



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, dimana persaingan antar perusahaan yang semakin ketat, Sumber daya manusia dari suatu perusahaan tidak dapat dibantah merupakan salah satu aset terpenting bagi suatu perusahaan untuk menghadapi tantangan tersebut. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan dapat dilihat dari hasil produktivitas kerja dan juga dari kualitas kerja yang dihasilkan, dua hal tersebut sendiri dapat tercapai apabila terdapat kepuasan dan keselarasan dari masing-masing karyawan terhadap pekerjaan yang telah dihasilkan dan dicapainya. Oleh karenanya kepuasan karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan agar setiap karyawannya dapat memberikan performa kerja yang optimal dan berkualitas.

Karyawan sendiri memiliki potensi besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Kepuasan dan potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dibina dan dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh perusahaan, sehingga mereka mampu memberikan kinerja yang maksimal dan dapat memberi kontribusi positif bagi perusahaan. Selain itu perusahaan dan karyawan merupakan dua belah pihak yang saling membutuhkan satu sama lainnya. Jika karyawan mampu memberikan kinerja dan kontribusi yang positif bagi kemajuan suatu perusahaan, maka akan terdapat simbiosis mutualisme maupun keuntungan yang akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan sendiri, keberhasilan

merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang dalam upayanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi perusahaan atau instansi, keberhasilan merupakan sarana menuju kemajuan dan perkembangan perusahaan atau instansi tersebut. Seiring dengan perkembangannya, perusahaan sering kali mengabaikan tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Meskipun sering terdengar isu tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan perusahaan, tetapi masih terdapat pengelolaan sumber daya manusia yang kurang selaras, baik oleh perusahaan maupun individu sebagai karyawan itu sendiri.

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja dan kinerja individual karyawan, penelitian yang dilakukan oleh Debora (2006) yang melakukan penelitian terhadap tenaga dosen pada universitas swasta di Kalimantan menemukan korelasi yang signifikan dan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan kinerja individu karyawan yang mana dalam penelitian tersebut menemukan bahwa kondisi kerja dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja, minat kerja dan meminimalisir konflik antar karyawan yang semuanya itu akan mengarah pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ostroff (1992) yang meneliti tentang pengaruh hubungan kepuasan kerja, sikap kerja dan kinerja pada tenaga pengajar (guru) pada sekolah menengah atas di Amerika memberikan bukti empiris bahwa kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh dalam peningkatan kinerja individual karyawan. Berdasarkan *gap* di atas, mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja individual karyawan

mendorong penulis untuk melakukan pengujian kembali hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dengan menggunakan *self esteem* dan *self efficacy* sebagai variabel mediasi.

Untuk melihat apakah *self esteem* dan *self efficacy* dapat memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja individual karyawan, Dapat dilihat dari kepuasan kerja yang berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan. Selain itu, yang juga patut diperhatikan dalam pekerjaan adalah manusia bukanlah sebuah komputer/mesin, manusia mempunyai kehendak, kemauan dan cita-cita. Hal ini menentukan sikap dan pendirian dari masing-masing individu karyawan. Kinerja yang diaktualisasi oleh karyawan juga didukung oleh beberapa faktor antara lain *self esteem* (keyakinan nilai sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan), dan *self efficacy* (keyakinan seseorang mengenai kemampuan dan peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu). *Self esteem* yang dimiliki seseorang akan menumbuhkan suatu kekuatan dalam melakukan yang terbaik dalam kinerjanya sesuai tugas dan tanggung jawabnya, hal ini sudah dibuktikan dengan hasil meta analisis Judge dan Bono (2001). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Bobko (1994) membuktikan dengan adanya *self efficacy* yang tinggi pada seseorang maka dalam situasi tertentu, individu tersebut akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya sesuai dengan tuntutan situasi tersebut dalam mencapai tujuan dan kinerja yang telah ditentukannya. Sedangkan Engko (2006) dalam penelitiannya menguji tentang pengaruh kepuasan kerja individu terhadap kinerja individu

karyawan dengan *self esteem* dan *self efficacy* sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* dapat memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja individual karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya yang merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta dan pada tanggal 17 Maret 2005 mulai beroperasi di wilayah Surabaya. Berdasarkan wawancara dan *survey* awal yang dilakukan peneliti di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya, diperoleh informasi dari bagian *Human Capital Support* bahwa terdapat fluktuasi dalam hal tingkat absensi karyawan yang cenderung mengalami penurunan sebagaimana terlihat dari data dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Persentase Kehadiran Karyawan Bank BTN Syariah Cabang Surabaya**

Januari	94,83
Februari	97,55
Maret	96,28
April	95,82
Mei	94,38

**Periode Januari - Mei 2015**

Sumber: Bank BTN Syariah Cabang Surabaya

Disamping itu, faktor lain yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya belum optimal yaitu terlihat dari adanya peningkatan jumlah keterlambatan karyawan yang masuk kerja selama periode Januari-Mei tahun 2015 yang terlihat dalam Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**

**Rekapitulasi Jumlah Keterlambatan Karyawan Bank BTN Syariah Cabang Surabaya Periode Januari – Mei 2015**

Januari	4	8,62
Februari	5	10,07
Maret	3	5,17
April	2	3,45
Mei	6	12,5

Sumber: Bank BTN Syariah Cabang Surabaya

Menurunnya kehadiran karyawan dan meningkatnya jumlah keterlambatan karyawan ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kedisiplinan karyawan PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya. Rendahnya tingkat kedisiplinan ini juga salah satunya disebabkan karena menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Selain itu untuk memperjelas masalah kepuasan kerja ini, penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja karyawan yang belum optimal hal ini terlihat dari keluhan-keluhan yang terlontar dari para karyawan. Karyawan masih ada yang merasakan kesulitan, kurang percaya diri dan jenuh dalam menyelesaikan

beban pekerjaan yang dilakukan yang mana hal tersebut berhubungan dengan *self esteem* dan *self efficacy* dari individu masing-masing karyawan tersebut, akibatnya sering terlihat beberapa karyawan kurang fokus pada saat jam kerja dan hal ini berakibat pada target pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya dan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

**Tabel 1.3**

**Penilaian Kinerja Karyawan Bank BTN Syariah Cabang Surabaya Tahun 2013-2014**

1	Istimewa (A)	3	2
2	Baik (B)	35	34
3	Cukup Baik (C)	3	7
4	Kurang Baik (D)		
5	Tidak Baik (E)		
	Jumlah Karyawan	41	43

*Sumber: Bank BTN Cabang Syariah Surabaya*

Tabel 1.3 di atas menunjukkan penilaian kinerja karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya yang mengalami fluktuasi, dimana terdapat kenaikan pada karyawan yang memperoleh penilaian kinerja dengan kategori Cukup Baik (C) dimana pada tahun 2013 sebanyak 3 orang menjadi 7 orang pada tahun 2014 yang mana hal tersebut juga menunjukkan adanya fluktuasi dalam aspek penilaian kinerja karyawan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap**

## **Kinerja Karyawan Dengan *Self Esteem* Dan *Self Efficacy* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Surabaya)”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *self esteem*?
3. Apakah *self esteem* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *self efficacy*?
5. Apakah *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan pemandu dalam kegiatan penelitian agar sesuai dengan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *self esteem*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *self efficacy*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh penulis sebagai berikut :

##### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan *self concept* (*self efficacy* dan *self esteem*) yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

##### 2. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

##### 3. Bagi Akademisi

a. Dapat digunakan sebagai bahan kajian empiris dan acuan dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

b. Akademisi dari bidang sumber daya manusia khususnya dan bidang manajemen pada umumnya yang ingin mengetahui dan mengembangkan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja, *self esteem*, *self efficacy* dan kinerja karyawan.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Di dalam bab ini akan diuraikan tentang pengertian kepuasan kerja, kinerja karyawan, *Self Esteem*, *Self Efficacy*, hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh *Self Esteem*, hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh *Self Efficacy*, penelitian-penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan ruang lingkup penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, uji kualitas data dan teknis analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil analisis data yang diperoleh dengan menggunakan alat analisis yang diperlukan serta pembahasannya.

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Di dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang diambil berdasar hasil analisis data.