

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, perusahaan menghadapi kompetisi yang ketat dan perlu meningkatkan kinerja. Sumber daya manusia adalah hal yang krusial dalam mencapai tujuan organisasi. Perusahaan diharapkan dapat menangani sumber daya manusia dengan baik serta benar dalam upaya pencapaian peningkatan kinerja karyawan supaya harapan perusahaan bisa terealisasi. Menurut Egenius, *et al.* (2020) pengelolaan sumber daya manusia harus fokus pada strategi untuk mengoptimalkan potensi individu demi kesuksesan perusahaan.

Kinerja dicirikan sebagai hasil latihan yang dilakukan secara konsisten dalam kurun waktu tertentu (Alqudah, *et al.*, 2022). Kinerja juga merupakan peran dari kapabilitas personal dan kompetensi serta upaya dalam berbagai situasi (Rodrigo, *et al.*, 2022). Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Riyadi (2019) merupakan variabel orang – orang yang terdiri dari sub variabel kapasitas dan kemampuan, landasan, dan sosial ekonomi. Variabel Psikologis di dalamnya terdiri dari sub variabel wawasan, watak, kemampuan, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, serta budaya organisasi. Variabel ini lebih dipengaruhi oleh faktor segmen, sub faktor kebijaksanaan, mentalitas, karakter dan pembelajaran sangat sulit diukur dan faktor otoritatif di dalamnya terdiri dari sub variabel kepemimpinan, kompensasi, konflik, wewenang, susunan organisasi, desain pekerjaan dan organisasi, serta rencana kerja.

Diantara tiga faktor tersebut tentunya faktor psikologis yang paling berdampak pada kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, *self efficacy* (kemampuan) dan budaya organisasi. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan pemantauan terhadap kinerja seluruh karyawan serta memastikan bahwa karyawan telah menyelesaikan kewajiban sesuai dengan asumsi (Oliveira & Honório, 2020).

Kepuasan kerja merupakan elemen yang harus diberikan perhatian dalam manajemen sumber daya manusia (Pratiwi, 2021). Alam & Nurimansjah (2022) mendefinisikan kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang efektif terhadap berbagai bagian pekerjaan yang dialami oleh seorang individu.

Penelitian terkait kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil berbeda di antara peneliti. Berdasarkan penelitian yang diarahkan oleh Rinny, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan kata lain, semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan, kemungkinan kinerja karyawan meningkat. Penelitian yang dilaksanakan oleh Pratiwi (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Yang berarti, apabila seorang karyawan merasa terpenuhi dengan pekerjaannya, maka kinerjanya cenderung meningkat.

Mengutip hasil riset yang dilakukan oleh Rahmizal & Dewi (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya tingkat kepuasan kerja yang tinggi di antara karyawan cenderung mempunyai efek positif pada kinerja. Hasil penelitian ini berlawanan dengan argumen yang diajukan oleh Bataineh (2019) yang

mengklaim bahwa kepuasan kerja tidak berdampak pada kinerja karyawan. Yang berarti menurut pandangan tersebut, tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tidak berpengaruh pada kinerja karyawan. Menurut Eka & Anik (2020) menunjukkan hasil kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, tingkat kepuasan kerja karyawan tidak secara langsung mempengaruhi atau menentukan seberapa baik kinerja dalam organisasi. Dengan kata lain, meskipun karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, hal ini tidak selalu berdampak pada peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Selain kepuasan kerja, *self efficacy* juga merupakan faktor yang krusial yang memengaruhi kinerja karyawan. Sutoro (2022) menjelaskan *self efficacy* dapat dijelaskan sebagai keyakinan individu terkait dengan kinerjanya dalam menyelesaikan tugas dengan efektif. Individu yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuannya cenderung mencapai kesuksesan, sementara individu yang merasa kurang percaya diri cenderung mengalami kegagalan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmizal & Dewi (2022) *self efficacy* berpengaruh pada kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa *self efficacy* yang besar akan meningkatkan kemampuan individu dalam bekerja. Hasil penelitian Hadi (2023) menunjukkan kesimpulan yang sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa variabel *self efficacy* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebagai hasilnya, *self efficacy* yang tinggi memotivasi karyawan hadapi tantangan dengan optimisme dan mencapai hasil lebih baik.

Penelitian Pratiwi & Nawangsari (2021) menyatakan *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki *self efficacy* tinggi cenderung lebih percaya diri, proaktif, dan efektif dalam bekerja, sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Penelitian Hidayat & Panjaitan (2022) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam arti lain, tingkat *self efficacy* seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan berkontribusi positif pada prestasi kerja karyawan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Saputa, *et al.* (2024) menyatakan *self efficacy* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Yang artinya tingkat keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri tidak berhubungan secara langsung dengan kinerja karyawan. Dengan kata lain, meskipun seorang karyawan memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan dirinya, hal ini tidak serta merta meningkatkan kinerjanya.

Budaya organisasi memegang peran kunci dalam meningkatkan performa karyawan (Al-Harthy, *et al.*, 2023). Budaya organisasi umumnya berfungsi sebagai panduan bagi anggota dalam bersikap dan bertindak saat menjalankan tugas di lingkungan organisasi (Widya, *et al.*, 2022). Pernyataan tersebut didukung oleh para peneliti yang telah melakukan penelitian tentang hal budaya organisasi.

Alexander, *et al.* (2023) menunjukkan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin kuat budaya organisasi, semakin tinggi kinerja karyawan. Al-Harthy, *et al.* (2023) menyatakan budaya organisasi memiliki berpengaruh secara positif

terhadap kinerja. Artinya bahwa ketika budaya organisasi diperkuat, kinerja karyawan juga akan meningkat. Prayoga & Firah (2023) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Yang berarti karyawan cenderung menunjukkan performa yang lebih unggul dalam lingkungan dengan budaya organisasi yang kuat. Mengutip hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Nawangsari (2021) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, ketika elemen – elemen budaya seperti nilai – nilai, norma secara efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian Iskanto (2023) menunjukkan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya, budaya organisasi yang baik dan positif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Budaya organisasi yang baik menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan rasa memiliki terhadap perusahaan. Sebaliknya, budaya organisasi yang kurang kuat atau negatif dapat menjadi penghambat produktivitas, menurunkan semangat kerja, dan mengakibatkan kinerja yang buruk. Namun, penelitian Panjaitan, *et al.* (2023) mendapatkan hasil yang berbeda, menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya budaya organisasi tidak memiliki dampak yang berarti terhadap seberapa baik kinerja karyawan. Dengan kata lain, perubahan dalam budaya organisasi tidak secara langsung dapat berdampak pada peningkatan atau penurunan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan pada Central Laundry Service Kerobokan Badung, sebuah perusahaan yang beroperasi di dalam industri jasa *laundry*

hotel serta berdiri di Bali Perusahaan ini terletak di Jl. Pengubengan Kauh No. 18, Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta Utara, Kab. Badung, Bali.

Fenomena yang terjadi berdasarkan wawancara peneliti dengan HRD pada Central Laundry Service Kerobokan Badung adalah kinerja perusahaan yang sudah berjalan dengan baik bisa terganggu, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai kondisi dan perilaku karyawan yang sulit di prediksi. Hasil wawancara ini dibuktikan dengan tingkat pencapaian kinerja karyawan di Central Laundry Service Kerobokan Badung pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1**  
**Rekapitulasi Penjualan Central Laundry Service Kerobokan Badung**  
**Periode Maret 2023 – Februari 2024**

No	Bulan	Penjualan		
		Target Maret 2023 – Februari 2024	Realisasi Maret 2023 – Februari 2024	Persentase Realisasi
1	Maret	Rp. 850.000.000	Rp. 273.212.041	32,14%
2	April	Rp. 850.000.000	Rp. 363.811.153	42,80%
3	Mei	Rp. 850.000.000	Rp. 507.383.124	59,69%
4	Juni	Rp. 850.000.000	Rp. 618.997.521	72,82%
5	Juli	Rp. 850.000.000	Rp. 707.936.750	83,29%
6	Agustus	Rp. 850.000.000	Rp. 638.274.942	75,09%
7	September	Rp. 850.000.000	Rp. 725.635.966	85,37%
8	Oktober	Rp. 850.000.000	Rp. 853.644.767	100,43%
9	November	Rp. 850.000.000	Rp. 836.496.546	98,41%
10	Desember	Rp. 850.000.000	Rp. 947.040.942	111,42%
11	Januari	Rp. 850.000.000	Rp. 852.779.045	100,33%
12	Februari	Rp. 850.000.000	Rp. 792.630.219	93,25%
Jumlah		Rp. 10.200.000.000	Rp. 8.117.843.016	955,04%
Rata - rata		Rp. 850.000.000	Rp. 676.486.918	79,59%

**Sumber: Central Laundry Service Kerobokan Badung (2024)**

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa persentase realisasi penjualan pada Central Laundry Service Kerobokan Badung periode Maret 2023 – Februari 2024 belum mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pada periode tersebut persentase realisasi penjualan Central Laundry Kerobokan Badung hanya sebesar 79.59%. Dalam kaitannya dengan

kinerja karyawan, hal ini perlu segera diperbaiki agar karyawan di Central Laundry Service Kerobokan Badung dapat meningkatkan kinerja di tahun depan, memenuhi target yang ditetapkan dan mencapai tujuan perusahaan dengan optimal.

Fenomena yang terjadi adalah mengenai kepuasan kerja diketahui bahwa sebagian karyawan mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya, yang menyebabkan timbulnya tingkah laku negatif, sering datang terlambat, dan ketidakhadiran tanpa pemberitahuan. Tidak hanya itu, ada juga beberapa karyawan yang merasa belum diperhatikan oleh perusahaan terhadap hasil kerjanya, yang menyebabkan rasa frustrasi dan berpotensi berdampak negatif bagi perusahaan.

Selain itu banyak karyawan yang kurang percaya diri dengan kemampuannya guna menyelesaikan tugas yang diberikan, ketidakpercayaan diri ini menyebabkan rasa tidak yakin dan menimbulkan ketidakmampuan dalam mencapai target kerja. Tingkat *self efficacy* yang tinggi mencerminkan keyakinan diri dan sikap optimistik dalam melaksanakan tugas pekerjaan, sementara tingkat yang rendah dapat menimbulkan keraguan dan kurangnya keyakinan dalam melaksanakan pekerjaan.

Fenomena lainnya adalah budaya organisasi yang kuat dan baik dapat secara signifikan mengurangi ketidakhadiran dan meningkatkan kinerja karyawan. Budaya organisasi yang kuat menumbuhkan suasana kerja yang mendukung di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi. Sebaliknya, budaya organisasi yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan, rendahnya *self efficacy* dan absensi yang tinggi.

Dari hasil survey serta beberapa penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat perbedaan penelitian satu sama lain. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk melakukan penelitian di Central Laundry Service Kerobokan Badung dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang sebelumnya telah teridentifikasi dan memilih untuk menganalisis apakah kepuasan kerja, *self efficacy* dan budaya organisasi berpengaruh pada kinerja karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung. Hal ini semakin relevan mengingat banyaknya karyawan yang mengalami tekanan dalam bekerja berakibat terjadinya ketidakpuasan kerja. Selain itu, *self efficacy* yang menurun membuat kinerja karyawan mengalami penurunan. Serta budaya organisasi yang lemah juga dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan. Dengan mempertimbangkan masalah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

**“Pengaruh Kepuasan Kerja *Self Efficacy* dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung”**

## **1.2 Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, fokus utama dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Central Laundry Service Kerobokan Badung?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Central Laundry Service Kerobokan Badung?

3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung
2. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap Kinerja Karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis seperti yang diuraikan berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diyakini akan meningkatkan dan menambah nilai gagasan tentang dampak kepuasan kerja *self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, sehingga memberikan landasan yang lebih kuat untuk penelitian masa depan di bidang ini.
  - b. Sebagai bahan referensi untuk memecahkan masalah yang terkait dengan topik yang akan dikaji dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh kepuasan kerja *self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Dengan informasi ini, perusahaan dapat merancang strategi dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan *self efficacy* sekaligus memperkuat budaya organisasi yang positif.

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan kontribusi ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama pada konteks kepuasan kerja *self efficacy* dan budaya organisasi.

### c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan serta referensi untuk masalah serupa di masa depan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Sugiyono (2019) menunjukkan bahwa landasan teori diartikan sebagai landasan berpikir, yang meliputi gagasan, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Landasan teori ini akan berfungsi sebagai fondasi yang kuat untuk penelitian yang akan dilakukan.

##### 2.1.1 Grand Theory

*Goal Setting Theory* yang dicetuskan oleh Locke & Latham (1978) merupakan bentuk teori motivasi. Teori penetapan tujuan adalah kerangka kerja individu yang menciptakan, memilih dan diberi dorongan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Mahennoko, 2011). Penelitian juga menunjukkan bahwa menetapkan tujuan yang menantang dan berpartisipasi dalam proses pencapaian tujuan secara positif mempengaruhi kinerja (McShane & Von Glinow, 2005). Teori ini berdasarkan asumsi bahwa sasaran atau tujuan yang diinginkan memiliki peranan penting dalam mengarahkan tindakan individu.

Pada teori ini menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satunya berkaitan dengan kepuasan kerja. Inti dari teori ini adalah ketika seseorang memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, hal itu akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, hal ini akan meningkatkan motivasi untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja (Locke,1978).

Menurut Bandura (1977) individu dengan *self efficacy* yang tinggi lebih cenderung untuk menetapkan tujuan yang ambisius dan bekerja lebih keras untuk mencapainya, sedangkan individu dengan *self efficacy* yang rendah mungkin cenderung untuk menetapkan tujuan yang lebih rendah atau tidak menetapkan tujuan sama sekali.

Teori ini mengindikasikan adanya hubungan dengan sasaran. Sasaran dapat dilihat sebagai target yang ingin dicapai oleh seseorang. Ketika seseorang berkomitmen terhadap tujuan tertentu, hal ini akan mempengaruhi tindakannya serta berdampak pada hasil kerjanya. Hal ini berkaitan erat dengan budaya organisasi, karena budaya organisasi yang positif dapat membantu menetapkan dan memperkuat sasaran tersebut (Locke,1968).

Penelitian ini menggunakan teori penetapan tujuan yang menekankan pentingnya keselarasan antara tujuan individu dan tujuan organisasi. Dengan menerapkan teori ini, diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam kepuasan kerja, *self efficacy* dan budaya organisasi.

## **2.2 Kinerja Karyawan**

### **2.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Suatu perusahaan dianggap berhasil jika upaya menumbuhkan kinerja karyawan dengan tujuan memperoleh sasaran perusahaan yang ditetapkan telah dilakukan dengan baik oleh manajemen sumber daya manusianya.

Peran kinerja sangat signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut Pratiwi (2021) Kinerja berkaitan pada hasil kerja individu yang dinilai berdasarkan parameter atau standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Karyawan merupakan aset yang paling berharga dan berperan dalam mencapai kesuksesan sebuah organisasi. Rinny, *et al.* (2020) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai salah satu elemen utama dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi.

Kinerja karyawan artinya sebuah pencapaian hasil dari segi karyawan mencapai kualitas dan kuantitas, dan ini menjadi ukuran untuk memperoleh hasil yang diinginkan (Sutoro, 2022). Kinerja karyawan menunjukkan kapasitas karyawan dalam melaksanakan seluruh kewajiban yang menjadi tanggung jawab yang berdasarkan atas indikator keberhasilan yang telah ditetapkan (Tailan, *et al.*, 2021). Kinerja karyawan menjadi permasalahan manajemen karena kesuksesan mencapai tujuan dan keberlanjutan perusahaan berdasarkan tingkat kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di perusahaan (Oliveira & Honório, 2020).

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sebagai kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Evaluasi kinerja berdasarkan standar perusahaan merupakan faktor utama peningkatan produktivitas organisasi. Kualitas kinerja karyawan menandakan keberhasilan dan kesejahteraan perusahaan. Fokus pada peningkatan sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja berdampak positif bagi kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

### 2.2.2. Indikator Kinerja Karyawan

Yulianto & Saadah (2020) menjelaskan indikator kinerja merupakan instrumen untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja karyawan. Berikutnya adalah lima indikator mengukur kinerja karyawan:

1) Kualitas

Kualitas kerja diperkirakan berdasarkan pandangan yang mewakili sifat pekerjaan yang dilakukan serta kesempurnaan pelaksanaan sehubungan dengan keunggulan dan kapabilitas yang mewakili.

2) Kuantitas

Yaitu besaran berikutnya yang disampaikan dalam kata – kata, seperti jumlah satuan, jumlah siklus gerakan yang diselesaikan.

3) Ketepatan Waktu

Adalah ukuran yang menilai sejauh mana karyawan dapat mencapai target kerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan dengan standar kualitas yang diharapkan.

4) Efektivitas

Merupakan upaya untuk memanfaatkan sumber daya organisasi (seperti tenaga kerja, dana, teknologi, dan bahan baku) secara optimal. Tujuannya adalah untuk meningkatkan hasil penggunaan sumber daya setiap unit.

5) Kemandirian

Ini adalah tingkat di mana seorang karyawan akan mampu melaksanakan pekerjaannya secara mandiri.

Muliawati & Frianto (2020) menjelaskan terdapat empat indikator kinerja karyawan yaitu:

1) Kualitas Kerja

Dinilai berdasarkan segi akurasi ketepatan waktu, kerapian, kecepatan serta keterampilan bekerja dalam menyelesaikan tugas.

2) Kuantitas Kerja

Ukuran kinerja dapat dinyatakan dalam jumlah persentase antara output aktual dan output target sesuai dengan periode dan waktu yang telah ditetapkan.

3) Keandalan

Mencerminkan seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas dengan tingkat kemauan, ketelitian dan semangat yang tinggi.

4) Sikap Kooperatif

Menunjukkan kemampuan bekerja sama dengan atasan, rekan kerja dan orang lain dalam pelaksanaan tugas.

Indikator kinerja karyawan lainnya menurut Kasmir (2019) terdiri dari empat yaitu:

1) Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu.

2) Kuantitas (jumlah)

Mengukur kinerja bisa dilakukan dengan cara melihat dari jumlah yang dihasilkan seseorang.

3) Waktu (jangka waktu)

Jenis pekerjaan tertentu, ada batas waktu penyelesaian pekerjaan. Jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap tenggat waktu, dapat diasumsikan bahwa kinerjanya tidak baik dan sebaliknya.

4) Ketepatan Waktu

Kegiatan dapat diselesaikan atau hasil produksi dapat dicapai dalam jangka waktu yang ditentukan.

### 2.2.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Riyadi (2019) yaitu:

1) Variabel Individu

Terdiri dari sub variabel kemampuan dan keahlian, lingkungan, dan demografi.

2) Variabel Psikologis

Meliputi sub variabel respons, perilaku, kemampuan, budi pekerti, motivasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi. Variabel ini terutama dipengaruhi karena karakteristik demografi, dan subvariabel persepsi, perilaku, budi pekerti dan pembelajaran sangat sulit diukur.

3) Variabel Organisasi

Sub variabel meliputi kepemimpinan, gaji, konflik, wewenang, struktur organisasi, desain pekerjaan, dan perencanaan karir.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja menurut Kopelman (2015) adalah sebagai berikut:

1) Karakteristik Individu

Individu memiliki ciri – ciri meliputi bakat, pengetahuan, keterampilan, motivasi, nilai, dan norma.

2) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik Pekerjaan meliputi deskripsi pekerjaan, desain pekerjaan, dan jadwal kerja.

3) Karakteristik Organisasi

Ciri – ciri organisasi meliputi insentif, seleksi dan pelatihan, struktur dan organisasi, visi dan misi, kepemimpinan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kombinasi dari beberapa faktor yang berperan dalam mencapai tujuan perusahaan melalui kinerja yang optimal. Perusahaan perlu mengamati dan mengelola faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan kesuksesan organisasi.

## 2.3 Kepuasan Kerja

### 2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Gazi, *et al.* (2022) menjelaskan kepuasan kerja terkait dengan seberapa baik individu memperhatikan, merenungkan, dan terlibat dengan tugas dan tanggung jawab. Kepuasan kerja karyawan adalah sikap dan perasaan yang dimiliki seseorang (Setiani & Febrian, 2023). Pratiwi (2021) menjelaskan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang

menyenangkan dan buruk, yang mempengaruhi persepsi karyawan terhadap pekerjaan. Menurut Rinny, *et al.* (2020) kepuasan kerja adalah perasaan yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaannya, dipengaruhi oleh kinerja internal dan dukungan dari faktor-faktor eksternal yang terkait dengan situasi, hasil, dan spesifikasi pekerjaan yang dilakukan.

Mangkunegara (2016) menjelaskan pengertian kepuasan kerja:

“Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang mendukung atau tidak mendukung pekerjaan atau situasi seorang karyawan. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda yang ditunjukkan dengan nilai yang menyangkut dirinya, semakin banyak bagian pekerjaan yang sesuai dengan individu tersebut maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakannya, begitu juga sebaliknya.”

Arti kepuasan kerja yang lain mengacu pada pandangan dan perasaan karyawan terhadap pekerjaan. Jika memiliki pandangan positif dan merasa senang dengan pekerjaan, maka dapat dikatakan puas dengan pekerjaan tersebut. Sebaliknya, jika memiliki pandangan negatif dan merasa tidak menyenangkan dengan pekerjaan, maka dapat diartikan tidak puas dengan pekerjaan tersebut (Rodrigo, *et al.*, 2022). Semakin besar kepuasan kerja, semakin tinggi kinerja karyawan (Rahmizal & Dewi, 2022). Seorang pimpinan perlu terus-menerus memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karena kepuasan kerja bisa timbul dan menurun dengan cepat.

Walaupun terdapat perbedaan definisi kepuasan kerja di antara para penulis, pada intinya mereka menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya. Dengan asumsi pekerjaan dipandang menarik, ada dua prospek yang bisa

terjadi: karyawan menjadi lebih produktif dan berprestasi, atau bersikap pasif dan tidak berkembang. Sebaliknya, dengan asumsi bahwa pekerjaan dinilai buruk, mengakibatkan dua kemungkinan berikut: karyawan tersebut berupaya untuk bertahan dan melawan kecenderungan yang tidak menyenangkan tersebut, atau menjadi tidak memihak dan tidak peduli lagi dengan produktivitas kerjanya.

### 2.3.2 Manfaat Kepuasan Kerja

Nitisemito (2019) menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja maka akan diperoleh berbagai manfaat, berikut lima manfaat kepuasan kerja:

1) Pekerjaan akan lebih cepat tercapai

Kecepatan menyelesaikan pekerjaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan karyawan, selain itu juga membantu mengurangi beban kerja karena tugas terselesaikan dengan cepat.

2) Kerusakan dapat diminimalisir

Dampak buruk atau kerusakan dalam pekerjaan dapat diminimalisir dengan upaya mengurangi risiko dalam tugas-tugas yang dijalankan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam lingkungan kerja.

3) Tingkat absensi bisa diminimalkan

Tingkat kepuasan kerja karyawan memiliki dampak besar pada tingkat absensi. Saat kepuasan kerja tinggi, frekuensi absensi karyawan cenderung menurun karena adanya semangat dan motivasi yang lebih tinggi.

4) Perpindahan karyawan dapat diperkecil

Peluang perpindahan karyawan dapat diminimalkan karena karyawan merasa cocok dan nyaman dengan pekerjaan mereka.

5) Produktivitas kerja dapat ditingkatkan

Tingkat produktivitas kerja mampu berkembang karena adanya semangat dan antusiasme yang dihasilkan dari tingkat kepuasan kerja karyawan yang sangat tinggi.

### 2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Lima indikator untuk mengukur kepuasan kerja oleh Rodrigo, *et al.* (2022) adalah:

1) Kepuasan terhadap pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki unsur yang memuaskan.

2) Kepuasan terhadap gaji

Sikap karyawan bisa merasa puas atau tidak puas dengan jumlah gaji yang diterima di perusahaan memadai dan sebanding dengan kontribusi.

3) Kepuasan dengan promosi

Yaitu sikap positif atau negatif karyawan terhadap promosi yang dilakukan.

4) Kepuasan terhadap supervisor

Yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan perlakuan dari supervisor dalam memberikan arahan dan dukungan.

5) Kepuasan terhadap rekan kerja

Sikap positif atau negatif seorang karyawan terhadap dukungan rekan kerjanya.

Haris, *et al.* (2023) menjelaskan lima indikator lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan, antara lain:

1) Upah

Jumlah uang yang diterima seseorang sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilannya.

2) Promosi

Peluang untuk kemajuan karir seseorang melalui promosi jabatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Seberapa besar atau kecil kemungkinan kenaikan jabatan serta sejauh mana transparansi dalam proses tersebut akan berdampak pada kepuasan kerja individu.

3) Supervisi

Pengarahan dan pengadilan terhadap karyawan di tingkat bawah dalam suatu organisasi atau kelompok.

4) Keuntungan

Berbagai manfaat yang diberikan perusahaan kepada karyawan, seperti asuransi, liburan dan fasilitas lainnya.

5) Apresiasi

Penilaian terhadap sesuatu dengan memberikan rasa hormat, pengakuan dan penghargaan.

Afandi (2021) menjelaskan adapau indikator – indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

1) Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilaksanakan seseorang dapat menjadi faktor kepuasan dalam bekerja.

2) Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai hasil dari melakukan pekerjaannya apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3) Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau arahan dalam pelaksanaan kerjanya.

4) Rekan Kerja

Seseorang yang berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat membuat pekerjaan menjadi menyenangkan atau tidak menyenangkan.

#### 2.3.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh setiap orang akan berbeda-beda sesuai dengan pemahaman setiap individu (Lestari, *et al.*, 2022).

Berikut adalah lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2019):

1) Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)

Kepuasan diukur dengan sejauh mana kualitas kerja memenuhi kebutuhan individu.

2) Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan hasil dari pemenuhan ekspektasi. Pemenuhan ini mencerminkan perbedaan antara harapan dan hasil yang individu peroleh dari pekerjaannya. Jika harapan melebihi hasil yang diterima, seseorang akan merasa tidak puas. Sebaliknya individu akan merasa puas jika hasil yang diperoleh melebihi harapan.

3) Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari bagaimana individu mempersepsikan bahwa pekerjaan memberikan kepuasan dan pemenuhan nilai-nilai individu yang signifikan.

4) Keadilan (*Equity*)

Kepuasan tergantung pada sejauh mana individu merasa adil diperlakukan di tempat kerja.

5) Komponen Genetik (*Dispositional*)

Beberapa rekan kerja terlihat merasa senang dengan variasi dalam lingkungan kerja, sementara yang lain terlihat kurang puas. Pandangan ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian besar dipengaruhi oleh sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini mengimplikasikan bahwa perbedaan individual memiliki signifikansi penting dalam menjelaskan kepuasan kerja, sebagaimana halnya karakteristik dari lingkungan pekerjaan.

## 2.4 Self Efficacy

### 2.4.1 Pengertian Self Efficacy

*Self efficacy* adalah penilaian diri terhadap kemampuan pribadi yang telah ada sejak lahir atau muncul secara alami dari pengalaman hidup (Hadi, 2023). Menurut Bandura (1989) *self efficacy* adalah keyakinan individu pada kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas tertentu atau mencapai tujuan. *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang tentang peluangnya agar berhasil menyelesaikan tanggung jawabnya (Hidayat & Panjaitan, 2022). *Self efficacy* merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan dan kompetensinya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab (Rahmizal & Dewi, 2022). *Self efficacy* adalah kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya untuk berhasil menyelesaikan tanggung jawab tertentu dengan baik (Sutoro, 2022).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa memiliki tingkat *self efficacy* yang tinggi akan membuat individu lebih percaya diri dalam menjalankan kinerjanya, dan karyawan yang memiliki tingkat keyakinan diri yang kuat cenderung memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk bekerja lebih efektif daripada rekan – rekannya, karena memiliki standar kinerja yang tinggi.

### 2.4.2 Indikator Self Efficacy

Indikator yang dijelaskan oleh Agustin, *et al.* (2021) ada tiga indikator *self efficacy*, yaitu:

1) Tingkat (*Level*)

Berhubungan dengan seberapa percaya individu pada kemampuannya untuk menyelesaikan tugas atau masalah, berdasarkan tingkat kesulitannya yang dianggap oleh individu. Kekuatan terkait dengan kestabilan keyakinan tersebut.

2) Generalisasi (*Generality*)

Berhubungan dengan cakupan tugas yang dilakukan serta sejauh mana seseorang merasa mampu untuk mengatasi tugas dan tantangan yang dihadapi. Tingkat *self efficacy* yang lebih tinggi akan membantu individu menghadapi rintangan dengan percaya diri, sedangkan tingkat *self efficacy* yang lebih rendah dapat mengakibatkan rasa ragu dan kurangnya keyakinan diri dalam menghadapi tugas-tugas tersebut. Dengan demikian, tingkat *self efficacy* yang tinggi dapat memotivasi individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

3) Kekuatan (*Strength*)

Terkait dengan sejauh mana seseorang percaya atau yakin akan kemampuannya, semakin tinggi tingkat kesulitan pekerjaan yang ditetapkan, semakin rendah rasa percaya diri yang dirasakan setelah menyelesaikannya.

Dixon, *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa indikator *self efficacy* dapat digunakan sebagai landasan untuk menilai tingkat kepercayaan diri seseorang. Adapun indikator sebagai berikut:

1) Yakin Dapat Menyelesaikan Tugas Tertentu

Individu memiliki keyakinan bahwa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan menentukan sendiri tugas (target) yang harus dicapai.

2) Yakin Dapat Memotivasi Diri Untuk Melakukan Tindakan Yang Diperlukan Untuk Menyelesaikan Tugas

Individu dapat meningkatkan memotivasi dirinya agar melakukan serangkaian aktivitas penting guna menyelesaikan suatu pekerjaan.

3) Yakin Bahwa Diri Mampu Berusaha Dengan Keras, Gigih, Dan Tekun

Individu menunjukkan kegigihan dalam menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan seluruh kemampuan yang dimilikinya.

4) Yakin Bahwa Diri Mampu Bertahan Menghadapi Hambatan Dan Kesulitan

Individu dapat bertahan ketika menghadapi berbagai tantangan dan rintangan serta memiliki kemampuan untuk bangkit kembali setelah mengalami kekecewaan.

5) Yakin Dapat Menyelesaikan Permasalahan Di Berbagai Situasi

Individu percaya dalam menangani masalah yang tidak terbatas pada keadaan atau situasi tertentu.

Indikator variabel *self efficacy* menurut Mahawati & Sulistiyani (2021) terdapat lima indikator yaitu:

1) Keyakinan atau kepercayaan akan kemampuan diri sendiri

Mengarah pada sejauh mana individu mampu menyelesaikan tugas atau tantangan yang dihadapi.

2) Optimis dalam penyelesaian tugas

Mencerminkan sikap positif dan percaya diri seseorang terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas.

3) Objektif dalam menghadapi masalah

Kemampuan untuk menilai situasi secara logis dan rasional tanpa dipengaruhi oleh emosi.

4) Bertanggung jawab atas pekerjaan atau tugas

Menggambarkan komitmen dan rasa tanggung jawab seseorang dalam menyelesaikan apa yang menjadi kewajibannya.

5) Bersikap rasional dan realistis dalam mengambil tindakan atau keputusan

Kemampuan untuk membuat keputusan yang berdasarkan pertimbangan logis dan fakta, bukan berdasarkan perasaan atau asumsi.

### 2.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

Menurut Bandura (2015) tingkat *self efficacy* individu dalam setiap usaha dapat mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mempengaruhi *self efficacy* seorang karyawan sebagai berikut:

#### 1) Budaya

Pengaruh budaya terhadap *self efficacy* terlihat dalam nilai, keyakinan, dan cara pengaturan diri yang mempengaruhi pandangan diri tentang kemampuan. Keyakinan akan *self efficacy* dipengaruhi oleh budaya. Oleh karena itu, penting untuk tetap menjadi diri sendiri dan menghindari dampak negatif budaya untuk mempertahankan integritas pribadi.

#### 2) Gender

Perbedaan *gender* juga berpengaruh terhadap *self efficacy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perempuan mempunyai *self efficacy* yang tinggi dalam menjalankan perannya. Perempuan yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga dan perempuan karir cenderung memiliki *self efficacy* yang lebih tinggi dibandingkan dengan pria yang bekerja.

#### 3) Sifat dari Tugas yang Dihadapi

Tingkat kesulitan tugas yang dihadapi oleh seseorang akan mempengaruhi penilaian diri. Semakin kompleks tugasnya, semakin rendah penilaian kemampuannya. Sebaliknya, jika tugasnya mudah dan sederhana, penilaian kemampuannya akan lebih tinggi.

#### 4) Intensif Eksternal

Intensif yang diperoleh dapat menjadi faktor lain yang berpengaruh terhadap *self efficacy* karyawan. Kompetensi dan insentif kontingen yang diberikan oleh orang lain sebagai refleksi dari prestasi seseorang adalah salah satu hal yang dapat meningkatkan *self efficacy*.

#### 5) Status atau Peran individu dalam Lingkungan

Individu dengan status yang lebih tinggi akan mempunyai tingkat pengendalian yang lebih tinggi, yang mengakibatkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi. Pada saat yang sama, individu dengan status yang lebih rendah akan memiliki tingkat pengendalian yang lebih rendah, sehingga kepercayaan diri juga akan menjadi rendah.

#### 6) Informasi tentang kemampuan diri

Individu yang percaya akan kemampuannya, akan merasa lebih percaya diri jika menerima informasi positif tentang dirinya. Sebaliknya, individu yang kurang percaya pada kemampuannya, akan merasa memiliki keyakinan diri yang rendah jika mendapatkan informasi negatif tentang dirinya.

Berdasarkan beberapa kesimpulan dari uraian di atas adalah bahwa faktor-faktor yang memengaruhi *self efficacy* antara lain antara lain budaya, *gender*, kompleksitas tugas yang dihadapi, intensif eksternal, kedudukan atau peran individu dalam lingkungan, dan informasi tentang kemampuan diri.

## 2.5 Budaya Organisasi

### 2.5.1 Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat keyakinan, nilai, harapan, praktik, dan sifat yang membentuk organisasi (Al-Harathi, *et al.*, 2023). Istilah budaya organisasi merujuk pada norma-norma yang berlaku di dalam perusahaan, yang umumnya berbentuk organisasi. Budaya organisasi adalah sistem nilai bersama yang dianut oleh anggota suatu

organisasi, membedakan organisasi tersebut dari yang lain (Prayoga & Firah, 2023). Organisasi ini adalah kerja sama antara beberapa individu yang membentuk kelompok atau unit kerja yang bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama (Kamaroellah, 2014).

Budaya organisasi adalah pandangan bersama yang dimiliki oleh anggota organisasi, serta merupakan pola asumsi dasar yang dipahami bersama dalam suatu organisasi, khususnya dalam menangani dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam organisasi (Sutoro, 2022). Menurut Iskamto (2023) budaya organisasi merupakan kebiasaan yang sudah berlangsung lama dan diaplikasikan dalam aktivitas kegiatan kerja sehari-hari. Budaya ini berperan penting sebagai faktor pendorong dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan dan manajer perusahaan.

Dari definisi di atas dapat dilihat jika budaya organisasi merupakan kumpulan nilai, keyakinan, dan praktik bersama yang membentuk identitas organisasi. Hal ini tidak hanya memengaruhi interaksi antar anggota organisasi, tetapi juga berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja karyawan dan efektivitas kepemimpinan perusahaan.

### **2.5.2 Manfaat Budaya Organisasi**

Perkembangan serta keberlangsungan sebuah perusahaan sangat bergantung pada budaya organisasinya. Menurut Kamaroellah (2014) menyatakan bahwa budaya perusahaan bisa menjadi keunggulan kompetitif dalam menghadapi perubahan dan tantangan. Beberapa keuntungan dari budaya organisasi yaitu:

1. Membatasi peran yang membedakan antara organisasi yang satu dengan yang lainnya. Setiap organisasi memiliki peran unik. Sehingga diperlukan fondasi budaya yang kokoh untuk mendukung sistem dan aktivitas dalam organisasi tersebut.
2. Menciptakan rasa kepemilikan identitas bagi anggota organisasi. Dengan adanya budaya organisasi yang kuat, anggota akan merasa memiliki identitas khas yang membedakan organisasi itu dari lainnya.
3. Memprioritaskan tujuan bersama daripada kepentingan pribadi.
4. Menjaga stabilitas organisasi. Kesatuan elemen-elemen organisasi yang didasari oleh pemahaman budaya yang seragam akan membantu menjaga stabilitas organisasi.

### 2.5.3 Indikator Budaya Organisasi

Sutoro (2022) menjelaskan ada beberapa indikator yang menggambarkan budaya suatu organisasi, yang masing-masing indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Inovasi dan keberanian mengambil risiko  
Seberapa jauh perusahaan mendorong karyawan untuk berinovasi dan berani menghadapi risiko, serta bagaimana perusahaan memberikan apresiasi terhadap tindakan pengambilan risiko karyawan dan membangkitkan munculnya ide – ide baru dari karyawan.
- 2) Perhatian terhadap detail  
Sejauh mana perusahaan mengharapkan karyawan untuk menunjukkan ketelitian, analisis dan perhatian pada rincian.

3) Berorientasi pada hasil

Sejauh mana manajemen memfokuskan perhatian pada hasil dibandingkan dengan teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut, seperti analisis dan evaluasi pelaksanaan tugas.

4) Berorientasi pada tim

Merupakan perusahaan yang selalu mendukung individu untuk bekerja sama dengan tim – tim yang ada, seperti dukungan manajemen terhadap karyawan untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja di tim lain.

Soelistya, dkk. (2022) menjelaskan terdapat 5 indikator budaya organisasi yaitu:

1) Inisiatif perseorangan (*individual initiative*)

Yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan dan kemerdekaan yang dimiliki oleh individu.

2) Toleransi terhadap risiko (*risk tolerance*)

Yaitu tingkat di mana karyawan didorong untuk mengambil risiko, menjadi agresif dan inovatif.

3) Pengawasan (*control*)

Yaitu jumlah aturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk memonitor dan mengawasi perilaku kerja.

4) Dukungan manajemen (*management support*)

Yaitu tingkat di mana manajer berusaha untuk memberikan komunikasi yang jelas, bantuan dan dukungan kepada bawahannya.

5) Pola komunikasi (*communication pattern*)

Yaitu tingkat di mana komunikasi dalam organisasi dibatasi oleh otoritas hierarki formal.

Empat indikator budaya organisasi yang dijelaskan oleh Nguyen, dkk.

(2020) yaitu:

1) Mengutamakan inovasi dengan tetap mengenali potensi risiko

Memberikan prioritas pada pengembangan ide, layanan baru yang dapat meningkatkan daya saing dan nilai tambah organisasi.

2) Berorientasi pada hasil

Menunjukkan konsentrasi organisasi dalam mencapai tujuan dan hasil yang ditentukan. Organisasi dengan budaya berorientasi hasil memprioritaskan kinerja, kesuksesan dan pencapaian tujuan.

3) Berfokus pada seluruh kepentingan karyawan

Memprioritaskan kebutuhan, keinginan dan kesejahteraan seluruh tenaga kerjanya. Organisasi dengan budaya ini menyadari perlunya mencapai keseimbangan antara tujuan dan kebutuhan karyawan.

4) Tugas yang berorientasi pada detail

Menunjukkan perhatian organisasi dalam memenuhi tujuan dan melaksanakan tugas secara efisien. Budaya ini menekankan perlunya menyelesaikan sesuatu dengan baik dan benar.

#### 2.5.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi budaya organisasi menurut Putrawijaya & Oktavianti (2022) antara lain:

1. Komunikasi yang efektif

Cara komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting untuk membentuk perilaku anggota dalam berinteraksi, baik di antara sesama anggota maupun atasan dan bawahan.

2. Motivasi

Usaha organisasi dalam memberikan dorongan, baik berupa materi, semangat, maupun bantuan, dapat membentuk budaya tingkah laku yang baru di kalangan anggota.

3. Karakteristik organisasi

Jenis aktivitas, ukuran, dan tingkat kompleksitas suatu organisasi mempengaruhi dan membentuk budaya yang ada di dalam organisasi tersebut.

4. Proses – proses administrasi

Proses administrasi seperti toleransi terhadap konflik, pemberian penghargaan, dan pengakuan terhadap prestasi membentuk cara pandang terhadap konflik dan menentukan metode kerja dalam organisasi.

5. Struktur organisasi

Struktur organisasi, baik yang bersifat kaku maupun fleksibel, mempengaruhi kebiasaan dan perilaku anggota dalam menyelesaikan tugas, serta membentuk budaya organisasi.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu akan menganalisis dan membandingkan temuan penelitian – penelitian sebelumnya mengenai faktor – faktor serupa. Ada berbagai penelitian masa lalu yang berkaitan dengan hubungan antara kinerja karyawan dan faktor-faktor seperti kepuasan kerja, *self efficacy*, dan budaya organisasi. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut meliputi:

### 2.6.1 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rinny, *et al.* (2020) dengan judul “*The Influence of Compensation, Job Promotion, And Job Satisfaction on Employee Performance of Mercubuana University*”. Penelitian Hasil pengujian menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Universitas Mercu Buana. Adapun persamaan dari penelitian ini adalah penggunaan metode kuantitatif dan menggunakan variabel kepuasan kerja sebagai salah satu variabel independen (X) lalu persamaan yang lain juga sama-sama menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian penulis adalah menggunakan total populasi sebanyak 52 karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung, sedangkan penelitian terdahulu total populasi sebanyak 332 karyawan dengan menggunakan 77 sampel karyawan Universitas Mercu Buana.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Eka & Anik (2020) dengan judul “*The Effect Of Organizational Communication And Job Satisfaction On Employee Engagement And Employee Performance At Pt. Abyor*”.

*International)*”. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun kesamaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah pada penggunaan sama-sama menggunakan variabel kepuasan kerja sebagai variabel independen (X) dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y). Perbedaan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode analisis Partial Least Square (PLS) sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2021) dengan judul “*The Effect of Compensation and Job Satisfaction on Employee Performance*”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Persamaannya penelitian ini terletak pada fokus pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan juga dalam penelitian terdahulu berkaitan dengan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan kinerja karyawan sama-sama menjadi variabel dependen (Y). Perbedaan dalam penelitian terdahulu hanya membahas dua variabel independen (X) yaitu variabel kompensasi dan variabel kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian ini membahas tiga variabel independen (X) yaitu variabel kepuasan kerja, variabel *self efficacy*, dan variabel budaya organisasi.

- 4) Penelitian yang dilakukan Rahmizal & Dewi (2022) dengan judul “*The Effect of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Employee Performance in Employees Education and Culture Office South Coast District*”. Diketahui bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan. Persamaan dari kedua penelitian yaitu penggunaan metode kuantitatif dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y) sebagai variabel yang dipengaruhi, dan membahas kepuasan kerja sebagai variabel independen (X). Perbedaannya terdapat pada objek. Penelitian terdahulu menggunakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan sebagai objek, sedangkan penelitian ini menggunakan Central Laundry Service Kerobokan Badung sebagai objek penelitian.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Bataineh (2019) yang berjudul “*Impact of Work-Life Balance, Happiness at Work, on Employee Performance*”. Hasil riset menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berdampak pada kinerja karyawan. Persamaannya yaitu penelitian sama-sama menggunakan survei berbasis kuesioner yang dirancang untuk menguji, dan persamaannya dalam menggunakan variabel kepuasan kerja. Perbedaannya terletak pada penelitian sebelumnya memanfaatkan dua variabel independen (X), sedangkan penelitian ini menggunakan tiga variabel independen (X)

### 2.6.2 Hubungan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rahmizal & Dewi (2022) dengan judul “*The Effect of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Employee Performance in Employees Education and Culture Office South Coast District*”. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan hasil variabel *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan. Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kuantitatif dalam mengumpulkan dan menganalisis data, dan kedua penelitian melibatkan variabel lain sebagai faktor yang mungkin mempengaruhi kinerja, yaitu kepuasan kerja dan budaya organisasi dalam penelitian ini. Perbedaannya terdapat pada penelitian terdahulu hanya mempertimbangkan *self efficacy* dan kepuasan kerja, sementara penelitian ini melibatkan faktor budaya organisasi sebagai variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawan.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2023) dengan judul “*The Influence of Self-Efficacy on Employee Performance Mediated by Work Motivation and Work Engagement*” penelitian ini membuktikan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu maupun penelitian ini melihat hubungan antara *self efficacy* dan kinerja karyawan, meskipun dengan variabel yang berbeda yang memediasi atau tidak. Perbedaan penelitian terdahulu yaitu sampel penelitian berjumlah 100 responden menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan metode analisis

jalur, sedangkan penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 52 responden menggunakan teknik metode penelitian kuantitatif dan analisis regresi linear berganda

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Nawangsari (2021) dengan judul penelitian "*Organizational Citizenship Behavior while mediating Self-Efficacy, Servant Leadership and Organization Culture on Employee Performance*" didapatkan hasil penelitian dengan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Kharisma Potensia Indonesia. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti variabel independen (X) yaitu variabel *self efficacy*, dan variabel dependen (Y) yaitu variabel kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada objek penelitian yang digunakan berbeda, penelitian terdahulu menggunakan perusahaan Kharisma potensia Indonesia, sedangkan penelitian ini menggunakan Central Laundry Service Kerobokan Badung sebagai objek penelitiannya.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat & Panjaitan (2022) dengan judul "*The Effect of Self Efficacy, Talent Management and Continuous Improvement on Employee Performance*". Penelitian ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian menggunakan variabel dependen kinerja karyawan dan variabel independen *self efficacy*. Perbedaan penelitian terdahulu menggunakan 110 sampel karyawan PT. Daelim

Indonesia, sedangkan penelitian penulis menggunakan 52 sampel karyawan Central Laundry Service Kerobokan Badung.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Saputa *et al.* (2024) dengan judul “*The Influence of Competency and Self-Efficacy on Employee Performance Through Work Motivation in the Office of the Class I Mopah Merauke Airport Organizing Unit*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa *self efficacy* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan kedua penelitian adalah menggunakan variabel independen yaitu *self efficacy*. Perbedaan penelitian penulis menggunakan teknik analisis menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) sedangkan penelitian terdahulu menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

### 2.6.3 Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Alexander, *et al.*, (2023) dengan judul “*Effect of Work Stress and Organizational Culture on Employee Performance in Service Office Environment Palembang Ilir West Tax*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di lingkungan kantor Pelayanan Pajak Palembang Ilir Barat. Persamaan kedua penelitian menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada karyawan. Perbedaan penelitian penulis menggunakan 52 sampel karyawan pada Central Laundry Service Kerobokan Badung, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 145 sampel karyawan pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Al-Harti, *et al.*, (2023) dengan judul “*the Impact of Organizational Culture on Employee Performance: the Case of University of Technology and Applied Sciences-Ibra in Oman*”. Penelitian menyatakan budaya organisasi memiliki hubungan positif dengan kinerja. Baik penelitian ini maupun penelitian terdahulu menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data, dan kedua penelitian memiliki fokus pada kinerja karyawan, Penelitian ini melihat pengaruh kepuasan kerja, *self efficacy*, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, sementara penelitian terdahulu memfokuskan pada hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Prayoga & Firah (2023) dengan judul “*The Effect of Organizational Culture and Job Environment on Employee in Pt. Astra International Tbk. Auto 2000 Branch of Amplas Medan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. PT. Astra International Tbk. Auto 2000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Kedua penelitian sama-sama menjelaskan variabel independen (X) yaitu variabel budaya organisasi. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu objek penelitian terletak dalam industri otomotif dan penelitian ini terletak dalam industri jasa laundry.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Nawangsari (2021) dengan judul “*Organizational Citizenship Behavior while mediating Self-Efficacy, Servant Leadership and Organization Culture on Employee Performance*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan kedua penelitian yaitu menggunakan dua variabel yang sama yaitu *self efficacy* dan budaya organisasi. Perbedaan penelitian terdahulu objek penelitian di Kharisma Potensia Indonesia, sedangkan penelitian penulis menggunakan objek penelitian di Central Laundry Service Kerobokan Badung.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Iskamto (2023) dengan judul “*Organizational Culture and Its Impact on Employee Performance*”. Penelitian menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan kinerja. Baik penelitian ini maupun penelitian terdahulu menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data, dan kedua penelitian memiliki fokus pada kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian ini mempertimbangkan tiga variabel, yaitu kepuasan kerja, *self efficacy*, dan budaya organisasi, sementara penelitian terdahulu hanya fokus pada stres kerja sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan, *et al.* (2023) dengan judul “*Organizational Culture, Leadership, and Competency on Job Satisfaction and Employees Performance at the Public Works and*

*Spatial Planning Office of Pekanbaru*”. Penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan kedua penelitian yaitu menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan sampel 78 responden dan teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* versi SmartPLS 3. Sedangkan penelitian penulis menggunakan sampel 52 responden dan teknik analisis menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 25.

