

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan antara perusahaan menjadi lebih sengit dan kompetitif pada era globalisasi saat ini. Adanya persaingan tersebut, mengharuskan perusahaan untuk terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta mewujudkannya dengan cara dan hasil yang lebih baik dari yang dilakukan oleh pesaingnya. Diharapkan dengan kinerja perusahaan yang baik dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan tersebut, konsumen bisa merasa puas dan melakukan pembelian yang berulang pada perusahaan tersebut. Karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku karyawan dengan standar kerja yang sesuai akan menghasilkan kinerja yang memenuhi harapan.

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 maka 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 terulang dalam strategi perencanaan suatu organisasi.

Karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Kinerja dari sumber daya manusia yang baik, mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut.

Menurut **(Setyawati et al., 2018)** istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. **(Ponco Priyantono et al., 2017)** *Self efficacy teory* (teori efikasi diri) juga dikenal dengan teori kognitif sosial, mengacu pada keyakinan individu untuk melaksanakan tugas. Menurut **(Luh Dewi Trimurdani Mas Ningrat , 2018)** mendefenisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi atau aktifitas-aktifitas sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan kepada karyawan. Selain itu ada hal-hal yang berada disekitar pekerja yang dianggap tidak berpengaruh terhadap para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan. Tetapi pada suatu saat ternyata dapat dibuktikan bahwa hal itu dapat berpengaruh cukup besar. Berbagai kebijakan dan kegiatan personalia yang dijalankan perusahaan akan memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan atau orang-orang dalam perusahaan.

Hal ini akan memberikan pengaruh pada kepuasan kerja karyawan pada perusahaan tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah. Sehingga penelitian lingkungan kerja lebih diarahkan kepada bagaimana pegawai mendapatkan rasa aman, nyaman, tentram, puas dalam menyelesaikan pekerjaan dalam ruang kerjanya. Kepuasan kerja merupakan kepuasan hidup, dimana lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan. Seseorang dapat meraih dan memiliki kepuasan kerja apabila individu itu memiliki pemimpin yang baik dan motivasi kerja yang positif yang dapat dijadikan dukungan kondusif dalam suasana kerjanya. Menurut **(Titik Kusniyati et al., 2019)** kepuasan kerja adalah sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja dan merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang bermacam-macam. Berdasarkan defenisi para ahli diatas maka disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu pandangan dan sikap seseorang baik positif maupun negatif mengenai penilaian seseorang terhadap pekerjaan mereka.

Masalah yang sering terjadi di perusahaan PT. PLN (Persero) UPT Padang yaitu mengenai *self efficacy* (kemampuan diri) yakni dimana karyawan masih kurang percaya diri terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk menghadapi dan menyelesaikan pekerjaan padahal dari kemampuan yang dimiliki itulah harusnya karyawan dapat dengan tegas menyampaikan apa yang diketahui dan dapat dengan

mudah menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi hal ini juga berdampak kepada kinerja karyawan yang tidak optimal.

Kepuasan kerja yang tinggi diyakini dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas perusahaan secara keseluruhan sehingga dapat mencapai target perusahaan. Sebaiknya pemimpin harus tegas dalam menyikapi hal-hal tersebut agar tidak menjadi pemicu terhadap karyawan lainnya.

Fenomena yang ada di lapangan berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN (Persero) UPT secara umum dapat dikatakan kurang memberikan arahan ataupun motivasi terhadap karyawan yang masih kurang percaya diri terhadap kemampuan yang dimilikinya dan mengakibatkan kinerja karyawan menjadi buruk dan berdampak pada perusahaan. Dan juga beberapa orang karyawan mengeluh mengenai lingkungan kerja yang belum mampu membuat karyawan nyaman dalam bekerja.

PT. PLN (Persero) UPT Padang sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan

Undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) UPT Padang memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

Berikut ini kondisi kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang yang dilihat dari hasil penilaian kinerja dari 2018 sampai 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1 Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan  
Tahun 2018-2019**

<b>PERILAKU KERJA</b>						
	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)
1. Kedisiplinan	10	70	7	10	50	5
2. Tanggung jawab	10	70	7	10	50	5
3. Kerjasama	10	85	8,5	10	60	6
4. Kepemimpinan	10	75	7,5	10	60	6
<b>Hasil Kerja</b>						
1. Kualitas Kerja	20	80	16	20	70	14
2. Kuantitas Kerja	20	80	16	20	70	14
3. Keterampilan Kerja	20	80	16	20	80	16
<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>		<b>78</b>	<b>100</b>		<b>66</b>

*Sumber : Hasil pengolahan data penilaian kinerja pada PT. PLN (Persero) UPT Padang 2019*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat kondisi kinerja dari tahun 2018 sampai 2019 mengalami penurunan, dilihat dari bobot nilai skor tahun 2018 mencapai 78% sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 66%

Dari data rata-rata penilaian kinerja karyawan tersebut dapat dilihat bobot pencapaian karyawan PT. PLN (Persero) UPT Padang belum optimal atau belum mencapai target yang belum ditentukan.

**Tabel 1.2**  
**Standar Nilai Kinerja Karyawan**

No	Nilai (%)	Kategori
1	91-ke atas	Sangat Baik
2	80-90	Baik
3	70-79	Cukup
4	61-69	Kurang
5	60 ke bawah	Buruk

*Sumber : Peraturan PT. PLN (Persero) UPT Padang*

Hasil penilaian kinerja tersebut mengindikasikan bahwa kinerja yang ada di PT. PLN (Persero) UPT Padang kurang sesuai dengan peraturan di PT. PLN (Persero) UPT Padang.

Perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan dapat terus bisa berkembang. Karena dengan adanya kinerja karyawan

dalam diri setiap karyawan, maka mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas maka penelitian ini mengambil judul **Pengaruh *Self Efficacy* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang penulis uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang timbul yaitu :

1. Rendahnya *self efficacy* atau kepercayaan dan keyakinan diri atas kemampuan yang dimiliki oleh karyawan.
2. Lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat menyebabkan kinerja karyawan
3. Kurangnya kesadaran karyawan untuk bertindak sesuai dengan kemampuannya yang lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaannya.
4. Kurangnya disiplin karyawan.
5. Kepuasan kerja masih rendah pada.
6. Belum optimalnya pencapaian target yang telah ditetapkan.
7. Tidak adanya pengawasan karyawan untuk maju dan berkembang sehingga kinerja karyawan menurun.

8. Kurangnya fasilitas kerja yang digunakan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini, maka dibatasi Variabel Bebas adalah *Self Efficacy* dan Lingkungan Kerja, Variabel Terikat Kinerja Karyawan dan Variabel Intervening Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?
3. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?
6. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?

7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (Persero) UPT Padang?

### **1.5 Tujuan penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (Persero) UPT Padang.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan :

### 1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan, evaluasi dan masukan untuk peningkatan PT. PLN (Persero) UPT Padang baik dari *self efficacy*, lingkungan kerja maupun kepuasan kerja.

### 2. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau bahan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan riset terutama dalam konteks peningkatan sumber daya manusia.