

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN MELALUI *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* SEBAGAI MEDIASI  
PADA PEGAWAI *RETAIL*  
DI DKI JAKARTA**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : MARCHELA YOVANKA RADISTA**

**NPM : 115200364**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2023**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : MARCHELA YOVANKA RADISTA  
 NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115200364  
 Program Studi : SI Bisnis Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 15 Desember 2023

Marchela Yovanka R.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : MARCHELA YOVANKA RADISTA  
NIM : 115200364  
PROGRAM/JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MELALUI  
*EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI  
MEDIASI PADA PEGAWAI RETAIL DI  
DKI JAKARTA

Jakarta, 1 Desember 2023

Pembimbing,



(EDALMEN S.E., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : MARCHELA YOVANKA RADISTA  
NIM : 115200364  
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MELALUI  
*EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI  
MEDIASI PADA PEGAWAI *RETAIL* DI DKI  
JAKARTA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 18 Januari 2024 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : MEI IE S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : - NUR HIDAYAH SE, M.M.  
- EDALMEN S.E., M.M.

Jakarta, 24 Januari 2024  
Pembimbing,



(EDALMEN S.E., M.M.)

**ABSTRACT**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
JAKARTA**

(A) MARCHELA YOVANKA RADISTA 115200364

(B) *THE INFLUENCE OF COMPETENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH EMPLOYEE ENGAGEMENT AS MEDIATION IN RETAIL EMPLOYEES IN DKI JAKARTA*

(C) *XCII + LXXVII, XIII, XIII, VII*

(D) *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*

(E) *The performance exhibited by employees in fulfilling their responsibilities within the work environment is a crucial factor in determining the achievement of company goals. In this context, employee competencies are reinforced by the engagement they cultivate in their work, serving as a means to generate optimal performance. This, in turn, enables the professional, effective, and efficient realization of company objectives. The objective of this research is to ascertain the impact of employee competence on the performance generated through the engagement fostered by retail employees in DKI Jakarta. The research subjects, comprising 55 retail employees from various sectors in DKI Jakarta, were selected using simple random sampling techniques. They participated by completing questionnaires that addressed statements relevant to the research objectives. The collected questionnaire data were subsequently analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with SmartPLS v.4.0.9.8. The findings of the research demonstrate that employee competence does not have a significant effect on employee performance. Additionally, the influence of employee competence on employee engagement is positive and significant. Similar positive and significant effects were observed in the impact of employee engagement on employee performance, indicating a full mediating role played by employee engagement in the relationship between employee competence and the performance achieved by retail employees in Jakarta.*

(F) *Keywords: competency, employee performance, employee engagement, retail employee, Jakarta*

(G) 1995 – 2023

(H) *EDALMEN S.E, M.M.*

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA

- (A) MARCHELA YOVANKA RADISTA 115200364
- (B) PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI MEDIASI PADA PEGAWAI *RETAIL* DI DKI JAKARTA
- (C) XCII + LXXVII, XIII, XIII, VII
- (D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
- (E) Kinerja yang dihasilkan karyawan dalam melaksanakan kewajibannya di lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penting yang menentukan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam hal ini, kompetensi yang dimiliki karyawan didukung dengan keterlibatan yang dibina karyawan dalam bekerja berfungsi sebagai sarana dalam menghasilkan kinerja yang optimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara profesional, efektif, dan efisien. Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja yang dihasilkan melalui *employee engagement* yang dibina pegawai *retail* di DKI Jakarta. Sampel yang diambil sebagai subjek penelitian adalah sejumlah 55 orang pegawai *retail* yang tersebar di sektor perusahaan *retail* di DKI Jakarta dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan pengisian kuesioner untuk menjawab pernyataan yang berkaitan dengan objek penelitian yang dilakukan yaitu kompetensi sebagai variabel independen, kinerja karyawan sebagai variabel dependen, serta *employee engagement* sebagai variabel mediasi/*intervening*. Hasil dari kuesioner yang ada kemudian diolah dengan teknik analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS v.4.0.9.8. Hasil dari penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pada pengaruh antara kompetensi terhadap *employee engagement* adalah positif dan signifikan. Hasil yang serupa juga terjadi pada pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan yang berdampak pada peran *full* mediasi yang diciptakan *employee engagement* dalam pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja yang dihasilkannya pegawai *retail* di Jakarta.
- (F) Kata Kunci: kompetensi, kinerja karyawan, *employee engagement*, pegawai *retail*, Jakarta
- (G) 1995 – 2023
- (H) EDALMEN S.E, M.M.

## HALAMAN MOTTO

*Don't try to live up to other people's expectations, live by your own values, and take a small step forward one at a time because this is your first life anyway.*

*-Hoshi (SEVENTEEN)-*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri,  
yang terkasih, Mama, Papa, Kakak, Sepupu,  
dan ketiga belas idola saya.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara dengan baik dan tepat waktu. Selain itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini baik secara fisik maupun psikologis, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Edalmen, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen dan Staf Pengajar di Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama penulis menjalani kegiatan akademik dan non-akademik.
5. Keluarga yang saya kasihi sepenuh hati yang telah menjadi pendamping saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik dalam bentuk materiil maupun doa dan berkatnya.
6. Kepada masing-masing anggota dari grup idola saya, SEVENTEEN, yang menjadi hiburan dan penyemangat bagi kehidupan sehari-hari saya.
7. Kepada Silver Squad, Elyana, Selma, serta teman-teman dekat dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang memberi dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu mohon untuk memberikan kritik dan saran yang dapat digunakan dalam penyusunan revisi laporan skripsi ini. Selain itu, semoga skripsi yang telah dibuat dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>A. Permasalahan</b> .....	1
<b>1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>2. Identifikasi Masalah</b> .....	6
<b>3. Batasan Masalah</b> .....	7
<b>4. Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>B. Tujuan &amp; Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>1. Tujuan</b> .....	7
<b>2. Manfaat</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>A. Gambaran Umum Teori</b> .....	9
<b>1. Kompetensi</b> .....	9
<b>2. Keterlibatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>)</b> .....	12
<b>3. Kinerja Karyawan (<i>Employee Performance</i>)</b> .....	14
<b>B. Definisi Konseptual</b> .....	16
<b>1. Kompetensi</b> .....	16
<b>2. <i>Employee Engagement</i></b> .....	17
<b>3. Kinerja Karyawan</b> .....	17
<b>C. Kaitan Antar Variabel</b> .....	18

1. Kaitan antara kompetensi dengan <i>employee engagement</i> .....	18
2. Kaitan antara <i>employee engagement</i> dengan kinerja karyawan.....	18
3. Kaitan antara kompetensi dengan kinerja perusahaan.....	19
4. Kaitan antara kompetensi dengan kinerja karyawan melalui <i>employee engagement</i> .....	20
D. PENELITIAN YANG RELEVAN.....	21
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	32
1. Kerangka Pemikiran.....	32
2. Hipotesis .....	33
BAB III.....	34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Populasi,Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel .....	34
1. Populasi.....	34
2. Teknik Pemilihan Sampel .....	34
3. Ukuran Sampel.....	35
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen .....	35
D. Analisis Data.....	36
1. Outer Model.....	36
2. <i>Inner Model</i> .....	37
3. Pengujian Hipotesis .....	38
BAB IV .....	39
A. Deskripsi Subjek Penelitian .....	39
1. Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia.....	39
2. Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	40
3. Karakteristik Responden berdasarkan Durasi Lama Bekerja .....	40
4. Karakteristik Responden berdasarkan SubSektor Bidang <i>Retail</i> .....	41
5. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan Pegawai.....	41
B. Deskripsi Objek Penelitian .....	42
1. Kompetensi .....	43
2. <i>Employee Engagement</i> .....	44
3. Kinerja Karyawan .....	45
C. Hasil Analisis Data.....	45

1. Hasil <i>Outer Model</i> .....	45
2. Hasil <i>Inner Model</i> .....	51
3. Pengujian Hipotesis .....	52
D. Pembahasan.....	55
<b>BAB V</b> .....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Keterbatasan dan Saran.....	58
1. Keterbatasan .....	58
2. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	61
<b>LAMPIRAN</b> .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Kajian Literatur .....	21
Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	36
Tabel 4.1 Tanggapan Responden atas Pernyataan Kompetensi .....	43
Tabel 4.2 Tanggapan Responden atas Pernyataan <i>Employee Engagement</i> .....	44
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas Pernyataan Kinerja Karyawan .....	45
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loadings</i> Sebelum Eliminasi .....	46
Tabel 4.5 Hasil <i>Outer Loadings</i> Setelah Eliminasi.....	48
Tabel 4.6 Hasil AVE.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	50
Tabel 4.8 Hasil Analisis Realibilitas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji $f^2$ .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Indeks Penjualan Riil Industri <i>Retail</i> .....	2
Gambar 1.2 Grafik Indeks Penjualan Riil dalam Subsektor Industri Retail.....	2
Gambar 1.3 Grafik Indeks Kepercayaan Industri (IKI) Retail Periode Juli 2023 ...	3
Gambar 2.1 Teori Kompetensi berdasarkan Kuadran .....	10
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia.....	39
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan ...	40
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Durasi Bekerja .....	40
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Bidang Perusahaan <i>Retail</i> .....	41
Gambar 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Bidang Pekerjaan .....	41
Gambar 4.6 Hasil PLS <i>Algorithm</i> .....	46
Gambar 4.7 Hasil PLS <i>Algorithm</i> Setelah Eliminasi Indikator .....	47
Gambar 4.8 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	63
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden .....	66
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Subjek Penelitian .....	71
Lampiran 4 Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	72
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	74
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup .....	76
Lampiran 7 Hasil Turnitin .....	77

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

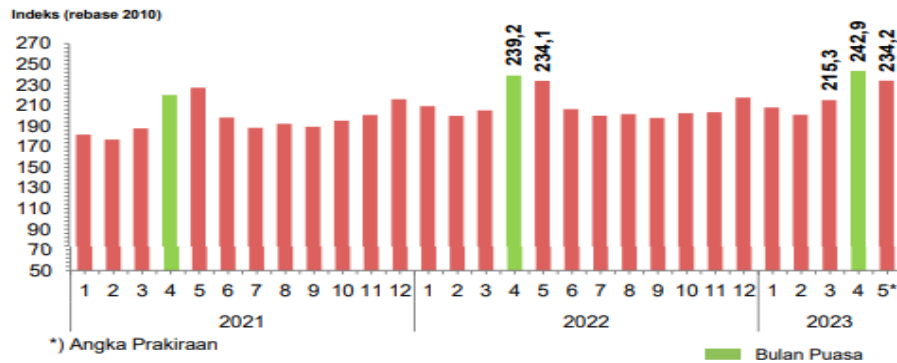
#### **1. Latar Belakang Masalah**

Sejak akhir tahun 2022, perusahaan yang bergerak di industri *retail* diketahui mengalami penurunan kinerja dalam melakukan kegiatan operasionalnya yang disebabkan dari adanya dampak pandemi yang mengubah haluan masyarakat untuk berbelanja di perusahaan *retail* ke dalam *platform e-commerce*. Kinerja didefinisikan oleh Hidayat (2021) sebagai hasil pencapaian kerja dengan wujud kuantitas maupun kualitas dalam rangka melaksanakan kewajiban untuk mencapai tujuan perusahaan. Serupa dengan hal itu, Fauzi & Siregar (2019) menambahkan bahwa kinerja mempunyai makna yang lebih luas, dimana kinerja dimulai dari proses kerja hingga hasil kerja dalam melaksanakan tugas yang ada.

Perlu diketahui bahwa kinerja suatu perusahaan berkaitan erat dengan peran setiap karyawan yang terlibat di dalam operasional perusahaan, dikarenakan karyawan akan memberikan kontribusinya agar perusahaan dapat berjalan dengan baik bahkan dapat mengembangkan usahanya melalui inovasi yang diberikan, sehingga hal tersebut akan menciptakan karyawan yang berkualitas untuk mendukung pengoptimalan kinerja perusahaan (Wicaksono S, 2019).

Grafik dibawah ini merupakan data mengenai Indeks Penjualan Riil Industri *Retail* yang berasal dari hasil survei yang telah dilakukan Bank Indonesia terhadap perusahaan yang bergerak di sektor industri *retail*.





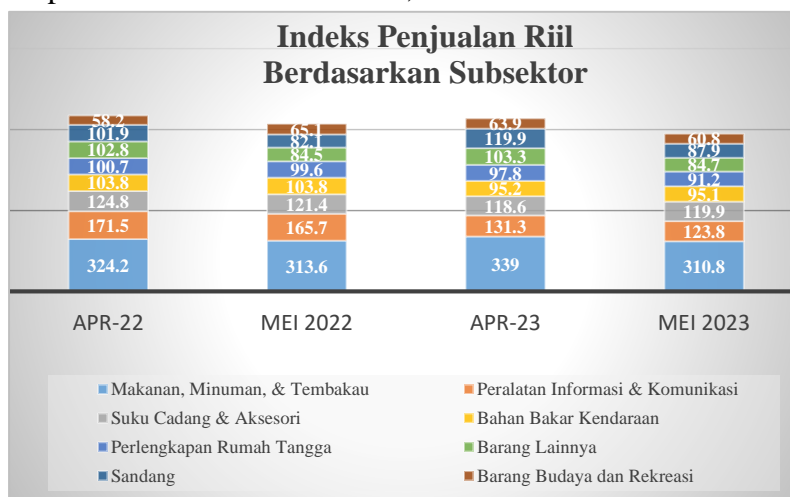
Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1

Grafik Indeks Penjualan Riil Industri Retail

Melalui grafik diatas, dapat diketahui bahwa pada triwulan pertama di tahun 2023, khususnya pada bulan April, angka indeks penjualan riil di industri *retail* mengalami peningkatan yang dibuktikan dengan poin 242.9 sehingga memicu adanya prakiraan angka penjualan sebesar 234.2 pada bulan Mei di tahun 2023 yang menandakan bahwa adanya peningkatan sebesar 3.7 poin dibandingkan pada periode yang sama di tahun sebelumnya.

Namun, melalui grafik dibawah, yaitu data Indeks Penjualan Riil yang dikumpulkan oleh Bank Indonesia,



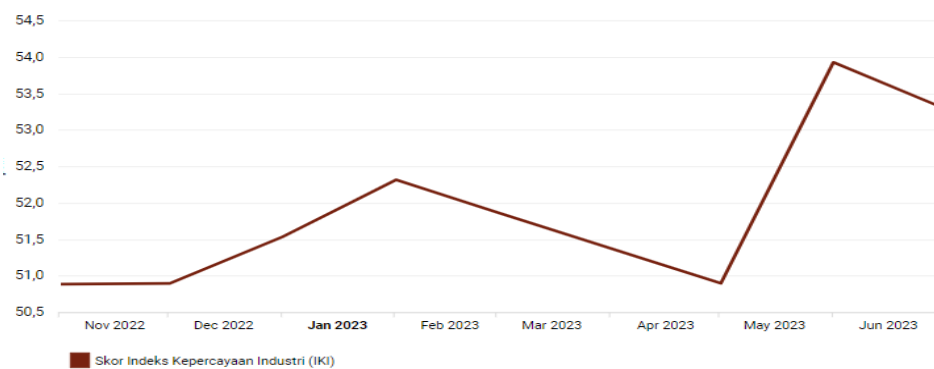
Sumber: www.bi.go.id

Gambar 1.2

Grafik Indeks Penjualan Riil dalam Subsektor Industri *Retail*

dapat diketahui bahwa terdapat penurunan nilai indeks penjualan pada beberapa subsektor dalam industri retail yang bergerak di sektor suku cadang dan aksesoris, sektor bahan bakar kendaraan, sektor peralatan informasi dan komunikasi, serta sektor perlengkapan rumah tangga lainnya.

Selain itu, pada grafik nilai Indeks Kepercayaan Industri (IKI) untuk bulan Juli 2023 dibawah ini.



Sumber: [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

**Gambar 1.3**

### **Grafik Indeks Kepercayaan Industri (IKI) *Retail* Periode Juli 2023**

dapat dibuktikan bahwa meskipun industri *retail* telah mengalami ekspansi pada bulan April di tahun 2023, nyatanya industri *retail* kembali mengalami penurunan kinerja yang menimbulkan berbagai macam permasalahan seperti persediaan barang yang mengalami *overstock*, peningkatan biaya transportasi dan bahan baku, serta berdampak besar pada penurunan laba perusahaan yang berimplikasi pada pemutusan hubungan kerja yang dilakukan beberapa perusahaan terhadap karyawannya.

Berhubungan dengan hal tersebut, karyawan perlu untuk melakukan pengembangan terhadap kompetensi dirinya agar dapat mengoptimalkan *employee engagement* dalam melakukan pekerjaannya. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam melakukan kewajiban terkait pekerjaannya dengan berlandaskan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang dimilikinya untuk mencapai tujuan perusahaan secara profesional, optimal, dan efektif (Hs, 2019; Ilmih, 2018). Lain halnya, Wahono et al. (2019) menjelaskan kompetensi sebagai

kemampuan karyawan yang ditunjukkan melalui pola perilaku yang dimilikinya dalam menyesuaikan jabatan dari penempatan kerja yang ada dalam rangka mencapai target perusahaan yang telah ditetapkan.

Melalui penelitian Luturmas et al. (2022) dapat diketahui bahwa kompetensi pada dasarnya mempengaruhi *employee engagement* yang dimiliki seseorang secara signifikan. Hal tersebut dibuktikan pada saat seorang karyawan meningkatkan kompetensi yang dimilikinya, individu tersebut akan terlibat secara aktif dalam setiap pekerjaan yang telah ditugaskan kepadanya. Tentunya, karyawan dengan kompetensi diri yang baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja yang dapat dilihat pada saat dirinya mampu untuk menyelesaikan tugas secara efisien dan tepat. Maka dari itu, sudah sewajarnya bagi seorang karyawan agar dapat mengembangkan kompetensi dirinya yang didukung dengan *employee engagement* yang diberikannya kepada perusahaan dalam rangka mencapai optimalisasi kinerja perusahaan.

*Employee engagement* dipahami sebagai suatu komitmen yang dilakukan karyawan untuk terlibat dalam setiap kegiatan perusahaan dan cenderung memiliki keterikatan yang kuat terhadap kepentingan perusahaan (Fitria & Roza, 2020; Paluta & Suprpto, 2018). *Employee engagement* dapat diwujudkan melalui adanya rasa kepedulian terhadap setiap tugas yang diberikan, adanya hubungan psikologis pada saat melaksanakan kewajiban, serta adanya kepercayaan terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk dapat menyelesaikan tugas secara optimal (Khasanah, 2019).

Karyawan dengan nilai *employee engagement* yang tinggi akan cenderung memiliki kinerja yang tinggi pula yang berasal dari adanya rasa kepedulian dan tanggung jawab dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan bersungguh-sungguh. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Ratnawati (2021) yang menyatakan bahwa keterlibatan karyawan secara signifikan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan yang dibuktikan melalui adanya perasaan antusiasme

seorang karyawan karena mengetahui bahwa dirinya dibutuhkan dalam keberlangsungan perusahaan, sehingga individu tersebut cenderung melakukan setiap pekerjaannya dengan senantiasa sepenuh hati.

Adapun beberapa perusahaan yang termasuk ke dalam subsektor industri *retail* yang mengalami penurunan kinerja di DKI Jakarta, diantaranya:

- a. Astra Honda Authorized Service Station & Auto2000 yang termasuk dalam subsektor suku cadang dan aksesori;
- b. PT. Pertamina Retail, PT. Shell Indonesia, dan PT. Vivo Energy Indonesia yang termasuk dalam subsektor bahan bakar kendaraan;
- c. PT. ACE Hardware Indonesia Tbk. & PT. Erafone Artha Retailindo yang termasuk dalam subsektor peralatan informasi & komunikasi; serta
- d. PT Rumah Mebel Nusantara (IKEA Indonesia), PT Home Center Indonesia (INFORMA), dan PT. Niaga Indoguna Yasa (MR. DIY) yang termasuk dalam subsektor perlengkapan rumah tangga lainnya.

Melalui data yang terdapat dari berbagai sumber *website*, dapat diketahui bahwa sejak pandemi Covid-19 berlangsung, beberapa perusahaan yang bergerak di industri retail melakukan berbagai cara untuk menekan biaya produksi, salah satunya dengan melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap sebagian besar karyawan seiring dengan pemberhentian karyawan secara sukarela.

Pada tahun 2020, IKEA telah melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap sekitar 5% dari keseluruhan karyawan, tepat 7500 pegawai kantor perusahaannya yang ada di seluruh dunia dalam rangka melakukan restrukturisasi perusahaan. Selain itu, Shell sebagai salah satu perusahaan retail yang memproduksi bahan bakar kendaraan, juga melakukan hal serupa untuk mengurangi beban bisnis dari adanya dampak yang ditimbulkan dari pandemi *Covid-19*, yaitu dengan kisaran 10% dari keseluruhan karyawan atau berkisar pada jumlah 7000 hingga 9000 karyawan dengan 1500 karyawan yang secara sukarela meninggalkan

perusahaan sejak tahun 2020. Berkenaan dengan itu, PT Ace Hardware Indonesia Tbk (ACES) melakukan penutupan 3 gerai usaha pada tahun 2022 lalu sebagai tindakan untuk mengurangi kerugian secara lebih lanjut dari adanya posisi tren negatif cabang perusahaan sehingga dapat membangun gerai usaha di tempat yang lebih efisien ([www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com)).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka analisis tersebut akan diberikan judul **“Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan melalui *Employee Engagement* Sebagai Mediasi Pada Pegawai Perusahaan *Retail* di DKI Jakarta”** sebagai topik dalam penelitian ini.

## 2. Identifikasi Masalah

- a. Penurunan kinerja perusahaan yang bergerak di sektor *retail* di DKI Jakarta.
- b. Penurunan angka indeks penjualan riil industri *retail* dalam beberapa subsektor.
- c. Permasalahan terkait penyimpanan, peningkatan biaya produksi & distribusi, serta pemutusan hubungan kerja sebagai dampak dari penurunan kinerja perusahaan.
- d. Pentingnya pengembangan kompetensi untuk mengoptimalkan keterikatan karyawan (*employee engagement*) pada saat bekerja.
- e. Pentingnya kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- f. Pentingnya peningkatan kompetensi yang didukung dengan *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- g. Pentingnya *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- h. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sebanyak 7500 karyawan atau 5% dari total keseluruhan karyawan IKEA.
- i. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sebanyak 7000 sampai dengan 9000 karyawan atau 10% dari total keseluruhan karyawan Shell.
- j. Penutupan 3 gerai usaha PT Ace Hardware Indonesia Tbk (ACES).

### 3. Batasan Masalah

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan tempat dalam melakukan penelitian, maka dibuat suatu batasan masalah yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian dibatasi pada karyawan yang bekerja sebagai pegawai dalam industri *retail* di DKI Jakarta, khususnya pada subsektor suku cadang & aksesoris, bahan bakar kendaraan, peralatan informasi & komunikasi, serta perlengkapan rumah tangga lainnya.
- b. Objek Penelitian yang digunakan dalam penelitian dibatasi pada variabel yang dibahas dalam penelitian yaitu kompetensi, *employee engagement*, serta kinerja karyawan industri *retail* di DKI Jakarta.

### 4. Rumusan Masalah

- a. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap *employee engagement* pada pegawai perusahaan yang bergerak di industri *retail* di DKI Jakarta?
- b. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang bergerak pada industri *retail* di DKI Jakarta?
- c. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada industri *retail* di DKI Jakarta?
- d. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada industri *retail* di DKI Jakarta melalui *employee engagement*?

## B. Tujuan & Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini digunakan sebagai bahan acuan untuk menguji secara empiris terkait:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap *employee engagement* pada pegawai perusahaan yang bergerak di industri *retail* di DKI Jakarta

- b. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada perusahaan retail di DKI Jakarta
- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada perusahaan retail di DKI Jakarta
- d. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada perusahaan retail di DKI Jakarta melalui *employee engagement*

## **2. Manfaat**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan terbagi menjadi 2 jenis, yaitu

### **a. Manfaat Teoritis**

Untuk mengetahui keterkaitan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang bekerja di perusahaan *retail* di DKI Jakarta melalui *employee engagement* yang diterapkan pada saat bekerja.

### **b. Manfaat Praktis**

Agar penelitian yang dibuat dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun bahan pembandingan dalam menetapkan strategi yang tepat untuk keberlangsungan perusahaan yang bergerak pada industri retail di DKI Jakarta dalam menciptakan optimalisasi operasional perusahaan yang bersifat profesional, efektif, dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abram, C. T., Tatimu, V., & Rumawas, W. (2022). Pengaruh penempatan dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Unit Siau. *Productivity*, 3(3), 240–245.
- Ardianto, E. N., Sukwika, T., & Suesilowati, S. (2021). Pengaruh kompetensi dan employee engagement terhadap kinerja karyawan humas fraksi PKS DPR RI. *Journal of Applied Management Research*, 1(2), 119–127.
- Budiprasetia, A., & Johan Lo, S. (2021). Mediation acts from employee engagement which affects the employee competencies and innovative work behaviour on employee performance at PT. Tetra Pak Indonesia. *Dinasti International Journal of Management Science*, 2(4), 680–688. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i4.818>
- Coker, C., Greene, E., Shao, J., Enclave, D., Tula, R., Marg, R., Jones, L., Hameiri, S., Cansu, E. E., Initiative, R., Maritime, C., Road, S., Çelik, A., Yaman, H., Turan, S., Kara, A., Kara, F., Zhu, B., Qu, X., ... Tang, S. (2018). Analisis hubungan efikasi diri dengan kinerja karyawan pada PT. Metraplasa. *Transcommunication*, 53(1), 1–8.
- Daulay, G. S. M., & Respati, A. D. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan hotel di Kota Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 49. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2023.181.458>
- Fauzi, F., & Siregar, M. H. (2019). Pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan terhadap pengembangan karir di perusahaan konstruksi (studi kasus di PT. WB, Tbk wilayah penjualan III Jakarta). *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 2(1), 9–21.
- Fetriah, D., & Hermingsih, A. (2023). The effect of perceived organizational support, Work motivation, and competence on employee performance mediated by employee engagement. *Dinasti International Journal of Management Science*, 5(1), 22–33. <https://doi.org/10.31933/dijms.v5i1.2023>
- Fitria, Y., & Roza, L. M. (2020). Kepuasan kerja: sebagai variabel mediasi hubungan antara employee engagement dan organizational commitment. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 17–30.
- Fransisca, M., & Adiputra, I. G. (2019). Pengaruh pengalaman kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Naga Samudera. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 1(4), 900–908.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Pustaka Ilmu.
- Hendrayani. (2021). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Lilyana Jaya. *Jurnal Eko Dan Bisnis*, 12(2), 175–184.
- Herawaty, M. T., & Cahyadi, C. (2020). Pengaruh penilaian kinerja dan kompetensi terhadap employee engagement PT Smart Solution Bekasi. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(2), 48–58. <https://doi.org/10.32938/jie.v2i2.559>
- Herlambang, S. P., Sinaga, S., & Sihombing, N. S. (2018). Analisis pengaruh kompetensi, kompensasi, dan beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. Pln (Persero) Uip Sumbagut. *Jurnal Prointegrita*, 6(1), 182–202. <https://doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i1.1502>
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). *Management of Organizational Behavior : Utilizing Human Resources* (K. E. Dackow (ed.); Escondido,). Prentice-Hall International



Editions.

- Hidayat, R. (2021). Pengaruh motivasi, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 61–66. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.20>
- Hs, M. N. (2019). Analisis kompetensi karyawan bagian administrasi pada PT. Permata Motor Group Indramayu.
- Ilmih, A. A. (2018). Peran organizational citizenship behavior (OCB) dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di UKM Snak Makroni Cap Bintang Desa Mutih Wetan, Kabupaten Demak. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(2), 17–29.
- John, A., Wagner, J., & Hollenbeck, R. (1995). *Management and Organizational Behavior*.
- Khasanah, N. L. (2019). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dengan employee engagement sebagai variabel pemediasi studi di BPRS Yogyakarta. 3(1), 10–27.
- Luturmas, Y., Wirjawan, T. W., & Arta, D. N. C. (2022). Pengaruh kompetensi dan reward terhadap employee engagement melalui perceived organizational di Raffana Kids Store. 1, 1–14.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Human Resource Management*. Cengage Learning.
- Moch Aminudin Hadi, & Cyntia, M. (2019). The effect of employee engagement, work environment and improving employee engagement in dimension of job demand at PT. Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah I, 6(2).
- Munparidi, A. J. S. (2020). Pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 36–46.
- Nugroho, S. E., & Ratnawati, I. (2021). Pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan dengan voice behaviour sebagai variabel intervening (studi pada PT. Pelabuhan Indonesia III Persero Regional Jawa Tengah). *Diponegoro Journal of Management*, 10(3), 1–13.
- Paluta, S., & Suprpto, W. (2018). Pengaruh kompetensi dan employee engagement terhadap kinerja karyawan di PT. Cahaya Citra Alumindo. 6(1), 1–8.
- Rahmadalena, T., & Asmanita, A. (2020). Pengaruh work engagement, karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bukit Asam, TBK Unit Dermaga Kertapati Palembang. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 68–76.
- Sualang, R. V., Sumual, T. E. M., & Winerungan, R. R. (2021). Kompetensi karyawan dan komitmen kerja terhadap kinerja organisasi pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Tomohon.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumanti, I. C., Rumawas, W., & Mukuan, D. D. . (2018). Pengaruh penempatan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Fifgroup Cab. Manado. *Administrasi Bisnis*, 6(1), 1–7.
- Tafsir, M., Kamase, J., Sukmawati, S., & Arfah, A. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional, iklim organisasi, perilaku inovatif dan employee engagement terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai intervening variable di lingkup pemerintah daerah Kabupaten Bantaeng.
- Tambingon, C. K., Tewal, B., & Trang, I. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, karakteristik individu dan kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Coco Prima Lelema Indonesia. *Jurnal EMBA*, 7(4), 4610–4619.
- Tyas, A. A. W. P. (2020). Effect of organizational culture, employee competency on self efficacy and employee engagement in human resources development agency (BPSDM) Ministry of Law and Human Rights Republic of Indonesia. *Kresna Social*

- Science and Humanities Research*, 1(October), 1–12.  
<https://doi.org/10.30874/ksshr.11>
- Umar, H. (2013). *Research methods for thesis and thesis*. Jakarta. Rajawali.
- Umar, S. M., Firman, A., & Oktaviani, A. R. (2022). Pengaruh kompetensi, kepemimpinan, dan motivasi kerja kepala sekolah terhadap kinerja gurupada TK Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal the Manusagre*, 2(1), 194–203.
- Wahono, T., Aryati, I., & Hartono, S. (2019). Pengaruh kedisiplinan, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan balai besar wilayah Sungai Bengawan Solo. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(01), 168–175. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.475>
- Wei, F., Li, Y., Zhang, Y., & Liu, S. (2018). The interactive effect of authentic leadership and leader competency on followers' job performance: the mediating role of work engagement. *Journal of Business Ethics*, 153(3), 763–773. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3379-0>
- Wicaksono S, H. (2019). Pengaruh kompetensi, pelatihan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Kharisma Gunamakmur. *Agora*, 7(2).
- Wijaya, N., & Ie, M. (2021). Pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja pada Mcdonald di Jakarta Barat: kepuasan kerja dan keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(1), 196–203.
- Yanti, R., Fikri, K., & Nofirda, F. A. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Felousa Trimedika Indonesia (studi kasus pada PT. Felousa Trimedika Indonesia). *ECOUNTBIS: Economics, Accounting ...*, 2(2), 377–386.