

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan perusahaan di era globalisasi kini kian meningkat, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Perubahan terjadi hampir di semua sektor kehidupan manusia, tidak terkecuali sektor ekonomi yang berimbas kepada semakin kerasnya kompetisi bisnis yang dihadapi oleh setiap perusahaan. Perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan dapat dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk dalam suatu sinergi. Dalam hal ini peran SDM sangat menentukan (Sutrisno, 2009).

Peran dari manajemen SDM untuk mengembangkan SDM sangatlah penting. Menurut Sunyoto (2013) tugas manajemen SDM berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimiliki seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh SDM yang puas dan memuaskan organisasi.

Pengelola memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada SDM untuk berperan serta aktif di dalam perusahaan dengan tujuan agar pekerjaan menjadi lebih menarik sehingga mampu mendorong semangat kerja SDM. Hal tersebut juga dapat memotivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik lagi serta mendorong SDM untuk terus-menerus menyempurnakan hasil kerja mereka (Sutrisno, 2009). Hal penting bagi

pertumbuhan dan kesejahteraan perusahaan adalah kemampuan untuk meraih dan mempertahankan keunggulan kompetitif (Sunyoto, 2013). Agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing tentunya harus disiapkan tenaga kerja handal dalam berbagai bidang masing-masing.

Menurut Sutrisno (2009) di dalam suatu perusahaan, masalah pengaturan manajemen SDM secara profesional sudah menjadi hal yang umum sehingga tidaklah wajar jika banyak karyawan yang sebenarnya secara potensial berkemampuan tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam kerja. Oleh karena itu kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Perhatian penting diperlukan pengelolaan dan pembinaan SDM agar mereka merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaannya (Indrawati, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan (Indrawati, 2014). Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya sendiri. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Sutrisno, 2009).

Menurut Kilapong (2013) kepuasan kerja terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan

ketidaksukaan karyawan. Sutrisno (2009) berpendapat ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya, misalnya dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, tingginya tingkat absensi, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi.

Pada dasarnya karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif sehingga dapat menimbulkan frustrasi. Selain kepuasan kerja, Sebayang & Sembiring (2017) juga berpendapat kinerja yang sangat tinggi tidak terlepas dari hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja atau yang disebut *self concept*.

Menurut Robbins & Judge (2008) dalam Sebayang & Sembiring (2017) dari sudut pandang internal karyawan, *self concept* terdiri dari perasaan dibutuhkan, perasaan diterima, perasaan mampu mengerjakan pekerjaan yang menantang, dan perasaan berharga disebut dengan *self esteem*. *Self esteem* yang dimiliki seseorang akan menumbuhkan suatu kekuatan dalam melakukan yang terbaik dalam kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Judge & Bono, 2001 dalam Indrawati, 2014). Karyawan yang memiliki *self esteem* rendah cenderung akan tidak percaya diri dan tidak yakin atas kemampuan dirinya serta merasa bahwa kehadirannya tidak diperlukan di dunia ini, dan sebaliknya. Perasaan-perasaan *self esteem*, pada kenyataannya terbentuk oleh

*self esteem* yang tinggi dimana mereka melihat dirinya berharga, mampu dan dapat diterima.

*Self esteem* yang rendah juga akan memicu seseorang untuk melakukan dua sikap *ekstrem* yang merugikan yaitu sikap pasif dan agresif. Sikap pasif ini merupakan sikap tidak tegas dalam melakukan berbagai tindakan sehingga sering kali membuat orang lain tersinggung dan merasa diperintah atau digurui. Sikap tersebut membuat orang yang memilikinya menjadi dibenci atau dikucilkan. Sikap agresif dalam hal ini yaitu memaksakan gagasan dan cenderung menimbulkan perdebatan daripada menyelesaikan masalah, padahal sikap seperti menentang dan mengabaikan ide atau pendapat yang dikemukakan oleh orang lain berarti menghambat tercapainya keputusan yang mungkin lebih tepat dan akurat (Kilapong, 2015).

Selain *self esteem*, kinerja yang di aktualisasi oleh karyawan juga didukung oleh *self efficacy* dimana rasa keyakinan seseorang mengenai kemampuan dan peluang untuk berhasil mencapai tugas tertentu dapat menjadi faktor kepuasan kerjanya. Hal tersebut juga memungkinkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Robbins & Judge (2008) dalam Sebayang & Sembiring (2017) berpendapat dari sudut pandangan eksternal *self concept* karyawan yang terdiri dari faktor motivasi, kekuasaan pemimpin, komunikasi antar karyawan, interpersonal, struktur, proses kelompok, pengembangan persepsi disebut dengan *self efficacy*. Menurut Indrawati (2014) individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya untuk

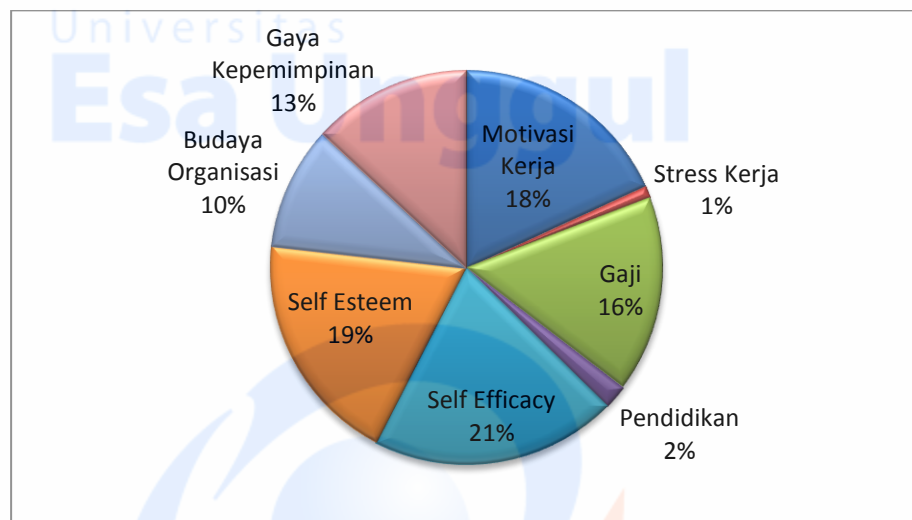
mencapai tujuan yang telah ditentukan. Individu dengan *self efficacy* rendah, ketika menghadapi situasi sulit akan cenderung malas berusaha dan menyukai kerja sama.

*Self efficacy* sangat diperlukan dalam mengembangkan kinerja karyawan karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya secara tepat waktu (Noviawati, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Indrawati (2014) menemukan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.

Pada penelitian ini, PT. Manggala Gelora Perkasa, selaku pengembang Senayan City dipilih sebagai objek penelitian. Perusahaan ini merupakan salah satu anak perusahaan dari Agung Podomoro Land yang bergerak di bidang properti seperti perhotelan, apartemen dan perkantoran. Berdasarkan visi misi yang ingin menjadikan mal paling digemari di Indonesia serta membangun loyalitas pelanggan, tentu sangat diperlukan SDM yang dapat memberikan pelayanan memuaskan selain fasilitasnya.

Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut, diperlukan kinerja karyawan yang tinggi. Semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Untuk mengetahui adanya permasalahan terhadap karyawan, penulis melakukan pra survey. Berikut gambar hasil pra survey yang dilakukan pada karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa :



Sumber: Data diolah, 2017

**Gambar 1.1 Grafik pra-survey variabel yang mempengaruhi kinerja pada Karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa**

Dapat dilihat pada gambar di 1.1, karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa yang menjadi responden pra survey sebanyak 21% dan 19% karyawan dari total responden pra survey sebanyak 27 karyawan merasa bahwa *self esteem* dan *self efficacy* merupakan faktor lain yang besar kemungkinannya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dapat terlihat dari kinerja karyawan yang menurun atau meningkat. Sistem penilaian kinerja karyawan yang memberikan kesempatan karyawan untuk menilai kinerja mereka sendiri mengindikasikan bahwa semakin kecil *self esteem* dan *self efficacy* yang dimiliki oleh karyawan, maka akan semakin terlihat ketidakpuasan karyawan terhadap kinerja mereka.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survey kepada 27 Karyawan**  
**PT. Manggala Gelora Perkasa**

Variabel	Pernyataan	Persentase Setuju / Puas	Persentase Tidak Setuju / Tidak Puas
Kepuasan Kerja	Puas dengan pekerjaan saya sendiri	41 % 11 responden	59 % 16 responden
	Penampilan yang kurang menarik akan mempengaruhi kinerja sehingga hasilnya tidak memuaskan	48 % 13 responden	52 % 14 responden
Self Efficacy	Merasa lebih hebat dan mampu dari pada rekan kerja yang lain	26 % 7 responden	74 % 20 responden

Sumber: Data diolah, 2017

Dapat dilihat pada tabel 1.1 ketidakpuasan terhadap kinerja individu dan kurangnya rasa percaya diri individu membuat karyawan merasa tidak puas dengan hasil kinerja mereka dan mengakibatkan dua kemungkinan yang terjadi, kinerja menjadi lebih baik karena adanya motivasi dan dorongan atau kinerja menjadi menurun karena kurangnya rasa percaya diri. Hal tersebut diperkuat dengan adanya tingkat penurunan dan peningkatan kinerja berdasarkan penilaian kinerja karyawan (*performance appraisal*) pada kurun waktu 2013 sampai dengan 2017.

**Tabel 1.2**  
**Performance Appraisal Based On Competency**  
**PT. Manggala Gelora Perkasa**

Tahun	Rata-rata Nilai	Persentase	Kenaikan / penurunan
2013	360,44	72,1 %	-
2014	357,01	71,4 %	↓ 0,7 %
2015	258,66	71,7 %	↑ 0,3 %
2016	356,44	71,3 %	↓ 0,4 %
2017	356,69	71,3 %	↑ 0,1 %

Sumber: HRD PT. Manggala Gelora Perkasa, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 *performance appraisal based on competency* PT. Manggala Gelora Perkasa dari tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami penurunan kinerja karyawan sebesar 0,7%. Pada tahun 2015, kinerja karyawan mengalami peningkatan kembali. Akan tetapi hanya sebesar 0,3% dimana masih ada selisih sebesar 0, % dari kinerja pada tahun 2013. Selanjutnya, pada tahun 2016 kinerja karyawan kembali menurun sebesar 0,4% dengan mencapai *point* sebesar 356,44. Namun, pada tahun 2017 kinerja karyawan kembali meningkat walau hanya sebesar 0,1%.

Oleh karena latar belakang inilah penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Manggala Gelora Perkasa).**

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, ada beberapa pembahasan yang dapat dijadikan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya *self esteem* yang rendah membuat beberapa karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa merasa tidak nyaman dengan penampilannya saat ini sehingga besar kemungkinan akan mempengaruhi kinerja mereka dan tidak menciptakan rasa puas terhadap kinerja mereka.
2. Rendahnya *self efficacy* membuat karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.



3. Ketidakpuasan akan kinerja mereka dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu meningkatkan atau menurunnya kinerja individu karena kurangnya rasa percaya diri pada individu.
4. Kurangnya perhatian dan pengawasan terhadap kehadiran membuat karyawan menjadi terlalu mengabaikan absensi yang memungkinkan turunnya performa dari karyawan itu sendiri.

#### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa pada 14 departemen, yaitu *finance & accounting, legal, marketing & promotion, HR & GA, business development, food & beverage, housekeeping, project design & fit out, PR & CR, tenant relations, property service, engineering, security & parking, secretariat.*
2. Penulis membatasi penelitian ini yang diasumsikan berhubungan dengan kinerja karyawan yang diukur melalui *self esteem* dan *self efficacy* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

#### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembahasan masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *self efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?

3. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?
4. Apakah terdapat pengaruh antara *self esteem* terhadap kinerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?
5. Apakah terdapat pengaruh antara *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?
6. Apakah terdapat pengaruh antara *self esteem* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?
7. Apakah terdapat pengaruh antara *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa
2. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa
4. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap kinerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa

5. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa
6. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa
7. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Manggala Gelora Perkasa.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan dengan harapan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun orang lain. Hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai hal, antara lain:

1. Bagi Perusahaan, diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja yang optimal bagi karyawan melalui kepuasan kerja dengan memberikan semangat serta dorongan kepada karyawan agar *self esteem* dan *self efficacy* meningkat.
2. Bagi Penulis, sebagai sarana aktualisasi diri, menambah wawasan dan dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan selama di bangku kuliah, terutama dibidang sumber daya manusia.
3. Bagi Pembaca, menjadi sumber informasi yang dapat dijadikan masukan bagi penelitian selanjutnya. Menjadi referensi dan dapat digunakan sebagai dasar pemikiran khususnya yang

berminat melakukan penelitian lebih lanjut dibidang sumber daya manusia serta dapat menambah literatur pada perpustakaan sehingga dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membacanya.