

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dunia di tandai oleh perkembangan yang semakin cepat di segala bidang yang mempengaruhi perkembangan di berbagai sektor kegiatan di Indonesia. Persaingan di dunia kerja yang sangat ketat menghadapkan organisasi pada efisiensi dan daya saing yang kuat. Untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing, antara lain di perlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. SDM berupa manusia yang di pekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Untuk meningkatkan sumber daya manusia tersebut dibutuhkan pembinaan karyawan, yang bertujuan untuk mewujudkan citra seorang karyawan yang penuh kesetiaan dan ketaatan terhadap lembaganya. Dengan kata lain semangat kerja dari perusahaan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya.

Tujuan perusahaan di dirikan adalah untuk mendapatkan laba yang optimal. Tujuan tersebut akan tercapai manakala perusahaan tersebut mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggannya. Untuk itu, setiap perusahaan harus berupaya optimal dan salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut akan tercapai. Sebuah perusahaan akan mengalami

kemunduran dan bahkan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuan dalam menghadapi pesaing. Kompleksitas persaingan tersebut akan berdampak pada upaya pengelolaan sumber daya manusia di setiap perusahaan, dalam rangka menjamin ketersediaan tenaga kerja yang handal. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk senantiasa mengoptimalkan kinerja dan motivasi kerja termasuk kepuasan kerja para karyawannya, profesional dan memiliki daya saing tinggi.

Untuk menghasilkan kinerja yang optimal dalam perusahaan dapat diukur dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Pada hampir semua perusahaan yang ada, karyawan merupakan salah satu aset yang mereka jaga dan kembangkan. Seorang karyawan perlu di perlakukan dengan baik agar karyawan tetap bersemangat dalam bekerja. Penggunaan tenaga kerja terarah dan efektif merupakan faktor penentu dalam upaya meningkatkan kinerja. Maka dari itu, dibutuhkan suatu kebijakan perusahaan yang mampu menggerakkan tenaga kerja agar mau bekerja lebih maksimal sesuai dengan saran-saran yang telah di tetapkan perusahaan.

Menurut **(Ni Km. Lolita Sri Widiarni, Luh Kadek Budi Martini, 2017)** menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Selain itu kinerja bisa juga di artikan sebagai hasil kerja secara yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung

jawab yang telah diberikan kepadanya. Selain itu kinerja bisa juga di artikan sebagai hasil kerja yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah di berikan kepadanya. Setiap karyawan memiliki nilai-nilai budaya yang terdapat dari karyawan tersebut, dengan kata lain nilai kepribadian. Pada kenyataannya kinerja tinggi tidak semua di miliki oleh setiap karyawan, ada juga sebagian karyawan yang memiliki kinerja rendah dapat di ketahui melalui kurang semangat karyawan dalam bekerja, seperti halnya karyawan yang datang terlambat keperusahaan atau tidak masuk kerja tanpa surat izin dan melakukan tugas-tugasnya kurang teliti.

Menurut **(Sugiharjo, 2019)** kinerja adalah hasil dari pekerjaan seorang pekerja, proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, di mana hasil pekerjaan harus dibuktikan secara konkret dan dapat diukur di bandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka *self efficacy* harus dikembangkan, dimana dengan *self efficacy* karyawan dapat menentukan karir individunya. Efikasi diri (*self efficacy*) juga merupakan salah satu bagian dari faktor personal yang berpengaruh penting dalam mempengaruhi kinerja seseorang, dimana perubahan *self efficacy* dapat menyebabkan perubahan perilaku terutama dalam penyelesaian tugas dan tujuan. Terlihat bahwa perubahan *self efficacy* besar pengaruhnya terhadap kinerja personal secara langsung. *Self efficacy* juga dapat di artikan sebagai bentuk keyakinan individu dalam kemampuan sendiri untuk percaya dalam melakukan suatu tindakan. Menurut **(Puji Astutik & Surjanti, 2018)** menjelaskan bahwa *self efficacy* adalah sebagai keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk

kontrol terhadap keberfungsian orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan. Kemandirian diri adalah "Keyakinan karyawan atau keyakinan tentang kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, atau kursus tindakan yang di perlukan untuk berhasil melaksanakan tugas tertentu dalam konteks tertentu" (Malik, 2016).

Menurut (Saputra, 2019) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sistem nilai-nilai yang di terima seluruh anggota dalam organisasi, itu dipelajari, diterapkan dan dikembangkan menjadi sistem perekat, sebagai acuan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan. Berbicara tentang budaya organisasi, biasanya yang di maksud ialah adanya persepsi yang sama dikalangan seluruh anggota organisasi tentang makna hakiki kehidupan bersama. Budaya organisasi adalah salah satu aset atau organisasi sumber daya yang berisi asumsi, nilai, norma, komitmen dan keyakinan, berguna untuk mendorong dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi publik atau swasta (Suryaman, 2018).

Untuk meningkatkan kinerja karyawan maka perlu adanya peningkatan budaya organisasi. Budaya organisasi di perusahaan merupakan faktor penting seperti upaya manajer menciptakan lingkungan yang nyaman demi meningkatkan kinerja karyawannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi dalam suatu perusahaan, maka semakin baik pula kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Budaya organisasi dapat membentuk kepribadian dan kebiasaan karyawan. Kepribadian dan kebiasaan tersebut akan membentuk perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaan yang pada akhirnya akan menentukan kinerja dari karyawan tersebut. Budaya mempengaruhi pola teladan

perilaku manusia yang teratur karena budaya menggambarkan perilaku yang sesuai untuk situasi tertentu.

Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat di dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan di dorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi apa yang menjadi motifnya dalam bekerja sehingga target kerjanya tidak akan terpenuhi, karena motivasi merupakan dorongan dalam diri seseorang yang berhubungan dengan tingkat, arah, dan persistensi konsistensi usaha yang dilakukan seseorang dalam bekerja, serta dengan adanya motivasi tugas yang di kerjakan akan lebih sempurna. Menurut **(Fariq & Akhmadi, 2017)** motivasi adalah mendorong seseorang untuk mencapai tujuan organisasional, kelompok, dan tujuan individu yang terjalin satu sama lain sehingga terealisasi tujuannya dan terus berlanjut. Motivasi sangat penting terutama intrinsik yang memanasifestasikan dirinya dalam fakta bahwa hal itu dapat menyebabkan perilaku yang tercermin dalam kinerja tinggi organisasi. Menurut **(Mangkunegara 2015:93 dalam Haqq, 2016)** motivasi adalah kondisi yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.

Kinerja karyawan di PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar tidak lain adalah meningkatnya kemampuan individu serta hasil kerja sama antar karyawan dan

bagian yang ada. Semua bagian yang ada di PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar saling ketergantungan untuk mencapai target yang telah di sepakati setiap awal tahun. Secara umum peningkatan kinerja karyawan setiap tahunnya ditandai dengan respon positif atas pelayanan kepada pelanggan, kualitas SDM meningkat dan tingkat absensi yang berkurang. Namun demikian masih tetap ada yang perlu dibenahi dalam hal kecepatan pelaksanaan tugas dan inovasi kerja.

Beberapa penelitian telah meneliti pengaruh *Self Esteem*, *Self Efficacy*, keterlibatan kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian (**Sapta Rini Widyawati, 2018**) menyatakan *Self Efficacy* dan *Self Esteem* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Namun hasil berbeda didapat dari penelitian (**Sapta Rini Widyawati, 2018**) bahwa *Self Efficacy* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Mendapatkan perhatian yang baik dalam suatu perusahaan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh para karyawan, ketika di berikan suatu penghargaan terhadap kinerja yang mereka tunjukan. Tentunya hal tersebut akan menjadi pembangkit semangat bagi para karyawan karena dengan adanya hal tersebut para karyawan akan sangat terhargai dan termotivasi dalam bekerja.

Dari penelitian yang dilakukan oleh **(Sugiharjo, 2019)** dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada di CV Xpress Digital Printing Tangerang” bahwa Budaya Organisasi dan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh **(Puji Astutik & Surjanti, 2018)** dengan judul “Pengaruh *Psychological Empowerment*, Budaya Organisasi Hirarki dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Lotus Indah Textile Industries Bagian Winding di Nganjuk” *Self Efficacy* juga memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh **(Suryaman, 2018)** dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja untuk Kinerja Karyawan, PT. Inoac Polytechno Indonesia” Budaya Organisasi memiliki dampak positif dan signifikan pada Kinerja Karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh **(Haqq, 2016)** dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Studi pada PT. Rahmat Jaya Perkasa Sidoarjo” Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja. Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Motivasi Kerja tidak memediasi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

PT. Fast Food dalam Perkembangan kota Padang menuju ibu kota provinsi yang lebih baik, telah banyak memberikan efek kepada pola kehidupan masyarakatnya. Sebagian besar masyarakatnya saat ini banyak yang memiliki rutinitas padat. Wanita atau istri yang juga bekerja, jalan-jalan yang mulai macet,

mahasiswa yang memiliki banyak kegiatan, dan pemukiman rumah yang jauh dari tempat bekerja menyebabkan berubahnya pola makan yang dilakukan. Saat ini pola makan untuk makan di luar rumah sudah menjadi kebiasaan yang bisa di lihat hampir setiap hari. Selain beralasan karena kesibukan, makan di luar rumah juga menjadi alternatif untuk mendapatkan efisiensi ataupun untuk *refreshing*.

Salah satu makanan yang di gemari oleh masyarakat Indonesia umumnya, dan kota Padang Khususnya adalah ayam. Hal ini merupakan peluang pasar yang menjanjikan, sehingga PT. Fast Food Indonesia, Tbk pemegang tunggal *license* waralaba Indonesia, mencoba membuka KFC sebagai waralaba *fast food* ayam goreng pertama di Indonesia pada tahun 1979 di Melawai, Jakarta. Saat ini, KFC memiliki 398 gerai, di 32 propinsi, dan lebih di 93 kota besar di seluruh Indonesia KFC (*Kentucky Fried Chicken*) adalah suatu merek dagang waralaba dari Amerika Serikat disajikan dalam “timba” (*bucket*) dari kertas karton. Di indonesia, pemegang hak waralaba tunggal KFC PT. Fast Food Indonesia, Tbk yang didirikan oleh kelompok usaha Galael pada tahun 1978, dan terdaftar sebagai perusahaan publik sejak tahun 1994. Restoran KFC pertama dibuka pada bulan Oktober 1979 di jalan Melawai Jakarta.

Penulis mengamati dan mengemukakan fenomena di KFC Ayani Kota Padang memiliki kinerja yang belum memuaskan karena ada beberapa karyawan yang tidak antusias dalam menjalankan pekerjaan dan kurangnya peran dan sikap sukarela di tempat kerja yang mampu memberikan tuntunan yang lebih terhadap organisasi, diakibatkan karena kurangnya motivasi kerja. Di bawah ini terdapat

daftar absensi karyawan pada KFC Ayani Kota Padang bulan Januari-September 2019 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Absensi Karyawan KFC Ayani Kota Padang
Periode Januari s/d September 2019

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Persentase
1	Januari	41	95,03 %
2	Februari	41	93,90 %
3	Maret	41	94,09 %
4	April	41	93,62 %
5	Mei	41	95,03 %
6	Juni	41	94,28 %
7	Juli	41	94,75 %
8	Agustus	41	93,81 %
9	September	41	94,84 %

Sumber: KFC Ayani Kota Padang 2019 (data diolah)

Berdasarkan persentase dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang masuk kerja atau hadir dari bulan Januari sampai September 2019 terjadinya persentase turun naik atau mengalami *Fluktuatif*. Pada bulan Januari 2019 mencapai sebanyak 95,03%, pada bulan Februari 2019 mengalami penurunan menjadi 93,90%, pada bulan Maret 2019 mengalami peningkatan kembali sebanyak 94,09%, pada bulan April 2019 mengalami penurunan kembali 93,62%, pada bulan Mei 2019 mengalami peningkatan kembali sebanyak 95,03%, pada bulan Juni 2019 mengalami penurunan kembali sebanyak 94,28%, pada bulan Juli 2019 mengalami peningkatan kembali sebanyak 94,75%, pada bulan Agustus 2019 mengalami penurunan kembali sebesar 93,81%, dan pada bulan September 2019 mengalami peningkatan kembali sebanyak 94,84%.

Berdasarkan peraturan yang mengatur hak libur para karyawan, maka para karyawan yang meninggalkan pekerjaan tanpa alasan maka dianggap absen.

Absen atau kemangkiran dalam karyawan merupakan masalah karena akan merugikan perusahaan dan mengakibatkan terlambat penyelesaian pekerjaan para karyawan. Dari data absensi yang cenderung meningkat dapat dikatakan bahwa hal itu sesuai dengan *Standard Operational Procedure* perusahaan yang telah diterapkan oleh KFC Ayani Kota Padang, yaitu nilai etika, kerjasama, dinamis, dan kinerja. Oleh karena itu hal tersebut mengindikasikan bahwa motivasi kerja sudah berjalan dengan lancar.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa KFC Ayani Kota Padang banyak yang mengalami *Fluktuatif*. Hal ini terinduksinya kinerja karyawan yang belum optimal, disinyalir dan disebabkan oleh *Self Efficacy* dan Budaya Organisasi masih belum sesuai harapan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KFC AYANI KOTA PADANG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jabarkan di atas, maka permasalahan yang berhasil diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan kurang memberikan motivasi kerja kepada karyawannya sehingga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan.
2. Kurangnya keyakinan karyawan terhadap kinerja yang di milikinya sehingga menyebabkan rendah tingkat kinerja karyawan.

3. Pekerjaan karyawan sering tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan karena perusahaan kurang memberikan dorongan motivasi kepada karyawannya.
4. Perusahaan kurang mendorong *self efficacy* karyawannya menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.
5. Budaya organisasi yang kurang baik menyebabkan ketidak nyamanan karyawan sehingga tingkat kinerja karyawan menurun.
6. Suasana kerja yang kurang nyaman yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan.
7. Pimpinan masih kurang tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis memberikan batasan penelitian agar tujuan dari pembahasan dapat lebih terarah sarannya. Adapun masalah yang penulis bahas dalam penelitian ini hanya terbatas mengenai masalah faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada karyawan antara lain faktor *Self Efficacy* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening dalam penelitian ini.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang di kemukakan di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh *Self Efficacy* terhadap Motivasi Kerja pada KFC Ayani Kota Padang?
2. Apakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja pada KFC Ayani Kota Padang?
3. Apakah pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada KFC Ayani Kota Padang?
4. Apakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada KFC Ayani Kota Padang?
5. Apakah pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan pada KFC Ayani Kota Padang?
6. Apakah pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada KFC Ayani Kota Padang?
7. Apakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada KFC Ayani Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Self Efficacy* terhadap Motivasi Kerja pada KFC Ayani Kota Padang?
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja pada KFC Ayani Kota Padang?

3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada KFC Ayani Kota Padang?
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada KFC Ayani Kota Padang?
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan pada KFC Ayani Kota Padang?
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada KFC Ayani Kota Padang?
7. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada KFC Ayani Kota Padang?

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai implementasi ilmu Manajemen yang telah penulis dapatkan selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

2. Bagi Akademis

Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan serta sebagai bahan bacaan yang bermanfaat selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan bagi KFC Ayani Kota Padang dengan memperhatikan *Self Efficacy* dan Budaya Organisasi agar mendapat Motivasi Kerja yang baik di mata konsumen sehingga mampu memberikan ketertarikan konsumen akan produk yang di produksi dan yang akan di pasarkan serta untuk dapat bersaing dengan kompetitor lain. Juga sebagai bahan pertimbangan untuk pimpinan KFC Ayani Kota Padang dalam melakukan pengambilan keputusan untuk tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut.