BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian terpenting bagi perusahaan peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil pencapaian perusahaan tetapi juga dari kualitas kerja yang dihasilkan. Sumber daya manusia yang dimiliki, perlu dikelola dan dibina agar dapat merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga mampu mewujudkan kemajuan untuk perusahaan tersebut.

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja (job performance) dari sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan dan orang-orang yang terlibat dengan perusahaan. Setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2016). Oleh karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Hal ini juga berlaku dalam perkembangan perbankan di masa sekarang ini, pertumbuhan bank di dunia maupun di tanah air sangatlah pesat, setiap karyawan tentu di tuntut untuk selalu memberikan hasil kinerja yang baik. Kinerja berhubungan erat dengan hasil kerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan, sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan.

Tidak ada satu perusahaan yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa karyawan dengan kemampuan manajerial dan moralitas kerja yang baik. Hal ini didukung oleh pendapat dari Hasibuan (2016:12), yang menyatakan bahwa karyawan adalah kelayakan utama suatu perusahaan, karena tanpa kontribusinya kegiatan perusahaan tidak akan berjalan lancar. Karyawan berperan aktif dalam menjalankan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Kinerja suatu perusahaan akan meningkat apabila terdapat kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawannya. Dalam dunia perbankan harapan akan kinerja karyawan yang maksimal tentunya tinggi, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa keadaan dilapangan tidak selalu berbanding lurus dengan teori, banyak faktor yang ikut mempengaruhi dari kinerja karyawan tersebut.

Dibawah ini adalah tabel pra-penelitian tentang kinerja karyawan pada Bank BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 35 orang karyawan dengan masa kerja > 2 tahun. Penentuan jumlah responden dalam pra-penelitian ini berdasarkan pendapat dari Baley dan Mahmud (2011:159) yang berpendapat bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30. Sehingga berdasarkan pendapat tersebut, penulis menggunakan 35 responden agar data yang didapat lebih akurat.

Tabel 1.1

Hasil Pra-survey Kinerja Karyawan

Indikator	Pernyataan	Frekuensi			
		Ya	%	Tidak	%
Kuantitas	Kuantitas pekerjaan saya melebihi standar karyawan lain	5	14.3	30	85.7
Kualitas	Saya selalu meminimalisir kesalahan dalam bekerja	18	51.4	17	48.6
Ketepatan Waktu	Banyaknya pekerjaan yang saya terima, dapat saya selesaikan dengan tepat waktu	17	48.6	18	51.4
Efektivitas	Saya memiliki potensi memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan maksimal untuk mencapai keuntungan perusahaan	4	11.4	31	88.6
Kehadiran	Saya selalu berada di area kerja saat jam kerja berlangsung	27	77.1	8	22.9

Sumber : Data hasil Pra-survey yang diolah, 2020

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan pada karyawan BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau mengenai kinerja karyawan yang dapat dilihat pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa ada 2 indikator menggambarkan kinerja karyawan belum maksimal, kemampuan diri menyelesaikan pekerjaan melebihi kuantitas dari karyawan lain hanya sebesar 14.3%, sedangkan untuk kemampuan diri dalam menyakini bahwa karyawan memiliki potensi memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan maksimal untuk mencapai keuntungan perusahaan hanya sebesar 11.4%. Rendahnya kuantitas dan efektivitas kinerja karyawan akan berdampak buruk bagi perusahaan untuk mencapai visi dan misi serta tujuan dari BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau.

Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan. Manusia mempunyai kehendak, kemauan dan cita-cita hal ini yang

menentukan sikap dan pendiriannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dkk (2016) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *self efficacy*. Lebih lanjut menurut Turay dkk (2019) *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kemudian menurut Gailea dkk (2018) mengatakan bahwa kinerja karyawan salah satunya dipengaruhi oleh *self esteem*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widyawati dan Karwini (2018) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *self esteem* dan *self efficacy*. Begitu halnya menurut Takndare dan Yulita (2019) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *self efficacy* dan *self esteem*. Dalam hal ini, penelitian ini memfokuskan kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau dengan mempertimbangkan hasil kajian yang dilakukan oleh Fauziah dkk (2016), Turay dkk (2019), Gailea dkk (2018), Widyawati dan Karwini (2018), Takndare dan Yulita (2019) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *self efficacy* dan *self esteem*.

Self Efficacy merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self-knowladge* yang paling berpengaruh. *Self Efficacy* memiliki hubungan dengan keyakinan diri, faktor yang mempengaruhi *self efficacy* muncul di dalam diri seseorang antara lain pencapaian kinerja, pengalaman dari orang lain, dan dorongan emosional. Dengan melihat kesuksesan orang lain dapat menumbuhkan persepsi yang kuat dalam hal bahwa mereka juga dapat melakukan aktivitas yang sama. Seseorang yang merasa dirinya begitu berharga dan berarti akan melakukan yang terbaik dalam setiap tugas dan tanggung jawabnya, dengan demikian maka akan meningkatkan kinerja.

Berikut akan disajikan tabel tentang pra-survey *self efficacy* Bank BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau.

Tabel 1.2

Hasil Pra-survey *Self Efficacy*

Indikator	No	Pernyataan	Frekuensi					
			Ya	%	Ragu	%	Tidak	%
Mampu dalam mencapai target kinerja unit	1	Saya mampu menyelesaikan kerjaan sesuai target yang telah ditetapkan	6	17.1	14	40	15	42.9
	2	Saya merasa sudah berpengalaman dalam pekerjaan saya	8	22.9	14	40	13	37.1
Keyakinan bahwa karyawan mampu dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan	3	Ketika saya mendapat masalah dalam pekerjaan, saya tetap semangat menyelesaikannya	13	37.1	16	45.7	6	17.1
	4	Saya mampu menemukan solusi ketika mendapat hambatan kerja	5	14.3	18	51.4	12	34.3
Keyakinan bahwa karyawan mampu memperoleh kesuksesan	5	Saya mampu meraih kesuksesan dalam pekerjaan saya saat ini	6	17.1	15	42.9	14	40
	6	Saya selalu berusaha keras untuk mencapai hasil kerja yang baik	16	45.7	16	45.7	3	8.6
Keyakinan bahwa karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif	7	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan efektif	5	14.3	12	34.3	18	51.4
	8	Saya mampu menyelesaikan tugas tugas dengan baik	5	14.3	20	57.1	10	28.6
Keyakinan bahwa karyawan mampu menjadi teladan	9	Saya mampu menjadi contoh yang baik bagi karyawan lain	4	11.4	12	34.3	19	54.3

	10	Saya tetap bersemangat dalam bekerja meski tanpa pengawasan dari atasan	18	51.4	14	40	3	8.6

Sumber : Data hasil Pra-survey yang diolah, 2020

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan pada karyawan BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau pada tabel diatas, mayoritas karyawan meragukan hasil kerja mereka, hal itu dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang menjawab ragu-ragu (alternatif tengah) terhadap kuesioner yang diberikan. DuBois dan Burns dalam Widhiarso (2012) berargumen bahwa responden memilih alternaitf tengah karena merasa ambivalen (tidak dapat memutuskan apakah akan setuju atau tidak setuju), indeferen (tidak peduli) atau tidak merasa cukup kompeten atau cukup informasi untuk mengambil sikap. Berdasarkan observasi yang dilakukan kepada karyawan penyebab masih kurangnya rasa keyakinan atas kemampuan diri mereka dalam mengerjakan tugas dikarenakan tekanan kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan dari sesama karyawan. Gist (dalam Chamariyah (2015:23) berpendapat bahwa *self-efficacy* merupakan konsep pemotivasi diri yang penting, *Self-efficacy* mempengaruhi seseorang dalam hal pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha, mengatasi masalah dan ketekunan. Sumber utama *self-efficacy* adalah kemampuan (ability) dan kinerja yang telah dicapai (past performance). Keduanya berpengaruh secara positif dan suasana hati yang gembira akan menyebabkan *self-efficacy* yang lebih tinggi. Oleh karena itu tinggi rendahnya *self-efficacy* yang dimiliki oleh karyawan akan sangat berdampat terhadap kinerja yang mereka lakukan. Faktor lain yang turut mempengaruhi kinerja karyawan selain *self efficacy* yaitu *Self esteem* yang merupakan evaluasi seseorang terhadap

dirinya sendiri secara positif dan juga sebaliknya dapat menghargai secara negatif (Ghufron dan Risnawita, 2014). *Self-esteem* berbeda dengan *self-efficacy*. Yaitu mengarah pada kemampuan yang lebih umum dibandingkan dengan *self efficacy* yang berkaitan dengan kemampuan yang spesifik.

Tabel 1.3

Hasil Pra-survey *Self Esteem*

Indikator	No	Pernyataan	Frekuensi					
			Ya	%	Ragu	%	Tidak	%
Keyakinan pada pencapaian kinerja dan kontribusi positif yang diberikan	1	Saya yakin atas kemampuan yang saya miliki akan membuat seluruh target perusahaan tercapai	8	22.9	22	62.9	5	14.3
	2	Saya selalu ikut berkontribusi baik dalam melakukan pekerjaan tim	12	34.3	16	45.7	7	20
Keyakinan pada pelaksanaan tugas dan tanggungjawab	3	Saya memiliki kualitas yang sangat baik dalam hal pekerjaan	8	22.9	24	68.6	3	8.6
	4	Saya yakin akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggug jawab	23	65.7	9	25.7	3	8.6
Keyakinan pada kinerja yang menciptakan keberhasilan dan kesuksesan	5	Saya merasa puas dengan kemampuan yang ada dalam diri sendiri	8	2.9	14	40	13	37.1
	6	Saya yakin dengan kinerja saya, akan selalu tercapai kesuksesan dalam pekerjaan saya sendiri	8	22.9	23	65.7	4	11.4
Keyakinan dalam perannya sebagai karyawan dan anggota tim	7	Saya yakin dapat bekerja sama dalam tim dengan baik utuk mencapai keberhasilan bersama	13	37.1	17	48.6	5	14.3
	8	Saya mampu menyampaikan ide /	10	28.6	20	57.1	5	14.3

kerja		pendapat dalam suatu pekerjaan						
Keyakinan dalam prestasi kinerja yang diakui dalam suatu unit kerja	9	Saya yakin dengan prestasi yang saya miliki, perusahaan akan memberikan saya *reward* yang pantas atas apa yang saya berikan kepada perusahaan	8	22.9	22	62.9	5	14.3
	10	Saya merasa bahwa saya adalah orang yang berharga, setidaknya pada bidang yang sama dengan orang lain	9	25.7	21	60	5	14.3

Sumber : Data hasil Pra-survey yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel kuesioner diatas terlihat bahwa karyawan BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau masih ragu akan kemampuan diri sendiri untuk menggambarkan keyakinan atas dirinya untuk pekerjaan yang dihadapi dan untuk bersaing menjadi yang terbaik, secara tidak langsung karyawan masih merasa tidak puas atas kinerja yang dihasilkan saat ini. Clemes dan Bean dalam Setyawan (2016) berpendapat bahwa *self esteem* merupakan dasar bagi perumbuhan positif dalam berhubungan kemanusiaan, belajar, kreativitias, dan tanggung jawab pribadi. *Self esteem* merupakan semen yang mengikat kepribadian karyawan bersama-sama menjadi struktur yang positif, terpadu dan efektif. Baron dan Byrne (2012) berpendapat bahwa *self esteem* adalah evaluasi diri yang dibuat oleh setiap individu, sikap orang terhadap dirinya sendiri dalam rentang dimensi positif sampai negatif. Sama halnya dengan *Self Efficacy*, *Self Esteem* yang rendah tentunya juga dapat sangat berdampak buruk bagi kinerja karyawan. Tanpa adanya keinginan untuk maju dan berprestasi dalam diri karyawan, hal itu pastinya akan membuat kinerja karyawan tidak memiliki perubahan yang

signifikan dan terkesan mampet tanpa adanya kemajuan. Diharapkan pihak BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau dapat lebih memperhatikan *Self Efficacy* dan *Self Esteem* para karyawannya agar visi dan misi serta tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai yang ditargetkan.

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdiri sejak tahun 1895 dan telah memiliki cabang yang tersebar luas diseluruh Indonesia (kantor cabang 170, kantor cabang pembantu 145 dan BRI unit 3.705), salah satunya terletak di kota Medan yaitu BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau, yang mana bergerak dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat, antara lain pembiayaan Kredit Perumahan, Kredit Kendaraan Bermotor, Save Deposit Box, Deposito. BRI kegiatan awalnya adalah terfokus pada pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang sampai saat ini tetap dipertahankan. Dalam rangka menuju perbankan yang sehat, BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau sebagai salah satu bank yang sampai sekarang masih aktif didalam dunia perbankan di tanah air perlu melakukan penyesuaian diri dan menciptakan tenaga-tenaga profesional dalam persaingan yang sehat agar tujuan dapat tercapai secara maksimal. Namun seperti yang telah diuraikan di latar belakang masalah tentu proses pembentukan tenaga kerja yang profesional memiliki banyak tantangan yang diduga dipengaruhi oleh *self efficacy* dan *self esteem.* Rasa kepercayaan dan kepuasan diri dari setiap karyawan juga akan mempengaruhi kinerja sehari-hari karyawan dan juga dapat berimbas kepada target perusahaan jika tidak mendapat perhatian sejak awal. pihak BRI juga harus memberikan perhatian dan menanamkan keyakinan

kepada karyawan bahwa mereka harus tetap bertahan di perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan mereka.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *SELF ESTEEM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK RAKYAT INDOSENIA KANTOR CABANG MEDAN PUTRI HIJAU".**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan yang telah di uraikan dalam latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Rendahnya kepercayaan diri karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau atas kemampuan dalam menjalankan tugas.
2. Terdapat keraguan karyawan Bank BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau akan kemampuan diri sendiri untuk menggambarkan keyakinan atas harga dirinya untuk pekerjaan yang dihadapi.
3. Rendahnya semangat untuk bersaing dalam bekerja antar karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau.
4. Latar belakang pendidikan karyawan Bank BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau yang beragam mengakibatkan ketidaksamaan pemahaman dalam menjalankan tugas.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan keterbatasan ruang dan waktu, maka penelitian ini memfokuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya kepercayaan diri karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau atas kemampuan dalam menjalankan tugas.
2. Terdapat keraguan karyawan Bank BRI Kantor Cabang Medan Putri Hijau akan kemampuan diri sendiri untuk menggambarkan keyakinan atas harga dirinya untuk pekerjaan yang dihadapi
3. Rendahnya semangat untuk bersaing dalam bekerja antar karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau

1.4 Rumusan Masalah

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan yang akan dicapai. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh *Self Efficacy* terhadap kinerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau?
2. Apakah terdapat pengaruh *Self Esteem* terhadap kinerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau?
3. Apakah terdapat pengaruh *Self Efficacy* dan *Self Esteem* terhadap kinerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau?

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan yang akan dicapai. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap kinerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Self Esteem* terhadap kinerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* dan *Self Esteem* terhadap kinerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Medan Putri Hijau.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis tentang *Self Eficacy* dan *Self Esteem* untuk meningkatkan Kinerja Karyawan yang ada di perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

   Dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yang dimiliki perusahaan.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

   Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang penelitian manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh *Self Efficacy* dan *Self Esteem* terhadap Kinerja Karyawan.

4. Bagi Peneliti Lain

   Sebagai refrensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Self Efficacy* dan *Self Esteem* terhadap Kinerja Karyawan.