

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi perusahaan, oleh karenanya SDM perlu dikelola dan dibina sebaik mungkin, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehingga menghasilkan kinerja sesuai tujuan yang ditetapkan perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi ditandai oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Widyawati & Karwini, 2018)

Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya bagi organisasi karena tanpa adanya kinerja maka tujuan yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dicapai. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan mampu menyelesaikan permasalahan dan tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi. Kinerja menjadi gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi. Karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. (Ary & Sriathi, 2019)

*Self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. *Self efficacy* yang tinggi meyakini bahwa mereka dapat berkinerja baik pada tugas tertentu. Sebaliknya, bagi orang-orang yang memiliki *self efficacy* rendah akan meragukan

kemampuan dirinya untuk melaksanakan tugas yang spesifik.(Khaerana, 2020). Menurut (Kartika et al., 2018), *Self Efficacy* adalah kepercayaan seseorang pada kapasitas dirinya untuk mencapai kesuksesan pada tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Dengan kata lain, *Self Efficacy* adalah tinggi rendahnya kepercayaan diri yang ada di setiap karyawan untuk menyelesaikan masalah dalam setiap pekerjaannya. Menurut (Harnyoto, Sawitri & Naser, 2020), *Self Efficacy* merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan *Self Efficacy* yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan termasuk di dalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi. *Self Efficacy* yakni keyakinan bahwa seseorang bisa menguasai situasi dan mendapatkan hasil positif.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai

target waktu yang telah ditetapkan. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya miss communication yang akan bisa berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai. (Fransiska & Tupti, 2020).

Selain itu, terdapat sejumlah manfaat yang dapat diperoleh organisasi dari komunikasi karyawan yang efektif. Komunikasi yang efektif ditenggarai dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai. (Nurrachmah, 2021). Melalui komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan begitu pula dengan sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat berakibat buruk pada suatu perusahaan/organisasi. Guna mengoptimalkan peranan komunikasi dalam suatu organisasi diperlukan pemahaman mengenai cara-cara komunikasi baik bawahan, sejawat maupun dengan atasan. Agar tujuan dapat tercapai maka diperlukan manajemen yang baik dalam suatu organisasi/perusahaan. Diantaranya adalah dengan cara penyampaian informasi yang baik untuk mendapatkan respon atau tanggapan yang baik pula. (Anggraini & Umar, 2019)

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan perlu mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang juga dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Jika orang puas terhadap pekerjaannya ia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya ia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah (Wijaya, 2018). Menurut (Mahfudz, 2017), Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem

nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Menurut (Hamid & Hazriyanto, 2019), tiap-tiap karyawan harus memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dalam melaksanakan aktifitas perusahaan. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dari pencapaian dan hasil kerja individu dan tim maka para karyawan akan senantiasa berusaha kerja keras untuk mengatasi kesukaran yang timbul dari tugas dan pekerjaannya. Jadi apabila suatu perusahaan mampu meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, maka perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, maka pekerja akan lebih cepat diselesaikan dan kerusakan akan dapat dikurangi dan dibiaya yang dikeluarkan bisa lebih kecil dan sebagainya. Sebaliknya dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan sukar untuk mencapai hasil yang baik dan membuat para karyawan mudah menyerah dalam menghadapi masalah.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting penentu kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat dilihat melalui kinerjanya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dari Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota adalah keyakinan akan kemampuan diri sendiri sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan, disertai dengan komunikasi yang baik dan menimbulkan kepuasan kerja pada pegawai.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota**  
**2016-2020**  
**(Rata-rata)**

Tahun	Aspek-Aspek Penilaian Kinerja						Rata-rata/Tahun
	Target	Orientasi Pelayanan	Integritas	Komitmen	Disiplin	Kerja Sama	
2016	100%	80.90	80.30	90.30	80.30	80.20	82.40
2017	100%	81.00	80.70	90.60	80.80	80.70	82.70
2018	100%	82.80	83.00	89.00	83.00	83.00	84.00
2019	100%	82.40	82.10	83.80	83.00	82.30	82.70
2020	100%	83.51	83.19	84.40	83.77	83.67	83.71

*Sumber: Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota*

Berdasarkan tabel 1.1 data penilaian kinerja pada lima tahun terakhir yaitu tahun 2016-2020 dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Tetapi nilai rata-rata ditahun 2019 sebesar 82.70 mengalami penurunan cukup signifikan dibandingkan dengan tahun 2018 yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 84.00, dan naik kembali pada tahun 2020 dengan nilai rata-rata sebesar 83.71 tetapi masih rendah dibandingkan dengan tahun 2018. Kinerja

pegawai yang tidak stabil akan berdampak terhadap organisasi, karena akan mempengaruhi organisasi dalam pencapaian tujuan dengan optimal.

Kinerja pegawai yang tidak stabil pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota dipengaruhi oleh *self efficacy* yg masih kurang pada pegawai, dibuktikan dengan nilai rata-rata integritas pegawai mengalami fluktuasi atau tidak stabil, kemudian juga nilai rata-rata komitmen mengalami fluktuasi atau tidak stabil. Tidak hanya itu kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota juga dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi yang ditandai dengan nilai rata-rata kerja sama mengalami fluktuasi atau tidak stabil.

Alasan yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah bahwa sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting di dalam setiap kegiatan perusahaan. Dengan adanya keyakinan akan kemampuan diri sendiri serta komunikasi yang dimiliki oleh setiap karyawan diharapkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota nantinya akan mampu menghasilkan karyawan-karyawan yang memiliki kinerja yang baik untuk meningkatkan kualitas dari Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas itulah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah *Self Efficacy* yang dimiliki sumber daya manusia tersebut. Contoh mengidentifikasi masalah yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota adalah sebagai berikut :

1. Belum tercapainya target yang telah ditetapkan pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
2. Belum tercapainya target sinyalir disebabkan oleh *Self Efficacy* yang masih rendah pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
3. Belum tercapainya target sinyalir disebabkan oleh Komunikasi yang masih rendah pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
4. *Self Efficacy* yang masih rendah sehingga berdampak terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
5. Komunikasi yang masih banyak hambatan sehingga berdampak terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
6. Masih rendahnya Kinerja Karyawan yang berdampak terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
7. Masih rendahnya Kepuasan Kerja yang berdampak terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota
8. Masih kurangnya rasa percaya diri karyawan yang berdampak terhadap Kinerja Karyawan
9. Komunikasi diantara pimpinan dan karyawan kurang baik, menimbulkan kesalahpahaman kerja sesama karyawan

10. Kepuasan Kerja karyawan masih tergolong rendah di karenakan kurangnya hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih berfokus dan tidak menimbulkan penafsiran yang salah, maka perlu adanya batasan permasalahan yang diteliti. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan diatas dapat diungkapkan dengan baik, maka dari itu ditetapkanlah variabel -variabel yang ada untuk dapat membantu penelitian ini. Variabel yang digunakan adalah variabel independen, yaitu : *Self Efficacy* sebagai X1 dan Komunikasi sebagai X2. Variabel intervening yaitu Kepuasan Kerja sebagai Z. Dan variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan sebagai variabel Y.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka penulis kemudian dapat menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja?
3. Bagaimana pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan?
4. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan?



6. Bagaimana pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja kerja sebagai variabel intervening?
7. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada di atas, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja
3. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan
6. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja kerja sebagai variabel intervening
7. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening

### 1.5.2 Manfaat Penelitian

#### 1. Teoritis

- a. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten 50 Kota, sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memperhatikan kemampuan diri pada karyawan dan komunikasi
- b. Bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keperustakaan dan menyajikan informasi mengenai *Self Efficacy* komunikasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
- c. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh *Self Efficacy* dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

#### 2. Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai implementasi ilmu manajemen sumber daya manusia yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang.
- b. Untuk menambah koleksi karya ilmiah dan semakin memahami faktor-faktor yang terkait dengan *Self Efficacy* dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
- c. Bagi pihak luar, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian berikutnya.