteks bisnis toko *Online* di Indonesia masih sedikit. Sungguhpun begitu, industri *e-commerce* memiliki karakteristik berbeda dengan sektor lain sehingga memerlukan penelitian untuk memahami elemen yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai Pengaruh Tanggung

Jawab Pekerjaan, Motivasi Internal, dan Komitmen Individu terhadap Kinerja Pegawai di *Online Shop* Isabel Adelia menjadi penting untuk dilaksanakan. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan teoritis untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, serta menawarkan saran bagi perusahaan dalam merancang strategi peningkatan kinerja karyawan berkelanjutan. Dengan mengetahui faktor-faktor utama yang mempengaruhi kinerja, perusahaan dapat mengembangkan kebijakan yang lebih efisien dalam meningkatkan disiplin, menurunkan angka kesalahan operasional, serta memperkuat komitmen pegawai terhadap organisasi.



Gambar 1.1 Ulasan Produk
Sumber : Data internal Isabel Adelia

Berdasarkan hasil observasi terhadap rating dan ulasan pelanggan, ditemukan beberapa keluhan yang berkaitan dengan keterlambatan pengiriman serta ketidaksesuaian produk yang diterima. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa proses pengemasan dan pengiriman memerlukan waktu lebih lama dari estimasi, serta terdapat kasus kesalahan dalam pengiriman jenis atau warna produk. Keluhan tersebut mengindikasikan permasalahan pada aspek ketepatan waktu dan ketelitian kerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawab operasional. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kondisi ini dapat mencerminkan belum optimalnya kinerja karyawan, khususnya pada dimensi kualitas hasil kerja dan ketepatan penyelesaian tugas.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat diidentifikasi beberapa permasalahan pada *Online Shop* Isabel Adelia sebagai berikut:

1. Terjadinya kesalahan pengiriman pesanan (salah kirim) selama periode Oktober sampai Desember 2025 yang menunjukkan bahwa ketelitian dan tanggung jawab karyawan dalam memproses pesanan masih belum optimal sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Selama periode Oktober - Desember 2025 masih terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan, seperti keterlambatan, izin, alpha tanpa keterangan, pulang tidak sesuai jam kerja, dan sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan belum optimal sehingga berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di *Online Shop* Isabel Adelia.
3. Jumlah karyawan dengan masa kerja kurang dari 1 tahun mencapai 16 dari total 38 karyawan (42,1%). Tingginya proporsi karyawan baru ini mengindikasikan rendahnya komitmen pribadi karyawan untuk bertahan di perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada konsistensi dan kualitas kinerja karyawan secara keseluruhan.
4. Berdasarkan data internal perusahaan periode Oktober–Desember 2025, terdapat kesalahan pengiriman dan ketidaksesuaian produk yang berulang, mengindikasikan bahwa karyawan belum menjalankan tugas sesuai standar operasional yang ditetapkan. Kondisi ini mencerminkan lemahnya tanggung jawab kerja karyawan dalam memastikan akurasi dan kualitas output kerja karyawan.
5. Belum diketahui secara empiris pengaruh tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.
6. Belum diketahui secara empiris pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.
7. Belum diketahui secara empiris pengaruh tanggung jawab kerja, motivasi intrinsik, dan komitmen pribadi, baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.

1.3 Ruang Lingkup / Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka ruang lingkup dan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian berfokus pada tiga variabel independen, yaitu tanggung jawab kerja (X_1), motivasi intrinsik (X_2), dan komitmen pribadi (X_3), serta satu variabel dependen, yaitu kinerja karyawan (Y).
2. Objek penelitian adalah karyawan *Online Shop* Isabel Adelia yang telah bekerja minimal 6 (enam) bulan sehingga memiliki pengalaman dan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.
4. Periode pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2026.
5. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kompensasi, lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi.
6. Analisis data menggunakan metode statistik regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah tanggung jawab kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia?
2. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia?
3. Apakah komitmen pribadi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia?

4. Apakah tanggung jawab kerja, motivasi intrinsik, dan komitmen pribadi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh tanggung jawab kerja, motivasi intrinsik, dan komitmen pribadi terhadap kinerja karyawan pada *Online Shop* Isabel Adelia, sehingga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan memberikan rekomendasi bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komitmen pribadi terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh tanggung jawab kerja, motivasi intrinsik, dan komitmen pribadi secara simultan terhadap kinerja karyawan *Online Shop* Isabel Adelia.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, identifikasi masalah di lapangan, ruang lingkup dan batasan masalah penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan secara keseluruhan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian, meliputi teori tentang kinerja karyawan, tanggung jawab kerja, motivasi intrinsik, dan komitmen pribadi. Selain itu, bab ini juga menyajikan penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran yang menggambarkan antar variabel, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta teknik analisis data untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dan pembahasan yang meliputi gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, serta penafsiran jawaban terhadap seluruh variabel penelitian. Selain itu, juga memuat hasil uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian, serta saran yang ditujukan bagi manajemen *Online Shop* Isabel Adelia sebagai rekomendasi praktis dalam meningkatkan kinerja karyawan, maupun bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian serupa dengan cakupan variabel atau objek yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat seluruh sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini, baik berupa buku, jurnal ilmiah, maupun publikasi lainnya yang menjadi dasar penyusunan teori, indikator variabel, penelitian terdahulu, serta pengembangan kerangka pemikiran. Daftar pustaka ini juga mencakup rujukan yang mendukung analisis fenomena yang diuraikan dalam BAB I serta teori-teori yang dijelaskan dalam BAB II.

LAMPIRAN

Berisi instrumen penelitian (kuesioner), seperti daftar pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tanggung jawab kerja, motivasi intrinsik, komitmen pribadi, dan kinerja karyawan.