

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Menurut Susan (2019) menyatakan bahwa pada dasarnya yang memiliki peran penting dalam menunjang pencapaian yang maksimal yaitu sumber daya manusia. Menurut Junaedi (2021) sumber daya manusia perlu dikelola dan dibina agar mereka merasa di hargai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut. Perusahaan di dalam dunia bisnis mempunyai tujuan utama untuk memperoleh keuntungan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki, karena sumber daya manusia yang akan mengatur dan mengelola sumber daya lain yang dimiliki perusahaan untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan itu sendiri. Sehingga perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki tingkat kinerja karyawan yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan oleh perusahaan itu sendiri. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, oleh sebab itu kinerja karyawan wajib diperhatikan oleh perusahaan.

Mangkunegera (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Putri, *et al.* (2022) kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu

tertentu. Sedangkan menurut Sudarmawanti *et al.* (2018), kinerja merupakan hasil kerja seseorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja seseorang tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Masram (2017) menyatakan “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”.

Kinerja karyawan juga tidak luput dari perusahaan, terutama pada perusahaan perbankan. Bank perkreditan rakyat yang biasa disingkat BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Pengertian bank perkreditan rakyat (BPR) menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

PT. BPR Pusaka merupakan salah satu Bank Perkreditas Rakyat (BPR) di Kota Denpasar yang melayani kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT. BPR Pusaka tentunya tidak terlepas dari peranan para karyawan dan staff kepegawaian mulai dari tingkat manajer sampai dengan tingkat *cleaning service*. Dalam menjalankan tugas, setiap karyawan dihadapkan dengan beban tugas silih berganti dan semuanya harus sesuai target. Berikut adalah paparan data pencapaian kinerja karyawan PT.

BPR Pusaka, yang berupa pencapaian target deposito tahun 2017 sampai tahun 2021.

Tabel 1.1
Data Target Perusahaan dan Realisasi Deposito Perusahaan
Pada PT. BPR Pusaka Denpasar Tahun 2017-2021

Tahun	Target	Realisasi	Pencapaian Deposito (%)	
			Tercapai (%)	Belum Tercapai (%)
2017	36.735.359.000	35.633.298.210	97%	3%
2018	39.735.359.000	38.543.298.210	97%	3%
2019	40.735.359.000	39.920.651.810	98%	2%
2020	41.735.359.000	38.813.883.910	93%	7%
2021	43.735.359.000	38.487.115.910	88%	12%

Sumber: PT. BPR Pusaka Denpasar

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa pencapaian target deposito PT. BPR Pusaka pada tahun 2017 sampai dengan 2021 berfluktuasi atau mengalami kenaikan dan penurunan. Dapat dilihat dalam waktu dua tahun yaitu tahun 2020 dan 2021 dimana pencapaian mengalami penurunan. Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yaitu tahun 2017-2019, pencapaian yang diterima PT. BPR Pusaka selalu mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian target pertahun dapat juga dipengaruhi oleh faktor kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap atasan PT. BPR Pusaka, diperoleh data yang menjelaskan bahwa pada kurun waktu 2 tahun terakhir dimulai dari tahun 2020 hingga tahun 2021 kecenderungan perusahaan mengalami penurunan pencapaian target deposito terus-menerus. Dengan ini dapat dilihat bahwa kinerja karyawan kurang maksimal akibat kurangnya keyakinan diri karyawan untuk melaksanakan pekerjaan tepat waktu dan sesuai target. Turunnya pencapaian target disebabkan karyawan yang terbebani dan mengeluh dengan target yang diberikan perusahaan selalu dinaikan setiap tahunnya.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah loyalitas kerja. Menurut Hasibuan (2017) bahwa “loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari gangguan orang yang tidak bertanggung-jawab”. Menurut Lumiu (2019) loyalitas kerja adalah faktor yang dapat memberi pengaruh pada keberhasilan perusahaan. Loyalitas kerja bukan hanya dilihat dari kesetiaan pada perusahaan saja, namun karyawan yang bisa berkontribusi kerja yang maksimal untuk perusahaan.

Menurut Suryaratri dan Abadi (2018) Rendahnya loyalitas kerja karyawan akan memengaruhi stabilitas dan reputasi perusahaan, dimana reputasi perusahaan akan menurun dan dapat mengganggu kinerja karyawan yang bertahan sehingga berdampak pada produktivitas perusahaan. Menurut Tamba, *et al.* (2018) loyalitas karyawan pada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, jujur dalam bekerja, hubungan kerja yang baik dengan atasan, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, disiplin, menjaga citra perusahaan dan adanya kesetiaan untuk bekerja dalam waktu yang lebih Panjang.

Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi sudah pasti setia, patuh dan taat terhadap perusahaan. Loyalitas kerja juga dapat terlihat pada kesetiaan karyawan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan selalu menaati peraturan perusahaan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan tingkat absensi. Loyalitas

karyawan pada PT. BPR Pusaka tergolong rendah dapat ditunjukkan oleh tingginya tingkat absensi. Berikut data absensi kehadiran karyawan pada PT. BPR Pusaka.

Tabel 1.2
Data Rekapitulasi Absensi Karyawan
PT. BPR Pusaka Denpasar Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah hari kerja efektif (hari)	Jumlah hari kerja seharusnya (hari)	Jumlah Absensi (orang)	Persentase tingkat absensi (%)
1	2	3	4 = 2x3	5	6 = 5/4 x 100%
Januari	35	20	700	22	3.14%
Februari	35	18	630	18	2.86%
Maret	35	21	735	23	3.13%
April	35	21	735	20	2.72%
Mei	35	18	630	20	3.17%
Juni	35	21	735	23	3.12%
Juli	35	21	735	20	2.72%
Agustus	35	20	700	18	2.57%
September	35	21	735	21	2.86%
Oktober	35	20	700	24	3.43%
November	35	19	665	25	3.76%
Desember	35	23	805	28	3.48%
Rata-rata = 3,08%					

Sumber : PT. BPR Pusaka Denpasar (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut, terlihat bahwa tingkat absensi karyawan PT. BPR Pusaka Denpasar dari bulan Januari 2021 sampai dengan Desember 2021 cenderung tinggi dimana persentase tingkat absensi karyawan rata – rata 3,08%. Menurut Yasa (2017) tingkat absensi yang wajar berada dibawah 3 persen, di atas 3 sampai 10 persen dianggap tinggi. Kondisi ini mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan di PT. BPR Pusaka Denpasar.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan atasan PT. BPR Pusaka yakni, beberapa karyawan tidak sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya, banyak karyawan yang mengabaikan peraturan seperti meninggalkan tempat saat jam kerja tanpa ijin, pulang lebih awal dari jam kerja yang ditentukan.

Masih ada beberapa karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, seperti kurang berkenan untuk lembur padahal target pekerjaan hampir memasuki batas waktu. Dalam menyikapi suatu permasalahan, karyawan cenderung kurang tanggap dan tidak timbul inisiatif dari diri sendiri karena perlu ada dorongan dari atasan.

Hasil temuan yang dilakukan oleh Phuong (2022) dan Chikazhe (2019) menyatakan loyalitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa diperoleh oleh Alfanda, (2022) dan Andayani (2019). Namun berbeda dengan hasil temuan yang ditunjukkan oleh Permata (2017) menyatakan loyalitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain loyalitas kerja, *self efficacy* juga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Firnanda dan Wijayati (2021) *Self efficacy* adalah sebuah prinsip karyawan yang memiliki rasa merasa yakin dan mampu menghasilkan kinerja yang baik tanpa ada keraguan meskipun jika tugas tersebut kurang sesuai dengan bidangnya. Kistyanto *et al.* (2020) menyatakan bahwa *self efficacy* adalah sikap diri yang dimiliki seseorang yang dapat menumbuhkan *self confidence* dan motivasi untuk terus menjalankan bisnis mereka. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan menambah kepercayaan karyawan dalam mengerjakan tugasnya dan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi sudah pasti setia, patuh dan taat terhadap perusahaan. Diawati *et al.* (2019) *self efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu.

Mukrodi (2018) menyatakan *self efficacy* adalah keyakinan yang ada pada diri seseorang bahwa ia dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut Amaliya (2022) ketika seseorang karyawan yang mempunyai *self efficacy* rendah maka dia akan menghindari pekerjaan yang susah dan menantang, sedangkan seorang karyawan yang memiliki *self efficacy* tinggi maka ia akan tertarik dengan tugas yang menantang dan akan mencari solusinya.

Hasil temuan yang dilakukan oleh Richard (2022) dan Jiayi (2022) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini didukung juga dari hasil penelitian Murkodi (2018), Yoman, *et al.* (2019) dan Gayatri dan Onsardi (2020) namun berbeda dengan hasil temuan yang dilakukan Noviawati (2017) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain loyalitas kerja dan *self efficacy*, pemberdayaan karyawan juga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Theresia (2021) “Pemberdayaan Karyawan umumnya dioperasionalkan dalam dua bentuk. Pertama, mendorong karyawan untuk menanggapi masalah terkait kualitas, termasuk mengidentifikasi masalah dan mengambil inisiatif. Kedua, pemberdayaan memberi karyawan kebebasan untuk bertanggung jawab atas ide-ide mereka, keputusan dan hasil, sehingga melepaskannya dari kontrol yang kaku dan birokrasi.”Namun, semua karyawan ingin memiliki atasan yang baik, karyawan mengharapkan atasan untuk meminta pendapat dalam hal-hal tertentu dari waktu ke waktu dan memberikan karyawan kesempatan untuk mengekspresikan pandangan dan pendapat dimana dengan demikian karyawan bisa dikenali dengan ide-ide yang ditingkatkan“.

Menurut Saleem *et al.* (2019), pemberdayaan karyawan adalah proses motivasi yang diwujudkan dalam perasaan dan terdiri dari empat pemahaman universal: pekerjaan yang bermakna, kompetensi, penentuan nasib sendiri dan dampak. Adanya pemberdayaan karyawan diharapkan dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan semangat yang lebih tinggi. Pemberdayaan merupakan suatu proses untuk menjadikan seseorang lebih berdaya atau lebih mampu untuk menyelesaikan masalahnya sendiri, dengan cara memberikan kepercayaan dan wewenang sehingga menumbuhkan rasa tanggung jawab nya terhadap suatu pekerjaan. Menurut Nesia dan Dewi (2020) pemberdayaan karyawan adalah salah satu dari berbagai cara untuk mengembangkan karyawan melalui pelatihan, wewenang dan tanggung jawab dalam keputusan untuk menyelesaikan tugas. Menurut Resnadita (2020) pemberdayaan merupakan bentuk proses seseorang akan lebih berdaya dan mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan dengan diberi kepercayaan dan akan meningkatkan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Hasil temuan Kagucia (2022) dan Oktaviani (2020) menyatakan terdapat pengaruh positif pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan, hal ini didukung oleh penelitian Irfandi, *et.al* (2017), Putra (2020), Qiranasari, *et al.* (2020), yang menyatakan bahwa pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun berbeda dengan hasil penelitian Fadil (2019) yang menyatakan bahwa pemberdayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan hasil temuan Arifudin, *et al.* (2018) menyatakan bahwa pemberdayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang bervariasi, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, *Self Efficacy* Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Pusaka Denpasar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penelitian ini akan dilaksanakan pada PT. BPR Pusaka Denpasar dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Pusaka Denpasar?
- 2) Bagaimanakah pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. BPR Pusaka Denpasar?
- 3) Bagaimanakah pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Pusaka Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Pusaka Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. BPR Pusaka Denpasar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Pusaka Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

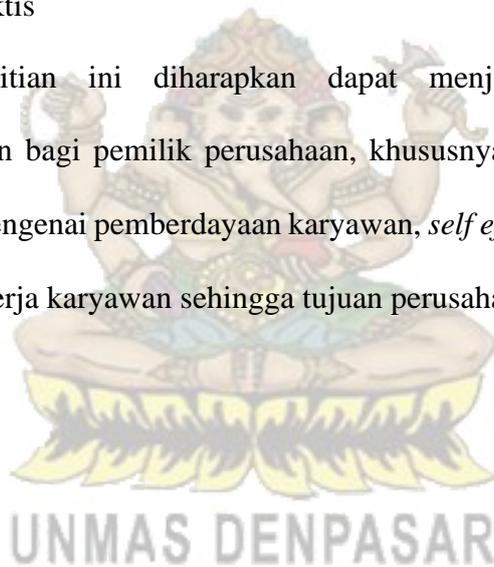
Dengan tercapainya tujuan – tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ragam penelitian dan memperluas wawasan serta pengetahuan pembaca bagi pihak perusahaan dan juga universitas mengenai pengaruh pemberdayaan karyawan, *self efficacy* dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan kebijaksanaan bagi pemilik perusahaan, khususnya dalam hal menentukan kebijakan mengenai pemberdayaan karyawan, *self efficacy* dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Theory Of Reasoned Action (TRA)

Model Theory of Reasoned Action (TRA) menurut Ajzen dan Fishbein (1975) merupakan teori yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. Penelitian dalam psikolog sosial menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang terhadap perilaku tertentu merupakan faktor penentu apakah iya atau tidaknya individu dalam melakukan perilaku tersebut. Menurut Maulana (2017) *theory of reason action* yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein, menyatakan bahwa prediksi terbaik mengenai perilaku seseorang adalah berdasarkan minat orang tersebut. Minat perilaku didasari oleh 2 faktor utama, yaitu : kepercayaan individu atas hasil dari perilaku yang dilakukan dan persepsi individu atas pandangan orang-orang terdekat individu terhadap perilaku yang dilakukan.

Dapat dikatakan bahwa sikap akan mempengaruhi perilaku melalui suatu proses pengambilan keputusan yang cermat dan memiliki alasan dan akan berdampak terbatas pada tiga hal, yaitu :

- a. Sikap yang dijalankan terhadap perilaku, didasari oleh perhatian atas hasil yang terjadi pada saat perilaku tersebut dilakukan.
- b. Perilaku yang dilakukan oleh seorang individu, tidak saja didasari oleh pandangan atau persepsi yang dianggap benar oleh individu, melainkan juga memperhatikan pandangan atau persepsi orang lain yang dekat atau terkait dengan individu.

- c. Sikap yang muncul didasari oleh pandangan dan persepsi individu, dan memperhatikan pandangan atau persepsi orang lain atas perilaku tersebut, akan menimbulkan niat perilaku yang dapat menjadi perilaku.

Ajzen mengembangkan *theory of reasoned action* dengan menambahkan kepercayaan individu dan persepsi individu mengenai kontrol perilaku, yaitu kepercayaan bahwa individu dapat melakukan suatu perilaku didasari oleh kemampuan untuk melakukannya Maulana (2017). Teori ini dinamai dengan Teori Perilaku Terencana (*theory of planned behaviour*). Inti dari teori perilaku terencana mencakup 3 hal yaitu, keyakinan akan kemungkinan hasil serta evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan akan norma yang diharapkan serta motivasi untuk memenuhi harapan yang diinginkan (*normative beliefs*), dan keyakinan tentang suatu faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control beliefs*).

Dari pengertian diatas, alasan peneliti menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) karena menurut peneliti teori tersebut sudah sesuai dengan fenomena yang ditemukan. Pengaruh yang diberikan variable tidak terikat yang sejalan dengan TRA, sangat berpengaruh pada variable terikat penulis yaitu Kinerja Karyawan. Praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) akan dipengaruhi oleh niat individu, dan niat individu tersebut terbentuk dari sikap dan norma subyektif. Salah satu variabel yang mempengaruhi, yaitu sikap, dipengaruhi oleh hasil tindakan yang sudah dilakukan pada masa yang lalu. Sedangkan Norma subyektif, akan dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati keyakinan atau pendapat orang lain tersebut. Sederhananya, orang akan melakukan suatu tindakan, apabila memiliki

nilai positif dari pengalaman yang sudah ada dan tindakan tersebut didukung oleh lingkungan individu tersebut.

2.1.1 Pemberdayaan Karyawan

Menurut Theresia (2021) “Pemberdayaan Karyawan umumnya dioperasionalkan dalam dua bentuk. Pertama, mendorong karyawan untuk menanggapi masalah terkait kualitas, termasuk mengidentifikasi masalah dan mengambil inisiatif. Kedua, pemberdayaan memberi karyawan kebebasan untuk bertanggung jawab atas ide-ide mereka, keputusan dan hasil, sehingga melepaskannya dari kontrol yang kaku dan birokrasi. Menurut Saleem *et.al* (2019), Pemberdayaan Karyawan adalah proses motivasi yang diwujudkan dalam perasaan dan terdiri dari empat pemahaman universal: pekerjaan yang bermakna, kompetensi, penentuan nasib sendiri dan dampak. Sedangkan, menurut Nesia dan Dewi (2020) Seorang karyawan memiliki wewenang dan berinisiatif untuk melakukan sesuatu yang dipandang perlu, jauh melebihi tugasnya sehari-hari.

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan karyawan adalah suatu upaya membangun kepercayaan, membagi tanggung jawab, wewenang dan kekuasaan kepada pegawai serta membantu menciptakan suatu lingkungan agar setiap individu dapat menggunakan kemampuan dalam mencapai tujuan organisasi.

1) Prinsip-Prinsip Pemberdayaan Karyawan

Pemberdayaan merupakan suatu hal yang sangat penting oleh karena itu untuk mencapai hasil pemberdayaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Hermayati (2017) mengemukakan bahwa terdapat tujuh Langkah-langkah pemberdayaan atau seven keys of empowerment bahwa:

- a) Mengurangi hambatan–hambatan birokrasi yang tidak perlu untuk membuat karyawan lebih bertanggung jawab dan memiliki daya tanggap, maksudnya agar karyawan dapat bekerja lebih baik lagi dan pengambilan keputusan bisa berjalan dengan cepat.
- b) Membiasakan karyawan untuk menanggapi permasalahan pelanggan dengan berkata “ya” dari pada menolaknya, maksudnya jika ada pelanggan yang mengeluh dan meminta ada perbaikan lebih baik menjawab ya akan kita perbaiki daripada menolaknya dengan berkata tidak pelanggan akan merasa tersinggung.
- c) Memberikan keberanian kepada karyawan untuk mengambil resiko dan belajar dari kesalahan, maksudnya agar karyawan mengetahui letak – letak kesalahan dalam bekerja agar tidak salah menjalankan pekerjaannya di kemudian hari.
- d) Memberikan dukungan kepada karyawan untuk bekerja dengan benar, maksudnya agar karyawan merasa dibutuhkan dalam pekerjaan, dan agar karyawan bias lebih baik lagi dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- e) Memperkenalkan teknik bekerja dan memberikan penghargaan terhadap karyawan yang bekerja dengan baik, maksudnya agar karyawan lebih termotivasi lagi dalam bekerja sehingga hasil pekerjaannya dapat di selesaikan tepat waktu dan hasil pekerjaannya memuaskan.
- f) Menciptakan kondisi atau perasaan dibutuhkan diantara karyawan, baik dalam pelayanan intern maupun pelayanan kepada masyarakat luar maksudnya agar karyawan merasa diakui di dalam lingkungannya atau tempat dia bekerja sehingga dapat menimbulkan motivasi dalam bekerja hingga mencapai

produktivitas yang tinggi. Dalam organisasi sendiri, akan ditempuh sebuah bentuk peningkatan pelayanan dari karyawan kepada perusahaan.

2) Indikator Pemberdayaan Karyawan

Menurut Priansa (2018), pemberdayaan merupakan hubungan antar individu yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antar pegawai dan manajemen organisasi. Untuk melakukan pemberdayaan diperlukan suatu kerjasama antar sesama pegawai dan harus saling membangun rasa kepercayaan diri agar pemberdayaan tersebut berjalan dengan lancar. Pemberdayaan karyawan merupakan suatu proses dimana seorang individu diberdaya untuk menyelesaikan suatu masalah dalam perusahaan dan mendorong karyawan tersebut untuk ikut terlibat dalam berbagai aktivitas yang mempengaruhinya dengan cara memberikan kepercayaan dan kewenangan yang nantinya mampu menumbuhkan rasa tanggung jawabnya.

Menurut Priansa (2018), model pemberdayaan yang menjadi indikator pemberdayaan karyawan adalah sebagai berikut:

a. Keinginan.

Tahap pertama dalam pemberdayaan adalah adanya keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan karyawan.

b. Kepercayaan.

Setelah adanya keinginan dari manajemen untuk melakukan pemberdayaan, langkah selanjutnya adalah membangun kepercayaan antara pihak manajemen organisasi dan karyawan. Adanya saling percaya tersebut akan menciptakan kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran.

c. Kepercayaan Diri.

Saling percaya akan menimbulkan kepercayaan diri karyawan sekaligus menghargai kemampuan yang dimiliki oleh karyawan.

d. Kredibilitas.

Kredibilitas berkaitan dengan penghargaan dan pengembangan lingkungan kerja yang mampu mendorong kompetisi yang sehat sehingga terbentuk kinerja yang tinggi.

e. Akuntabilitas.

Pertanggung-jawaban karyawan pada wewenang yang diberikan dengan tujuan untuk menetapkan secara konsisten dan jelas tentang peran, standar, dan tujuan tentang penilaian kinerja karyawan.

f. Komunikasi.

Komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antara karyawan dan pihak manajemen organisasi. Keterbukaan tersebut dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap kinerja karyawan.

2.1.2 Self Efficacy UNMAS DENPASAR

Menurut Firnanda dan Wijayati (2021) *Self-efficacy* adalah sebuah prinsip karyawan yang memiliki rasa merasa yakin dan mampu menghasilkan kinerja yang baik tanpa ada keraguan meskipun jika tugas tersebut kurang sesuai dengan bidangnya. Selain dalam perusahaan, *self-efficacy* juga berpengaruh dalam dunia bisnis. Kistyanto *et al.* (2020) menyatakan bahwa *self-efficacy* adalah sikap diri yang dimiliki seseorang yang dapat menumbuhkan *self-confidence* dan motivasi untuk terus menjalankan bisnis mereka. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan menambah kepercayaan karyawan dalam

mengerjakan tugasnya dan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi sudah pasti setia, patuh dan taat terhadap perusahaan. Menurut Diawati, *et al.* (2019) *self efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu.

Seorang karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan sebaiknya selalu mempunyai keinginan untuk berusaha dengan lebih giat dan tekun untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas Mukrodi (2018). Keyakinan berbeda dengan aspirasi, karena cita-cita menggambarkan sesuatu yang ideal yang seharusnya dapat dicapai, dan keyakinan diri menggambarkan penilaian kemampuan diri. Keyakinan diri (*Self efficacy*) dapat diartikan sebagai keyakinan yang dimiliki seseorang tentang kemampuannya secara spesifik yang biasanya ditandai oleh sikap terhadap pekerjaan itu sendiri.

1) **Faktor *Self Efficacy***

Menurut Suciono (2022), berikut ini empat faktor yang membangun *self efficacy*:

a. **Pengalaman Diri yang Menjadi Motivasi**

Faktor yang paling berpengaruh adalah hasil dari pengalaman sebelumnya. Ketika berbicara tentang pengalaman masa lalu, ini mengacu pada pengalaman seseorang ketika menghadapi tantangan baru dan berhasil melakukannya. Keberhasilan dapat membangun keyakinan yang kuat pada keberhasilan seseorang. Sebaliknya, pengalaman kegagalan akan membuat diri seseorang tidak sanggup menghadapi tantangan. Salah satu cara terbaik yang terbukti untuk mempelajari keterampilan baru atau meningkatkan kemampuan seseorang dalam aktivitas tertentu adalah dengan rajin berlatih.

b. Termotivasi Pengalaman Orang lain

Faktor yang juga tidak kalah penting dari *self-efficacy* adalah melalui pengalaman orang lain, seperti teman, keluarga, guru, pelatih, majikan, atau tokoh masyarakat. Ketika seseorang memiliki panutan yang positif dalam hidupnya (terutama yang menunjukkan tingkat efikasi diri yang sehat), seseorang lebih mungkin untuk termotivasi pada beberapa keyakinan positif tentang diri.

c. Mendengarkan Pendapat Orang Lain

Menerima umpan balik verbal atau pendapat yang positif dari orang lain dapat memengaruhi seseorang untuk meyakini bahwa ia dapat melakukan tugas yang sulit dengan berhasil. Persuasi verbal atau pendapat positif orang lain dapat bekerja pada usia berapa pun, tetapi semakin dini diberikan, semakin besar kemungkinannya untuk mendorong untuk membangun efikasi diri.

d. Kondisi Emosional dan Fisiologis

Emosional, fisik, dan psikologis yang baik pada seseorang dapat memengaruhi bagaimana perasaannya tentang kemampuan diri dalam situasi tertentu. Misalnya, jika seseorang berjuang mengatasi depresi atau kecemasan, mungkin akan merasa lebih sulit untuk memiliki kondisi emosional dan psikologis yang sehat.

2) Indikator *Self Efficacy*

Menurut Rahayu (2019) indikator dari *self efficacy* sebagai berikut:

a. Tingkat kesulitan tugas

Tingkat kesulitan tugas adalah kemampuan karyawan dalam menyesuaikan dan menghadapi langsung tugas-tugas yang sulit.

b. Luas bidang perilaku

Luas bidang perilaku adalah kemampuan karyawan dalam berbagai situasi tugas tertentu, baik pada bidang perilaku dan bidang khusus.

c. Derajat keyakinan atau penghargaan

Derajat keyakinan atau penghargaan adalah keyakinan karyawan akan kesuksesan terhadap apa yang dikerjakan.

2.1.3 Loyalitas Kerja

Menurut Suryaratri dan Abadi (2018) loyalitas kerja bukan hanya dilihat dari kesetiaan pada perusahaan saja, namun karyawan yang bisa berkontribusi kerja yang maksimal untuk perusahaan. Tingkat loyalitas kerja memberi pengaruh bagaimana karyawan itu bekerja, jika pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan tidak dikelola dengan baik, maka suatu perusahaan tidak akan berjalan secara baik. Karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi sudah pasti setia, patuh dan taat terhadap perusahaan. Rendahnya loyalitas kerja karyawan akan memengaruhi stabilitas dan reputasi perusahaan, dimana reputasi perusahaan akan menurun dan dapat mengganggu kinerja karyawan yang bertahan sehingga berdampak pada produktivitas perusahaan,

Menurut Tamba, *et al.* (2018), loyalitas kerja pada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, jujur dalam bekerja, hubungan kerja yang baik dengan atasan, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, disiplin, menjaga citra perusahaan dan adanya kesetiaan untuk bekerja dalam waktu yang

lebih panjang. Menurut Hasibuan (2017) loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari gangguan orang yang tidak bertanggung-jawab.

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan loyalitas kerja adalah kepatuhan atau kesetiaan yang dimiliki karyawan untuk perusahaannya. Karyawan yang memiliki rasa loyal yang tinggi terhadap perusahaannya dapat dilihat atau diukur dari ketaatan atau kepatuhan. Bertanggung-jawab, pengabdian, dan kejujurannya. Orang-orang tersebut pastinya memiliki karakteristik pribadi yang tinggi. Karakteristik pekerjaan yang sangat tinggi serta memiliki pengalaman yang diperoleh dari perusahaan.

1) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

Suyoto (2019) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- a. Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan, berupa tantangan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.
- c. Karakteristik desain pekerjaan, menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai

tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

- d. Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

2) Indikator Loyalitas Kerja

Menurut Heryandi (2022) indikator loyalitas sebagai berikut:

- a. Ketaatan atau kepatuhan

Kesanggupan seseorang karyawan untuk menaati segala peraturan perusahaan yang berlaku dan menaati perintah perusahaan yang diberikan atasan yang berwenang, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

- b. Bertanggung jawab

Kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

- c. Pengabdian

Sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan.

- d. Kejujuran

Keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

2.1.4 Kinerja Karyawan

Mangkunegera (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Sudarmawanti (2018) Kinerja merupakan hasil kerja seseorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja

seseorang tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Rahmatika, *et al.* (2022) menyatakan kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Masram (2017) menyatakan: “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”. Sedangkan menurut Jamaludin (2017) juga menyebutkan “Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai”. Dalam meningkatkan kinerja karyawan menjadi suatu tantangan bagi pihak perusahaan, karena perusahaan akan berhasil jika sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai kualitas dan dedikasi yang tinggi didalam melaksanakan pekerjaannya sehingga membuat perusahaan semakin berkembang. Menurut Putri, *et al.* (2022) Kinerja karyawan memiliki hakikat bahwa suatu capaian kerja karyawan dapat dihasilkan sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai target, sasaran kerja serta dan visi misi yang dimiliki oleh perusahaan.

1) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa kinerja adalah unjuk kerja, yang mana kinerja tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kinerja dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi kondisi-kondisi baik yang berada di dalam perusahaan maupun yang berbeda di luar perusahaan (lingkungan intern dan ekstern).

Faktor kinerja manusia memiliki peranan besar dalam menentukan suksesnya organisasi. Secara konseptual hasil kerja manusia sering juga sebagai sikap mental yang selalu memiliki pandangan bahwa hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sinungan (2018) menerangkan ada 8 faktor kinerja secara langsung maupun tidak langsung. Kedelapan faktor tersebut antara lain: manusia, metode / proses, lingkungan organisasi (internal), produksi, lingkungan negara (eksternal), modal, lingkungan internasional maupun regional dan umpan balik.

2) Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Sedangkan indikator kinerja menurut Kasmir (2018) adalah sebagai berikut :

a. Kualitas (Mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.

b. Kuantitas (jumlah)

Untuk melihat kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

c. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

d. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan.

e. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan.

f. Hubungan antar karyawan

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerjasama atau kerukunan antar karyawan dan atau antar pimpinan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian ini adalah :

2.2.1 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

1. Hasil penelitian Irfandi, *et.al* (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi finansial terhadap Kinerja dan terdapat pengaruh positif dan signifikan Pemberdayaan terhadap Kinerja. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian Putra (2020) menunjukkan bahwa variabel independen meliputi pemberdayaan karyawan, etos kerja Islam, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.

3. Hasil penelitian Qiranasari, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.
4. Hasil penelitian Oktaviani (2020) menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.
5. Hasil temuan Kagucia (2022) menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.
6. Hasil penelitian Fadil (2019) menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.

7. Hasil penelitian Arifudin, *et al.* (2018) menunjukkan bahwa pemberdayaan berpengaruh negative dan tidak signifikan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.

2.6.2 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan

1. Hasil penelitian Sebayang dan Sebiring (2017) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian Richard (2022) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.
3. Hasil penelitian Murkodi (2018) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan cukup kuat antara Efikasi Diri terhadap kinerja Guru, Efikasi Diri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kinerja Karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.
4. Hasil penelitian Yoman, *et al.* (2019) menunjukkan bahwa efikasi diri secara langsung terhadap kinerja karyawan dan juga secara tidak langsung

berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

5. Hasil penelitian Gayatri dan Onsardi (2020) menunjukkan bahwa pemberdayaan dan efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian penjualan (PT Mayora Kota Bengkulu).
6. Hasil penelitian Noviawati (2017) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

2.6.3 Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1. Hasil penelitian Juliawan (2020) menunjukkan bahwa pengaruh loyalitas positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian oleh Phuong (2022) menunjukkan bahwa loyalitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Hasil penelitian Chikazhe (2019) menunjukkan bahwa loyalitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Hasil penelitian Permata (2017) menunjukkan bahwa loyalitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Hasil penelitian yang dilakukan Andayani (2019) menunjukkan bahwa loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Hasil penelitian yang dilakukan Dahero *et al.* (2018) menunjukkan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.