BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang terjadi di seluruh dunia merupakan suatu perubahan global dari segala aspek tidak terkecuali yang terjadi pada lingkungan bisnis di Indonesia. Organisasi dapat dikatakan sukses apabila dapat menyesuaiakan diri dengan segala macam perubahan yang terjadi pada lingkungan bisnis agar dapat terus bertahan di tengah gencarnya persaingan (Anita, 2017).

Persaingan bisnis ditingkat global tidak dapat diprediksi oleh karena itu, sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penentu dalam memberikan kontribusi yang selaras dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Sumber daya manusia menurut Samsudin (2010) merupakan orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Bagi Perusahaan peran sumber daya manusia dalam hal ini karyawan tidak hanya sebatas produktivitas kerja melainkan juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Sebagai aspek yang penting bagi perusahaan karyawan memiliki kemampuan dalam mengendalikan keberlangsungan sebuah industri. Umumnya peningkatan kinerja karyawan secara langsung akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja menurut Mangkunegara (2014) adalah hasil pencapaian kerja seorang pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian dari suatu pelaksanaan kegiatan sebagai upaya dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Noe (2010) menjelaskan bahwa menilai kinerja karyawan berarti menilai seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan mereka. Bagi perusahaan kinerja menjadi salah satu bagian terpenting yang dapat membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan.

Secara langsung pada umumnya peningkatan kinerja karyawan akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja menurut Mangkunegara (2014) adalah hasil pencapaian kerja seorang pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian dari suatu pelaksanaan kegiatan sebagai upaya dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Noe (2010) menjelaskan bahwa menilai kinerja karyawan berarti menilai seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan mereka. Bagi perusahaan kinerja menjadi salah satu bagian terpenting yang dapat membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan.

PT PNM Persero sebagai salah satu Perusahaan pembiayaan mempunyai kinerja yang sangat baik. Hal ini dapat ditunjukkan melalui tabel 1 yang menyajikan realisasi kinerja PT PNM selama tiga tahun terakhir yaitu tahun 2018, 2019, dan 2020.

Tabel 1. Realisasi Kinerja PT PNM Persero Periode 2018 - 2020

(Dalam Miliar Rupiah)

Kinerja Tahunan	Lending			Outstanding			NPL		
	Target	Realiasi	Capaian	Target	Realiasi	Capaian	Batas Toleransi	Realiasi	Capaian
2018	75.925	91.491	120,5%	115.362	139.788	121,1%	9.955	9.819	101,4%
2019	76.642	87.525	114,2%	142.436	167.214	116,6%	9.087	8.516	106,7%
2020	70.412	78.932	112,1%	171.510	194.641	113,1%	7.501	7.017	106,9%

Sumber : PT PNM Persero Cabang Lampung 2018 – 2020

Keterangan :
Lending = Penyaluran Pembiayaan
Outstanding = Total Pembiayaan Aktif
NPL = *Non Performance Loan* (Pembiayaan Bermasalah)

Sebagaimana disajikan pada tabel 1, pencapaian target PT. PNM Persero mengalami kenaikan selama tiga tahun terakhir. Walaupun penetapan target meningkat setiap tahunnya, target tersebut selalui tercapai. Namun untuk pencapaian *Lending* dan *Outstanding* mengalami penurunan setiap tahunnya, bila dibandingkan dengan pencapaian tahun sebelumnya. Pada persentase capaian *Lending* dimana pada setiap tahunnya mengalami penurunan dari 120,5% di tahun 2018 menjadi 114,2% di tahun 2019 dan 112,1% di tahun 2020. Pada persentase Outstanding pertahun dari tahun 2018 yang semula 121,1% mengalami penurunan di tahun 2019 menjadi 116,6% di tahun 2019 dan 113,1% di tahun 2020. Sedangkan untuk pencapaian persentase NPL setiap tahunnya mengalami peningkatan dari 101,4% di tahun 2018 menjadi 106,7% di tahun 2019 dan 106,9% di tahun 2020.

Data tersebut menggambarkan bahwa PT. PNM Persero mempunyai kinerja yang baik setiap tahunnya dengan pencapaian diatas 100%. Namun untuk pencapaian Lending dan Outstanding yang diatas 100%, persentase perbandingan pencapaian setiap tahunnya mengalami penurunan dengan pencapaian tahun sebelumnya, sedangkan untuk pencapaian NPL mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Kinerja tersebut dapat tercapai tidak terlepas dari hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja. Setiap perusahaan tentu mengharapkan karyawan dapat bekerja secara optimal. Pencapaian kinerja secara optimal dapat dilakukan melalui *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan salah satu aspek pengetahuan dan kemampuan pengaturan diri yang sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Dikatakan berpengaruh karena *self efficacy* mampu mempengaruhi individu dalam menentukan setiap tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang didalamnya termasuk perkiraan atas berbagai kejadian yang akan dihadapi.

Bandura (1997) *self efficacy* merupakan suatu keyakinan diri setiap individu dalam melakukan tugas atau tindakan untuk mencapai hasil tertentu. Sedangkan menurut Baron dan Byrne dalam Indrawati (2014) *self efficacy* merupakan proses evaluasi seseorang terhadap kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mengatasi hambatan, dan mencapai suatu tujuan.

Hasil penelitian yang dilakukan Lee and Bobko dalam Sulaiman dan Matriadi (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel *self-efficacy* dengan

kinerja yang diperoleh melalui penelitian yang dilakukan yaitu ketika individu memiliki *self efficacy* yang tinggi, maka mereka mampu menentukan tujuan tertentu dan akan mencurahkan semua perhatiannya untuk memenuhi tuntutan tersebut. Sebaliknya, ketika menghadapi hambatan serta kesulitan dalam mencapai tujuan tersebut ia akan berusaha untuk bertahan lebih lama dan berhasil mencapai tujuan organisasi atau kinerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor permasalahan penting yang perlu dicarikan solusi demi meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah melaksanakan suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya.

Menurut Luthans (2006) kepuasan kerja adalah persepsi seorang karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang telah mereka lakukan mampu memberikan hal yang dinilai penting. Seorang karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaanya akan lebih mengutamakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya daripada balas jasa atau upah yang diperoleh dari pekerjaan tersebut. Tingkat kepuasan kerja dapat diketahui melalui pengukuran kerpuasan kerja karyawan tersebut.

Menurut Spector dalam Baliartati (2016) terdapat sembilan aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja yaitu, gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan, serta komunikasi.

Penelitian yang dilakukan Sulaiman dan Matriadi (2014) tentang pengaruh pemberdayaan, *self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta menguji efek mediasi dari variabel kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh pemberdayaan, *self efficacy*, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maulina (2017), Yoman *et al.,* (2019), serta Ali dan Wardoyo (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung variabel *self efficacy* terhadap kinerja perawat melalui kepuasa kerja.

Fenomena yang terjadi pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM), Persero mengenai *self efficacy* dan kepuasan kerja diketahui masih terdapat

karyawan yang kurang peduli terhadap pemenuhan target yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka. Karyawan beranggapan bahwa apabila mereka mampu mencapai target pada bulan ini maka di bulan berikutnya mereka akan dibebankan target kerja yang lebih tinggi dari sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT PNM Persero Cabang Lampung. Variabel kepuasan kerja digunakan sebagai variabel pemediasai untuk membuktikan apakah variabel *self efficacy* akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh variabel kepuasan kerja. Penulis berargumen bahwa apabila setiap individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi sehingga mampu meningkatkan kinerjanya.

Motivasi penelitian ini adalah untuk menguji kembali apakah dengan menggunakan teori yang sama dengan sampel dan lokasi yang berbeda akan menghasilkan hasil penelitian yang sama sehingga hasil penelitian dapat memperkuat teori yang ada dan dapat digeneralisasikan. Oleh karena itu, berdasarkan latarbelakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi Pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Cabang Lampung".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat di identifikasi sebagai berikut :

1. Persentase capaian pada *outstanding* (pembiayaan aktif) yang mengalami penurunan setiap tahunnya.
2. Persentase capaian pada *lending* (penyaluran pembiayaan yang mengalami penurunan setiap tahunnya.

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah, agar pembahasan tidak melebar pada hal-hal di luar masalah yang ada sehingga pembahasan tersebut dapat dilakukan secara efektif dan tidak menyimpang dari permasalahan.

Permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi Pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Cabang Lampung.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi organisasi agar lebih memperhatikan karyawan dan mengerti arti pentingnya *self efficacy* terhadap kinerja karyawan. Sehingga karyawan dapat bekerja dengan loyal terhadap perusahaan, oganisasi, maupun institusi. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi mengenai permasalahan yang kemungkinan akan dialami oleh karyawan menyangkut kepuasan kerja, karena kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap kinerjanya dalam perusahaan.

2. Bagi Praktisi

   Memberikan masukan bagi praktisi tentang pentingnya *self efficacy* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sehingga menjadikan karyawan lebih loyal dan dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Bagi Penulis

   Memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu serta teori yang selama ini dipelajari selama masa pendidikan dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumberdaya manusia.