



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

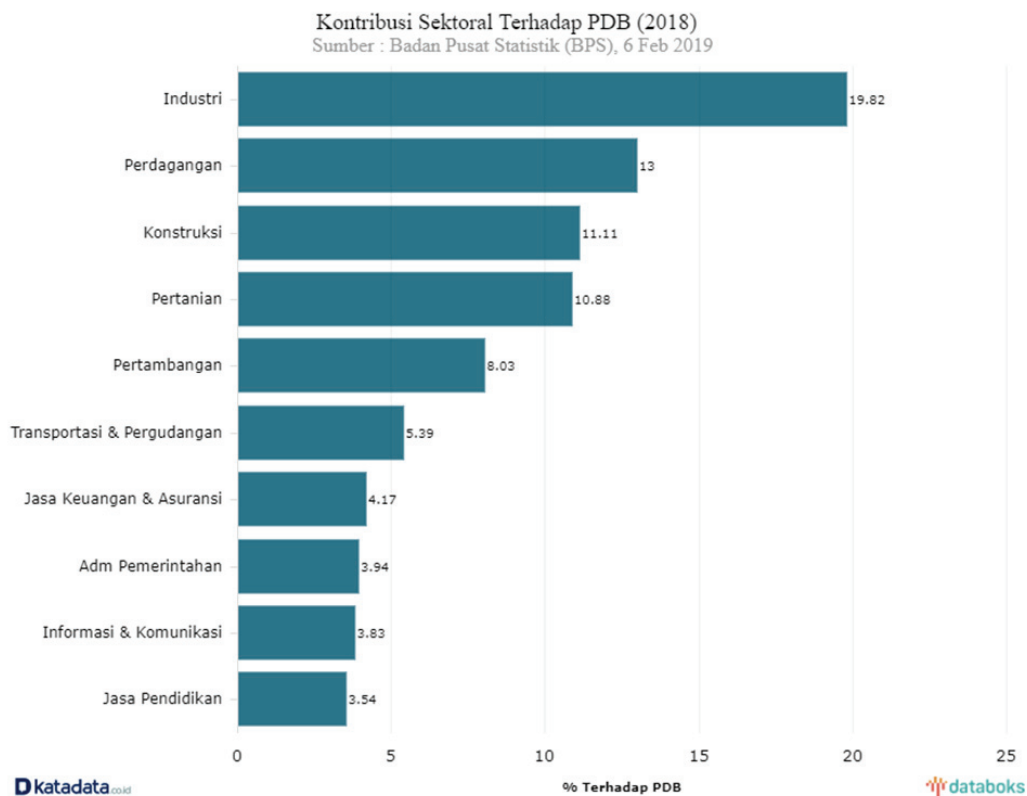
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri menjadi peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Sampai saat ini sektor industri menjadi kontributor terbesar bagi perekonomian nasional dengan kontribusi mencapai lebih dari 20%. atau senilai Rp 2.947,3 triliun terhadap Produk Domestik Bruto (Katadata, 2019).



Sumber: Katadata (2019)

**Gambar 1.1 Kontribusi Sektoral Terhadap PDB 2018**

Kekuatan suatu negara dalam meningkatkan ekonomi nasional tentunya terlihat pada upaya masing-masing sektoral. Pada Gambar 1.1 menunjukkan sepuluh besar sektoral tertinggi yang berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sektor industri masih menjadi kontribusi terbesar bagi perekonomian Indonesia. Kemudian disusul oleh sektor perdagangan dengan nilai 1.932 triliun atau sebesar 13% terhadap PDB dan ketiga sektor konstruksi dengan nilai Rp 1.562 triliun atau 11% terhadap PDB.



Sumber: Kemenperin (2018)

### Gambar 1.2 Neraca Perdagangan Industri Berbasis SDA

Salah satu sektor industri yang memberikan kontribusi positif terhadap neraca perdagangan adalah industri furnitur. Berdasarkan Gambar 1.2 menunjukkan bahwa Furnitur mengalami kenaikan atau surplus dari tahun 2017 sebesar USD 96,54 juta meningkat pada tahun 2018 sebesar USD 101,90 juta (Kemenperin, 2018). Industri furnitur merupakan salah satu komoditas strategis bagi ekonomi Indonesia. Beberapa kriteria yang menjadikan furnitur sebagai komoditas strategis

karena furnitur merupakan produk yang bernilai tambah tinggi dan berdaya saing global. Produk furnitur Indonesia berdaya saing karena tidak saja Indonesia memiliki sumber bahan baku alami yang melimpah dan berkelanjutan, namun juga didukung oleh keragaman corak dan desain yang berciri khas lokal serta ditunjang oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup kompeten. Melimpahnya bahan baku yang tersebar di seluruh Indonesia menjadi keunggulan yang tak dimiliki negeri lain, berupa kayu, rotan maupun bambu. Tingginya daya saing furnitur Indonesia juga karena desain yang unik serta bahan baku yang khas seperti rotan, bambu, dan kayu jati dibandingkan furnitur yang diproduksi oleh negara lain (Salim & Munadi, 2017).

Furnitur merupakan hal yang dipakai untuk perabotan rumah tangga yang berfungsi untuk menyimpan barang, sebagai tempat duduk, tempat tidur, tempat untuk menulis sesuatu berupa meja atau tempat meletakkan sesuatu di atasnya. Sebagai contoh, furnitur yang berfungsi untuk menyimpan pada umumnya dilengkapi dengan pintu, laci dan rak, seperti lemari buku, lemari pakaian, dll. Furnitur biasanya memiliki tekstur dan warna yang indah yang disebabkan oleh proses akhir yang halus. Indonesia memiliki potensi besar untuk mengembangkan lebih besar lagi industri furnitur. Misalnya dari sisi bahan baku dari rotan, Indonesia memiliki potensi besar karena merupakan penghasil 80% bahan baku rotan dunia dengan 312 jenis spesies rotan yang bisa dimanfaatkan. Melihat potensi yang besar, tak ayal pemerintah optimistis jika industri furnitur bisa tumbuh di atas 10% (Kerjo, 2019).

Pemerintah akan menyelesaikan berbagai hambatan yang masih dialami pelaku usaha furnitur nasional, baik dalam proses produksi, pemasaran, maupun

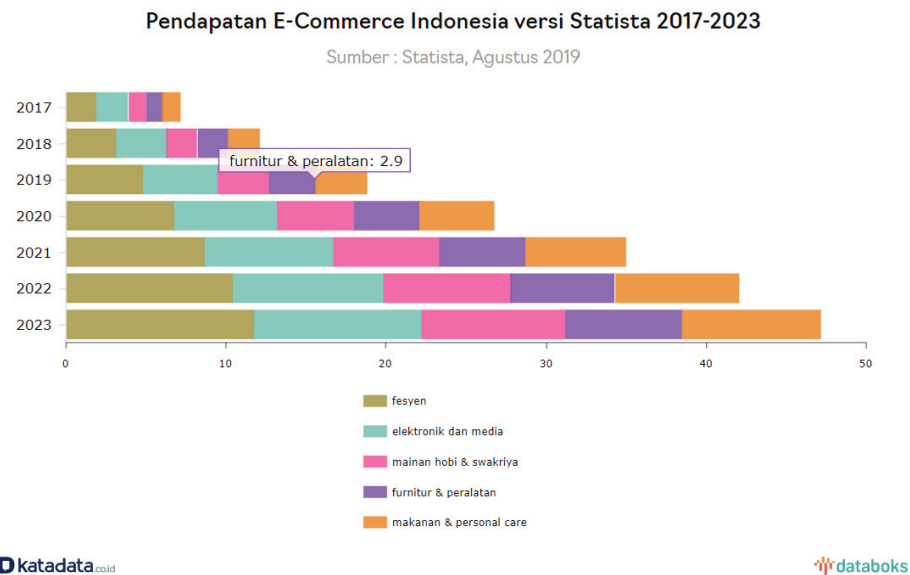
ekspor. Hal itu tak lain karena pemerintah mendorong industri furnitur yang menjadi salah satu industri padat karya dan berorientasi ekspor. Pemerintah menyediakan fasilitas fiskal maupun nonfiskal. Dari sisi fiskal, misalnya terdapat kebijakan pemberian fasilitas tax allowance untuk investasi industri furnitur di luar Jawa. Industri furnitur telah memberikan kontribusi positif bagi ekspor negara ini. Tercatat, nilai ekspor furnitur pada Januari 2019 sebesar USD 113,36 juta atau sekitar Rp 1,61 triliun. Sementara itu sepanjang tahun lalu, nilai ekspor furnitur nasional tembus hingga USD 1,69 miliar, ekuivalen Rp 24 triliun atau naik sebesar 4% dibanding raihan pada 2017 (Kerjo, 2019).

Industri furnitur dan kerajinan perlu memanfaatkan teknologi terkini seiring dengan implementasi peta jalan Making Indonesia 4.0. Direktur Jenderal Industri, Kecil, Menengah, dan Aneka (IKMA) Kementerian Perindustrian Gati Wibawaningsih mengatakan pemanfaatan teknologi terbaru tersebut bertujuan untuk menghasilkan produk yang kompetitif di pasar global (Rini, 2019). Di era teknologi digital seperti saat ini, banyak perusahaan yang berbasis dunia maya (*online*) mulai menjamur, tak terkecuali dalam bisnis furnitur di mana akses dalam bisnis online jauh lebih mudah dan mampu menjangkau masyarakat yang lebih luas. Persaingan dalam bisnis *e-commerce* sangat ketat tak terkecuali di Indonesia, banyak perusahaan menawarkan produk unggulan mereka yang disajikan melalui *website* masing-masing dimana memiliki kelebihan tersendiri, masyarakat luas yang memiliki akses internet mampu menjangkaunya tak peduli batas waktu, wilayah, umur, lapisan ekonomi, dan lain lain (Mansur, 2018).

Banyak perusahaan yang awalnya berbasis *offline* kini beralih ke bisnis online. Potensi bisnis *e-commerce* ini sangat menjanjikan. Terlebih lagi dengan

populasi penduduk Indonesia yang kurang lebih sebanyak 250 juta dengan pengguna internet aktif kurang lebih 70 juta jiwa menjadikan Indonesia sebagai pasar yang potensial dalam bisnis online (Mansur, 2018).

## Potensi Pendapatan Pasar E-Commerce Indonesia dari Masa ke Masa



Sumber: Katadata (2019)

### Gambar 1.3 Potensi Pendapatan Pasar *E-Commerce* Indonesia

Berdasarkan Pada Gambar 1.3 menunjukkan potensi pendapatan pasar *e-commerce* Indonesia dari beberapa sektor. Khususnya pada sektor furnitur dan peralatan telah mengalami peningkatan pendapatan sebesar US\$1,9 miliar pada tahun 2018 menjadi US\$2,9 miliar pada tahun 2019 dan memiliki proyeksi pendapatan sebesar US\$7,3 miliar hingga tahun 2023 (Jayani, 2019). Hal ini dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* sektor furnitur dan peralatan memiliki pasar yang berpotensi.

Potensi tersebut menjadi dasar salah satu dari beberapa pemain bisnis online ini didirikan, salah satunya adalah Fabelio.com yang merupakan pioneer bisnis *e-*

*commerce* bertipe B2B (*business to business*) dan B2C (*Business to Customer*) baru yang bergerak dalam bidang furnitur di Indonesia. Dengan mengusung *tagline* “*Furnishing Happiness*” diharapkan mampu memberikan pengalaman berbeda dalam berbelanja *online* khususnya untuk produk furnitur. Fabelio.com didirikan pada tahun 2015, di mana saat itu belum ada satupun toko *online* yang menjual furnitur. Kemudian kesempatan ini diambil oleh Christian Sutardi yang merupakan Chief Operating Officer dan Co-Founder lainnya (Febriyani, 2016).

Christian Sutardi mengatakan bahwa Fabelio.com memiliki misi untuk membuat setiap rumah menjadi surga dan menjadi tempat yang menyenangkan bagi semua keluarga. Misi inilah yang kemudian menjadi filosofi dari perusahaan, yaitu, “Bahwa setiap keluarga berhak menemukan kebahagiaan dan surga di rumah”. Fabelio.com kemudian mendapatkan investor pada bulan April 2015 dan meluncurkan *website* pada bulan Juni 2015 dengan memiliki 60 karyawan dan terus berkembang sampai saat ini (Febriyani, 2016). Setelah mendapatkan investasi, Co-Founder & CEO Fabelio.com Krishnan Menon menjelaskan pihaknya berencana fokus meningkatkan kepuasan konsumen melalui inovasi teknologi. Contoh inovasi yang akan dihadirkan seperti menghubungkan riwayat perilaku konsumen ketika *browsing* di situs web Fabelio.com dengan *showroom* mereka. Hal ini akan mempermudah pegawai Fabelio.com yang berada di *showroom* untuk lebih cepat mengetahui apa yang dicari atau disukai konsumen sehingga bisa memberikan rekomendasi produk yang lebih tepat (Setiaji, 2018).

Inovasi teknologi lainnya yakni menghadirkan pengalaman menggunakan *augmented reality* (AR) kepada konsumen ketika sedang mencari furnitur. Hal ini akan mempermudah konsumen menerka apakah furnitur yang

dipilihnya cocok untuk ruangan di rumahnya. Rencananya, inovasi penggunaan AR akan dihadirkan Fabelio.com pada kuartal keempat 2018 atau pada tahun 2019 (Setiaji, 2018). Dana investasi ini juga akan digunakan untuk mengembangkan jangkauan Fabelio.com secara geografis hingga menawarkan produk lebih beragam melalui *private* label dan *market place* yang dikurasi. Krishnan Menon juga memastikan pihaknya akan menghadirkan fitur tukar tambah furnitur pada bulan Juli atau Agustus 2018. Dengan fitur ini, pengguna bisa sekaligus menjual furnitur lama mereka ketika membeli produk Fabelio.com. Sebagai permulaan, fitur ini akan diterapkan dalam empat atau lima kategori produk. Namun ke depannya fitur tersebut akan dihadirkan di semua kategori (Setiaji, 2018).

Dalam menawarkan produk, Fabelio.com selalu memastikan konsumen mendapatkan harga paling transparan untuk setiap koleksi furnitur di Fabelio.com. Upaya Fabelio.com dalam mewujudkan harga yang transparan adalah dengan memotong tiga mata rantai produksi yang biasanya menjadi sebab melambungnya harga jual furnitur. Dengan sumber daya manusia yang dimiliki, Fabelio.com mendesain, memproduksi sekaligus menjual sendiri furnitur yang telah dibuat. Penggunaan bahan baku lokal serta sistem *made by order* terbukti dapat menekan biaya produksi sehingga berujung pada harga jual yang bersahabat (Kurniawan, 2016).

Mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi untuk menuju kesuksesan (Pramita, 2019). Peranan komitmen terhadap keberhasilan organisasi adalah komitmen para karyawan atau *employee commitment*. Menurut Nayak, Sahoo, dan Mohanty (2018) *employee commitment* adalah tingkat kesetiaan yang dialami oleh karyawan terkait dengan ikatan dengan



organisasi, dan kesediaan untuk terus bekerja dengannya. Jika suatu perusahaan karyawannya tidak memiliki komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan tersebut tidak akan tercapai. Komitmen pada setiap karyawan itu penting karena dengan komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab dengan pekerjaannya (Handayani, 2013).

Untuk mengetahui permasalahan secara lebih detail mengenai *employee commitment* pada karyawan di Fabelio.com, peneliti melakukan *indepth interview* pada 15 narasumber dengan status karyawan tetap yang berasal dari semua departemen. Berdasarkan dari hasil *in-depth interview* yang dikumpulkan peneliti dari lima belas orang narasumber didapati bahwa, tiga belas dari lima belas orang karyawan menyatakan bahwa mereka tidak akan berfikir dua kali untuk meninggalkan perusahaan jika mendapatkan dari tawaran pekerjaan yang lebih baik. Selain itu sebelas dari lima belas orang karyawan tidak tertarik untuk melanjutkan pekerjaannya saat ini selama sisa karir berakhir. Kemudian tiga belas dari lima belas merasa banyak pilihan yang dipertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan.

Kesuksesan perusahaan juga dapat didukung oleh pemberdayaan karyawan atau *workplace empowerment* (Jones, 2017). Menurut Nayak *et al.*, (2018) didefinisikan sebagai proses pemberian wewenang kepada karyawan untuk mengambil keputusan penting tentang peristiwa sehari-hari mereka. Untuk menjadi sukses, para atasan di perusahaan diharuskan agar dapat mempercayai staf mereka bahwa mereka akan membuat keputusan yang tepat dan dapat lebih efektif dalam mencapai tujuan mereka (Jones, 2017).

Untuk mengetahui permasalahan secara lebih detail mengenai *workplace empowerment* pada karyawan di Fabelio.com, peneliti melakukan *indepth interview* pada 15 narasumber. Berdasarkan dari hasil *in-depth interview* yang dikumpulkan peneliti dari 15 orang karyawan bertujuan untuk mencari informasi mengenai *workplace empowerment*. Dari karyawan Fabelio.com yang telah peneliti tanyakan, sebelas dari lima belas orang karyawan menyatakan jarang ada kesempatan dengan atasan dalam menyelesaikan masalah. Selain itu dua belas dari lima belas orang karyawan menyatakan bahwa karyawan tidak memiliki wewenang untuk membuat keputusan yang diperlukan demi pekerjaan yang lebih baik. Kemudian sebelas dari lima belas orang karyawan merasa kurang mendapatkan peluang kebebasan dalam melakukan pekerjaan.

Ketidakpuasan terhadap kehidupan kerja mempengaruhi karyawan beberapa saat. Karyawan yang merasa frustrasi, bosan, dan emosi dapat mempersulit perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu penting bagi perusahaan agar dapat memerhatikan kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life* dalam meningkatkan produktivitas dan stabilitas tenaga kerja (Tanuja, 2019). Menurut Nayak *et al.*, (2018) *quality of work life* adalah persepsi yang berasal dari dasar-dasar tempat kerja yang diinginkan secara fisik, psikologis, serta yang memfasilitasi karyawan untuk memenuhi kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalaman kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Untuk mengetahui permasalahan secara lebih detail mengenai *quality of work life* pada karyawan di Fabelio.com, peneliti melakukan *indepth interview* pada 15 narasumber. Berdasarkan dari hasil *in-depth interview* yang dikumpulkan peneliti dari lima belas orang narasumber didapati bahwa, dua belas dari lima belas orang

karyawan menyatakan bahwa merasa tertekan di tempat kerja. Selain itu sebelas dari lima belas karyawan menyatakan bahwa kurang menerima pembayaran yang adil untuk kerja lembur dan shift malam. Kemudian dua belas dari lima belas karyawan menyatakan bahwa program pelatihan yang kurang efektif dan beragam.

Berdasarkan dari fenomena dan permasalahan yang terdapat di Fabelio.com, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Workplace Empowerment* dan *Quality of Work Life* terhadap *Employee Commitment* telaah pada karyawan Fabelio.com Jakarta**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil *indept interview* yang dilakukan pada karyawan Fabelio.com Jakarta, masih terdapat beberapa komitmen karyawan yang tidak bertahan. Hal tersebut terlihat pada beberapa karyawan yang menunjukkan kurangnya sikap loyal terhadap perusahaan dan akan pindah jika ada pertimbangan yang lebih baik, kurangnya kualitas keseharian di tempat kerja, dan kurangnya fasilitas karyawan dalam hal kesempatan pengambilan keputusan selama bekerja di Fabelio.com Jakarta. Berdasarkan analisis yang ditemukan peneliti, terdapat fenomena tentang pengaruh *workplace empowerment* dan *quality of work life* terhadap *employee commitment* telaah pada karyawan Fabelio.com Jakarta. Dimana karyawan dapat bekerja lebih baik setelah peningkatan *fun at work*, *positive affect*, dan *work engagement*.

Berdasarkan indentifikasi masalah dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Apakah *workplace empowerment* berpengaruh positif terhadap *employee commitment* pada karyawan Fabelio.com Jakarta?

2. Apakah *workplace empowerment* berpengaruh positif terhadap *quality of work life* pada karyawan Fabelio.com Jakarta?
3. Apakah *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *employee commitment* pada karyawan Fabelio.com Jakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dimana terdapat fenomena yang ada di perusahaan mengenai pengaruh *workplace empowerment* dan *quality of work life* terhadap *employee commitment*.

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *workplace empowerment* terhadap *employee commitment* pada karyawan Fabelio.com Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara *workplace empowerment* terhadap *quality of work life* pada karyawan Fabelio.com Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *employee commitment* pada karyawan Fabelio.com Jakarta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat praktis, akademis dan perusahaan.

#### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberi gambaran, informasi dan saran yang berguna bagi pelaku bisnis serta mendukung pembaca dalam melakukan penelitian lainnya yang berkaitan dengan pengaruh *workplace empowerment* dan *quality of work life* terhadap *employee commitment*.

## 2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang akurat, sehingga bermanfaat bagi pembaca dan melalui penelitian ini diharapkan memberikan pembelajaran mengenai seberapa besar pengaruh *workplace empowerment* dan *quality of work life* terhadap *employee commitment*.

## 3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan komitmen karyawan pada perusahaan.
- b. Memberikan masukan dan saran kepada perusahaan yang mungkin berguna bagi perusahaan untuk membantu memperbaiki *employee commitment* di perusahaan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terukur, maka peneliti memberikan batasan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di perusahaan Fabelio.com.
2. Responden yang diambil oleh penulis adalah karyawan Fabelio.com yang berada di wilayah Jakarta.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan pada laporan penelitian ini terbagi dalam 5 bab, adalah sebagai berikut:

## BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas akan latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

## BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas akan tinjauan literature dari penelitian yang dilakukan, teori – teori yang berhubungan dengan penelitian dan perumusan hipotesis. Dalam hal ini teorinya adalah *workplace empowerment*, *quality of work life*, dan *employee commitment*.

## BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas akan rancangan, sumber data, variabel dan pengukuran, beserta metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

## BAB IV: ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi akan hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pada konsep dan metodologi yang digunakan, serta hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasannya.

## BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dari laporan skripsi yang berisi akan kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan beserta dengan saran – saran yang diberikan oleh penulis untuk perusahaan Starbucks ataupun peneliti selanjutnya.