

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Oleh karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Sumber daya manusia yang ada juga perlu dikelola dan dibina agar karyawan merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) dari karyawannya. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2008).

PT. Prudential Life Assurance Jombang adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa yang berda di Kabupaten Jombang. PT. Prudential Life Assurance Jombang merupakan kantor cabang Prudential Indonesia yang menyediakan berbagai produk asuransi kesehatan, asuransi pendidikan, asuransi *income* dan produk - produk lain yang senantiasa berkembang. di PT Prudential Life Assurance Jombang mengalami suatu permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, hal ini di ini dilihat

kinerja karyawan terutama bagian pemasaran pada PT Prudential Life Assurance Jombang kurang baik , berikut data target penjualan bagi sales person (tenaga pemasaran) selama tiga bulan terakhir tahun 2017 :

Tabel 1.1

Target pendapatan bagi sales person (tenaga pemasaran) selama tiga bulan terakhir tahun 2017

Bulan	Target Nasabah (Orang)	Realisasi (Orang)	Prosentase
April	102	88	86%
Mei	102	85	83%
Juni	102	83	81%

Sumber : PT Prudential Life Assurance Jombang, 2017

Berdasarkan table di atas menunjukkan target nasabah setiap bulan dari 34 karyawan yaitu 102, pada bulan april hanya mencapai 88 (86%), bulan mei hanya 85 nasabah (83%) dan bulan juni. mencapai 83 nasabah (81%), selama tiga bulan menunjukkan penurunan realisasi pencapaian karyawan dalam mencari nasabah. Penurunan kinerja karyawan ini juga terlihat dari ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan target waktu kerja yang telah ditentukan dari 34 karyawan bagian marketing target yang ditentukan sebesar 102 nasabah dalam sebulan kenyataannya tercapai lebih dari satu bulan, sehingga pekerjaan karyawan tidak efektif, selain itu karyawan kurang terbuka dan tidak mau menerima saran dari orang lain.

Indikasi adanya beberapa permasalahan terkait kemampuan karyawan yang kurang maksimal dalam memperoleh nasabah sehingga target perusahaan setiap bulannya tidak tercapai, setiap karyawan mendapat target dari perusahaan sebanyak 3 nasabah dengan nilai tabungan antara Rp. 1.000.000, sampai dengan Rp. 2.000.000,-, selain itu karyawan bagian *marketing* tidak dapat menyelesaikan target perusahaan tepat waktu serta kurangnya komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan (As,ad 2010).

Penurunan kinerja karyawan bagian pemasaran pada PT Prudential Life Assurance Jombang disebabkan tingkat *self-efficacy*, ini terlihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada karyawan bagian pemasaran yang menunjukkan beberapa karyawan memiliki perasaan kurang mampu melakukan pekerjaan terutama dalam berkomunikasi dengan calon nasabah, karyawan juga kurang tertantang dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga merasa kurang puas dengan pekerjaan yang selama ini dilakukan.

*Self efficacy* sangat diperlukan dalam mengembangkan kinerja karyawan karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya secara tepat waktu. *Self efficacy* menurut Alwisol (2004:344) adalah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai yang diisyaratkan. *Self-efficacy* tidak muncul begitu saja dalam diri seseorang, Hjelle dan Zeigeier (1992) seperti dikutip Chamariyah (2015:24)

menjelaskan bahwa *self-efficacy* diperoleh atau dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut : 1) Pencapaian kinerja, 2) Pengalaman dari orang lain. Dengan melihat kesuksesan orang lain, dapat menumbuhkan persepsi *self-efficacy* yang kuat dalam hal bahwa mereka juga dapat melakukan aktivitas yang sama, 3) Verbal persuasion, yaitu meyakinkan orang lain bahwa kita memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, dan 4) Dorongan emosional. Tingkat dorongan emosional terhadap situasi mengacau dan menekan tersebut dalam menghadapi situasi yang mengancam dan menekan, akan mempengaruhi tingkat *self-efficacy*. Bila dorongan emosional rendah, maka akan meningkatkan keyakinan.

Selain *self efficacy* ada hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi merupakan hal yang penting yang harus menjadi perhatian, karena motivasi merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang. Besar dan kecilnya pengaruh motivasi pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan (Hamzah, 2011). Semakin besar motivasi yang diberikan oleh perusahaan, karyawan akan semakin bersemangat dan rela mencurahkan tenaga dan pikirannya demi pekerjaan.

Penurunan motivasi karyawan pemasaran terlihat terlalu banyaknya pekerjaan, sedikitnya waktu yang tersedia dan tidak adanya dukungan sistem menghabiskan cadangan sumber daya dan berdampak pada menurunnya kualitas kerja, kecilnya upah dibandingkan dengan volume pekerjaan, tidak menariknya skema insentif dari target yang ingin dicapai, kebijakan yang arogan, tidak adanya sistem imbalan yang jelas dan Ketidak-sesuaian antara prinsip pribadi dengan tuntutan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan rata-rata karyawan memperoleh gaji perbulan Rp.800.000 sampai 1.500.000

Kinerja yang dilakukan karyawan juga didukung oleh beberapa faktor. Dalam perilaku organisasi yang merupakan studi mengenai apa yang orang-orang lakukan dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka

mempengaruhi kinerja organisasi. Dimana perilaku organisasi mencakup topik-topik inti : motivasi, perilaku dan kekuasaan pemimpin, komunikasi interpersonal, struktur dan proses kelompok, pengembangan dan persepsi sikap, proses perubahan, konflik dan negosiasi, rancangan kerja. Yang menjadi pilihan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan untuk dijadikan penelitian adalah topik motivasi dengan teori *self efficacy* (Robbins, 2010)

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di dengan judul Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening pada PT Prudential Life Assurance Jombang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang?
2. Apakah *Self efficacy* berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang?
4. Apakah motivasi kerja memediasi pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pemasaran PT Prudential Life Assurance Jombang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang
2. Untuk mengetahui pengaruh *Self efficacy* terhadap motivasi kerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang
4. Untuk mengetahui peran motivasi kerja dalam memediasi pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Jombang

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam manajemen sumber daya manusia mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja individual karyawan yaitu *self efficacy*, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT Prudential Life Assurance Jombang tentang pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi motivasi kerja.