

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen berfungsi sebagai penggerak utama dalam merancang strategi yang tepat guna memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efisien, dan memastikan bahwa setiap komponen dalam organisasi dapat bekerja secara sinergis. Peran ini mencakup koordinasi yang efektif antara berbagai departemen, pengambilan keputusan yang didasarkan pada data, serta pengawasan terhadap pelaksanaan rencana kerja. Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Stoner et al. dalam Almasri, M. N. (2016).. Mereka menegaskan bahwa manajemen merupakan proses yang esensial untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengontrol sumber daya, baik manusia maupun material, guna mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset strategis yang mendukung operasional dan pencapaian target perusahaan. Pegawai dengan kinerja tinggi berkontribusi pada produktivitas dan daya saing perusahaan, sehingga manajemen SDM harus mampu mengidentifikasi, mengembangkan, dan mempertahankan talenta terbaik. Strategi SDM yang efektif menciptakan lingkungan kerja kondusif, meningkatkan loyalitas, dan mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan dan pencapaian tujuan

perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran SDM akan terus dimaksimalkan guna meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya mendukung kelangsungan organisasi atau Perusahaan (Prasetyo dan Marlina, 2019).

Kinerja pegawai merupakan indikator utama efektivitas dan efisiensi kerja yang mencerminkan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi. Menurut Robbins dan Judge dalam Tiyanti et al. (2021), kinerja pegawai merupakan output perilaku individu yang berdampak pada tujuan organisasi. Kinerja dapat dipengaruhi oleh kemampuan teknis, motivasi, dan faktor psikologis seperti *self efficacy*, *employee engagement*, dan rekan kerja.

Salah satu faktor utama yang sering menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai adalah *self efficacy*, yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diemban. *Self efficacy* bukan sekadar rasa percaya diri, melainkan keyakinan nyata bahwa seseorang dapat mengatasi berbagai tantangan serta melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Menurut teori yang disampaikan oleh Bandura dalam Laily (2018), *self efficacy* memiliki dampak signifikan terhadap cara seseorang merespons berbagai tantangan di tempat kerja, baik itu tekanan kerja, target yang tinggi, maupun lingkungan kerja yang dinamis dan selalu berubah.

Pegawai dengan *self efficacy* tinggi melihat tantangan sebagai peluang untuk belajar dan berkembang, berbeda dengan mereka yang mudah ragu dan menyerah saat menghadapi kesulitan. Mereka cenderung lebih aktif, kreatif, dan termotivasi untuk menyelesaikan tugas dengan hasil terbaik, bahkan dalam situasi yang penuh tekanan. Selain itu, *self efficacy* memengaruhi cara pegawai menetapkan dan mencapai tujuan. Mereka yang memiliki keyakinan diri tinggi biasanya menetapkan target ambisius dan bekerja keras untuk mencapainya, sehingga berkontribusi langsung pada keberhasilan organisasi. Kinerja individu yang unggul ini mendukung pencapaian tujuan tim dan perusahaan secara keseluruhan.

Penting bagi perusahaan untuk mendorong pengembangan *self efficacy* di kalangan pegawai. Langkah-langkah seperti memberikan pelatihan yang sesuai, memberikan umpan balik yang membangun, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan keterampilan dapat membantu meningkatkan *self efficacy*. Pada akhirnya, *self efficacy* tidak hanya membantu pegawai mencapai potensi terbaik mereka, tetapi juga menjadi faktor utama dalam memastikan kesuksesan perusahaan secara keseluruhan.

Selain *self efficacy*, *employee engagement* juga menjadi salah satu elemen penting yang secara signifikan memengaruhi peningkatan kinerja pegawai. *Employee engagement* mengacu pada tingkat keterlibatan emosional, kognitif, dan fisik seorang pegawai terhadap pekerjaannya maupun organisasi tempat ia bernaung. Konsep ini mencerminkan sejauh mana seorang pegawai merasa memiliki hubungan emosional yang mendalam dengan pekerjaannya,

memahami visi perusahaan, dan secara aktif berpartisipasi dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Gallup dalam Savitri (2024), pegawai dengan engagement tinggi cenderung memiliki performa lebih baik, mengambil inisiatif, dan loyal terhadap perusahaan. Mereka mampu melampaui target, menghadapi tekanan kerja dengan baik, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk kolaborasi dan inovasi. Tingkat engagement yang tinggi juga meningkatkan produktivitas, menurunkan angka *turnover*, dan menciptakan suasana kerja yang positif. Pegawai yang merasa dihargai dan selaras dengan visi organisasi lebih terdorong untuk memberikan kinerja terbaik, memperkuat hubungan dengan pekerjaannya, dan membangun sinergi dalam tim.

Untuk mencapai hal ini, perusahaan perlu mengembangkan langkah-langkah strategis guna meningkatkan *employee engagement*. Misalnya, dengan memberikan apresiasi terhadap pencapaian pegawai, menyediakan kesempatan pengembangan karier, menjaga komunikasi yang terbuka dan transparan, serta menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung. Dengan penerapan strategi yang efektif, *employee engagement* tidak hanya akan mendongkrak performa individu tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Selanjutnya, rekan kerja menjadi salah satu faktor signifikan yang memiliki dampak besar terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Hubungan yang harmonis di antara pegawai tidak hanya menciptakan

lingkungan kerja yang nyaman, tetapi juga menjadi dasar bagi terbentuknya kerja sama tim yang kokoh. Ketika hubungan interpersonal terjalin dengan baik, komunikasi antar individu menjadi lebih lancar, yang pada akhirnya mempercepat penyelesaian tugas dan mengurangi kemungkinan konflik yang dapat menghambat produktivitas.

Menurut Robbins dan Judge dalam Pitasari et al. (2018), hubungan positif di tempat kerja meningkatkan kepuasan kerja dan memberikan dukungan sosial yang efektif, membantu mengurangi stres dan menjaga motivasi pegawai. Lingkungan sosial yang mendukung memungkinkan pegawai fokus dan menjalankan tugas secara optimal. Hubungan baik antar rekan kerja juga mendorong budaya kolaboratif, di mana ide kreatif lebih mudah muncul berkat rasa saling percaya. Kerja sama yang erat memaksimalkan potensi tim dan mengurangi konflik internal, sehingga produktivitas dan kualitas kerja tetap terjaga.

Untuk membangun hubungan yang positif di antara pegawai, perusahaan dapat mengimplementasikan langkah-langkah strategis seperti menyediakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, mengadakan kegiatan *team-building* secara rutin, serta menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan menghargai keberagaman. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat membangun lingkungan kerja yang lebih kondusif dan harmonis, yang tidak hanya mendorong peningkatan kinerja individu tetapi juga memperkuat kinerja organisasi secara keseluruhan.

Peneliti memilih Hotel Seruni Puncak sebagai objek penelitian karena industri perhotelan sangat bergantung pada kinerja pegawai dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Pegawai di sektor ini diharapkan mampu bekerja sesuai standar layanan yang tinggi, menjaga produktivitas, dan beradaptasi dengan kebutuhan tamu yang beragam. Dalam praktiknya, peneliti mengamati adanya dinamika kinerja yang bervariasi di antara pegawai, baik pada tingkat individu maupun tim. Fenomena ini menjadi hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut guna memahami faktor-faktor yang mungkin berkontribusi di baliknya.

Berdasarkan informasi awal yang didapatkan melalui survey pra-penelitian, pihak manajemen mengungkapkan adanya perbedaan dalam tingkat produktivitas di antara pegawai, yang tercermin dalam laporan kinerja internal yang mencakup indikator seperti kehadiran, pencapaian target kerja, dan kecepatan penyelesaian pekerjaan. Perbedaan kinerja ini dapat diamati melalui berbagai aspek, seperti jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan, ketepatan waktu, tingkat kemandirian, serta kemampuan dalam bekerja sama.

Produktivitas pegawai dalam suatu organisasi tidak selalu menunjukkan pola yang seragam. Berdasarkan informasi yang diperoleh, variasi ini tampaknya dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan, tingkat motivasi, serta pendekatan masing-masing individu dalam menyelesaikan tugas. Beberapa pegawai menunjukkan kinerja yang tinggi dan konsisten,

sementara yang lain tampak mengalami kesulitan dalam memenuhi target yang telah ditetapkan.

Dalam praktik operasional sehari-hari, kondisi tersebut tercermin dalam perbedaan cara pegawai menjalankan tanggung jawab. Sebagian menunjukkan inisiatif yang tinggi, sementara sebagian lainnya lebih menyesuaikan diri dengan dinamika tim dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam situasi tertentu, sebagian pegawai memberikan dukungan tambahan kepada rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, yang meskipun menunjukkan semangat kolaboratif, berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan beban kerja apabila tidak dikelola secara proporsional.. Selain itu, kecenderungan kerja individual juga masih terlihat, padahal kolaborasi yang solid sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional dan kinerja tim. Hal ini menunjukkan bahwa faktor individu dan sosial memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja pegawai.

Melihat adanya variasi kinerja antarpegawai yang teridentifikasi melalui laporan kinerja dan pengamatan manajemen, peneliti memandang bahwa perbedaan ini mungkin berkaitan dengan beberapa faktor psikologis dan sosial di lingkungan kerja. Salah satunya adalah *self efficacy*, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan pekerjaan. Selain itu, tingkat *employee engagement*, yang mencerminkan sejauh mana pegawai merasa terlibat secara emosional dan berkomitmen terhadap pekerjaannya, juga diperkirakan memiliki kaitan

dengan kinerja yang ditampilkan. Di samping itu, kualitas hubungan antar rekan kerja, seperti komunikasi dan koordinasi dalam tim, juga diyakini turut membentuk dinamika kerja sehari-hari. Ketiga aspek tersebut menjadi fokus dalam penelitian ini untuk memahami faktor-faktor yang mungkin berkontribusi terhadap perbedaan kinerja pegawai di Hotel Seruni Puncak.

Peneliti juga melakukan survey terhadap 15 pegawai untuk memperkuat dasar penelitian terkait pengaruh *self efficacy*, *employee engagement*, dan rekan kerja terhadap kinerja pegawai. Survey ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut berdampak pada kinerja individu dalam lingkungan kerja, serta untuk memperoleh berbagai perspektif yang dapat mendukung penelitian ini.

Hasil survey terhadap sejumlah pegawai menunjukkan bahwa mereka merasa lebih termotivasi dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan optimal ketika memiliki keyakinan terhadap kemampuan mereka sendiri, atau yang dikenal sebagai *self efficacy*. Keyakinan ini memberikan dorongan internal untuk menghadapi tantangan dan mengatasi hambatan dalam pekerjaan. Selain itu, tingkat keterlibatan yang maksimal dalam menjalankan tugas-tugas mereka, atau *employee engagement*, menjadi faktor penting lainnya. Pegawai yang terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaannya cenderung menunjukkan dedikasi yang lebih besar dan inisiatif yang lebih tinggi, sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas.

Aspek lain yang turut berperan adalah hubungan antar rekan kerja. Hubungan yang harmonis di antara sesama pegawai menciptakan suasana kerja yang kondusif, memperkuat kolaborasi tim, dan mempermudah komunikasi. Lingkungan kerja yang suportif ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga membantu mengurangi tekanan atau stres yang mungkin dialami pegawai. Hal ini mendorong dilakukannya penelitian untuk menggali lebih dalam bagaimana ketiga faktor tersebut berkontribusi dalam mendukung pencapaian kinerja individu maupun tim.

Penelitian tentang berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, khususnya *self efficacy*, *employee engagement*, dan rekan kerja, telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Namun, hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan inkonsistensi. Penelitian oleh Khaerana, K. (2020) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal yang serupa ditemukan dalam penelitian oleh Nurfajar, N., Marzuqi, M. S., & Rohmayati, N. (2018), yang mengungkapkan bahwa secara parsial, *employee engagement* berpengaruh positif signifikan, sementara efikasi diri berpengaruh negatif namun signifikan terhadap prestasi kerja. Selanjutnya, Batubara, G. S., & Abadi, F. (2022) menyatakan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Meskipun hubungan antar rekan kerja dinilai penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, pengaruhnya terhadap kinerja pegawai belum menunjukkan hasil yang konsisten. Selain itu, banyak penelitian sebelumnya cenderung memisahkan analisis variabel-variabel ini, sehingga belum banyak

yang mengkaji pengaruh ketiganya secara bersamaan terhadap kinerja pegawai.

Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan menganalisis pengaruh *self efficacy*, *employee engagement*, dan rekan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai, guna memberikan pandangan yang lebih holistik dan komprehensif. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang telah ditemukan, penulis tertarik untuk mengambil judul "**Pengaruh *Self efficacy*, *Employee Engagement* dan Rekan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Hotel Seruni Puncak.**"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Terdapat variasi dalam tingkat produktivitas antarpegawai, yang terlihat melalui perbedaan pada indikator kehadiran, pencapaian target kerja, kecepatan penyelesaian tugas, serta aspek-aspek seperti kualitas hasil kerja, kemandirian, dan kemampuan dalam bekerja sama.
2. Terdapat variasi dalam pola kontribusi tim, di mana sebagian pegawai menunjukkan inisiatif lebih tinggi, sementara lainnya lebih menyesuaikan diri dengan dinamika kerja. Dukungan yang muncul secara spontan antarpegawai mengindikasikan adanya potensi kerja sama, meskipun belum sepenuhnya terstruktur dalam mendukung efektivitas kerja tim.

3. Kecenderungan bekerja secara individual masih terlihat pada sebagian pegawai.
4. Sebagian besar penelitian sebelumnya menganalisis *self efficacy*, *employee engagement*, dan rekan kerja secara terpisah dan hanya focus pada satu variabel atau satu aspek saja. Pendekatan ini membatasi pemahaman tentang bagaimana ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan memengaruhi kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk menggali lebih dalam interaksi antara ketiga faktor tersebut dalam konteks kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Self efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak?
2. Apakah *employee engagement* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak?
3. Apakah rekan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak?
4. Apakah *self efficacy*, *employee engagement* dan rekan kerja secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis *self efficacy* terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak.
2. Untuk menganalisis *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak.
3. Untuk menganalisis rekan kerja terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak.
4. Untuk menganalisis *self efficacy*, *employee engagement* dan rekan kerja terhadap kinerja pegawai pada Hotel Seruni Puncak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini memperkaya literatur tentang hubungan *self efficacy*, *employee engagement*, dan rekan kerja dengan kinerja pegawai. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya faktor psikologis dan sosial dalam manajemen sumber daya manusia. Temuan penelitian ini bermanfaat bagi akademisi, mahasiswa, dan praktisi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, sekaligus menjadi referensi pembelajaran ilmu manajemen serta psikologi.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini membantu penulis meningkatkan kompetensi sebagai peneliti, memperluas wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, dan mengasah keterampilan di bidang manajemen sumber daya manusia. Selain karier akademik melalui portofolio dan peluang publikasi yang relevan, juga memiliki potensi penerapan dalam dunia kerja serta dapat menjadi referensi bagi penelitian di masa mendatang.

b. Manfaat bagi Perusahaan

Perusahaan dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas dengan mengembangkan strategi yang mendukung *self efficacy*, *employee engagement*, dan hubungan baik antar rekan kerja. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi dan lingkungan kerja yang harmonis untuk memotivasi pegawai dan meningkatkan loyalitas.