

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Oleh karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Sumber daya manusia yang ada juga perlu dikelola dan dibina agar mereka merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut. Berhasil tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh unsur manusia yang melakukan pekerjaan. Di sisi lain, pegawai sebagai motor penggerak organisasi dituntut untuk bekerja dengan lebih bersemangat agar mampu menghadapi persaingan untuk mempertahankan keberadaan organisasi yang diwujudkan dalam bentuk kinerja individual yang tinggi.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu tercapainya kinerja yang baik, sesuai dengan standar kinerja yang diterapkan dan yang diinginkan organisasi, dan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Rivai dan Sagala (2009) menjelaskan bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan

setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan baik kuantitas dan kualitas karena dalam melaksanakan pekerjaan secara maksimal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam periode tertentu.

Kinerja pegawai akan dipengaruhi oleh banyak hal, Mangkunegara (2009) menjelaskan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai : 1) faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang pendidikan, demografi atau lingkungan tempat kerja, 2) faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *self esteem*, *self efficacy*, *attitude*, *personality*, pembelajaran, motivasi kerja, 3) faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi, *job design*. Faktor yang berkemungkinan paling mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Nasmoco Bahana Motor adalah kepuasan kerja, *self esteem*, dan *self efficacy*. Hasil penelitian Brahmasari Suprayetno (2008) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ostroff (1992) dalam Engko (2008) memberikan bukti empiris bahwa kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Faktor berikutnya yang akan diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah *self esteem*. Menurut Kreitner dan Kinicki (2003) *self esteem* adalah suatu keyakinan nilai diri sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan. Dengan

adanya *self esteem* dapat meningkatkan nilai-nilai optimis dalam diri kita dan membawa dampak akan perkembangan yang positif dalam kehidupan sehingga bisa berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dalam melaksanakan tugas. Hasil penelitian Prasetya, dkk (2013) membuktikan bahwa *self esteem* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individual. Namun lain halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan Engko (2008) menunjukkan bahwa *self esteem* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.

Faktor berikutnya yang akan diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah *self efficacy*. *Self efficacy* menurut Kreitner dan Kinicki (2003) adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Hasil kajian secara empiris juga masih mengalami perdebatan, ada yang menemukan *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual dan ada juga yang menemukan *self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Hasil penelitian yang dilakukan Engko (2008) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Sedangkan hasil penelitian Prasetya, dkk (2013) membuktikan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.

Kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja individual tidak berdiri sendiri, namun dapat dimediasi oleh variabel lain. Pada penelitian menetapkan *self efficacy* dan *self esteem* sebagai variabel intervening, alasannya yaitu belum konsistennya hasil penelitian terdahulu mengenai *self efficacy* dan *self esteem*

sebagai variabel intervening dari pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja individual.

PT. Nasmoco Bahana Motor merupakan perusahaan otomotif yang bergerak dalam bidang dagang dan jasa. PT. Nasmoco Bahana Motor adalah sebuah dealer yang beralamat di Jl. Ringroad Selatan, Jadan Tamantirto Kasihan Bantul, Yogyakarta. Salah satu *main dealer* perusahaan mobil Toyota adalah PT. New Ratna melalui jaringan Nasmoco Group. Nasmoco bergerak sebagai dealer Toyota untuk regional di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta dengan peminat mobil Toyota yang tinggi memiliki 3 kantor cabang Nasmoco, salah satunya adalah PT. Nasmoco Bahana Motor (Nasmoco Bantul). Bangunan yang baru berdiri sejak April 2012 ini menjadi kantor cabang Nasmoco terbesar kedua se-Jawa Tengah. Melihat dari aspek eksistensi bangunan tersebut. Nasmoco Bantul telah didukung dengan pelayanan terlengkap dan terbaik. Bentuk pelayanan tersebut dapat ditunjang dengan penyediaan fasilitas dealer yang nyaman, menarik, dan bernilai guna. Beberapa fasilitas utama yang layak diperhatikan dalam mendukung kegiatan jasa dan pelayanan yaitu *showroom*, ruang tunggu servis, ruang pendaftaran servis, dan kantor. Dalam kegiatannya PT. Nasmoco Bahana Motor berorientasi pada keuntungan dan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat. Dalam prakteknya perusahaan otomotif ini lebih menekankan pada kualitas dibandingkan kuantitasnya. Sehingga mereka lebih menekankan pada pelayanannya yang bagus kepada pelanggan.

Hal yang mendasari peneliti mengangkat tema penelitian ini adalah untuk membuktikan dan memperkuat mengenai pengaruh kepuasan kerja, *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja. Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan, tentu saja kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari cara kerja karyawan dalam melayani pelanggan dan dari bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam kesehariannya.

Penelitian akan difokuskan pada seluruh karyawan di PT. Nasmoco Bahana Motor, karena jumlah karyawan yang mendominasi, dan adanya fenomena beberapa karyawan kontrak baru yang kurang percaya diri, merasa kurang mampu menangani *customer* dengan baik, menjadikan profesinya sebagai beban, mudah stres, dan kurang disiplin, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan dan kinerjanya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan *Self Esteem* dan *Self Efficacy* sebagai Variabel Intervening” yang ditulis oleh Cecilia Engko dari Fakultas Ekonomi Universitas Pattimura.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dalam rangka mewujudkan karyawan yang memiliki kinerja individual yang baik, PT. Nasmoco Bahana Motor perlu meningkatkan dan mengetahui sejauh mana mengenai kepuasan kerja, *self esteem* dan *self efficacy* yang

diterapkan di PT. Nasmoco Bahana Motor. Sehubungan dengan hal tersebut maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi *self esteem* secara positif ?
2. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi *self efficacy* secara positif ?
3. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja individual secara positif ?
4. Apakah *self esteem* mempengaruhi *self efficacy* secara positif ?
5. Apakah *self esteem* mempengaruhi kinerja individual secara positif ?
6. Apakah *self efficacy* mempengaruhi kinerja individual secara positif ?
7. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja individual secara positif dengan *self esteem* dan *self efficacy* sebagai variabel intervening ?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *self esteem*.
2. Mengidentifikasi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *self efficacy*.
3. Mengidentifikasi positif kepuasan kerja terhadap kinerja individual.
4. Mengidentifikasi pengaruh positif *self esteem* terhadap *self efficacy*.
5. Mengidentifikasi pengaruh positif *self esteem* terhadap kinerja individual.
6. Mengidentifikasi pengaruh positif *self efficacy* terhadap kinerja individual.
7. Mengidentifikasi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja individual dengan *self esteem* dan *self efficacy* sebagai variabel intervening.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN.**

##### 1. Manfaat Teoritis.

- a. Memberikan informasi tentang variabel - variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja individual.
- b. Untuk memperkaya khasanah penelitian di bidang kepuasan kerja, kinerja individual, *self esteem* dan *self efficacy*.
- c. Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya untuk dikembangkan.

##### 2. Manfaat Praktik.

Bagi organisasi, diharapkan penelitian ini bermakna dalam pertimbangan memberikan masukan maupun kontribusi bagi PT. Nasmoco Bahana Motor dalam mengambil kebijakan manajemen, pemimpin memperhatikan kepuasan kerja rasakan para karyawan serta hasil kinerjanya sehingga karyawan betah, dihargai kemampuannya dan puas saat bekerja.