

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 PT. Finnet Indonesia

PT. Finnet Indonesia didirikan pada tanggal 31 Oktober 2005 dengan 60% saham dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Cq. PT. Multimedia Nusantara) dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (Cq. PT. Mekar Prana Indah) sebesar 40%. Awal fokus bisnis PT. Finnet Indonesia adalah sebagai penyedia infrastruktur teknologi informasi, aplikasi dan konten untuk melayani kebutuhan sistem informasi dan transaksi keuangan bagi industri perbankan dan jasa keuangan lainnya. Tahun 2006 merupakan tonggak dimulainya aktifitas bisnis PT. Finnet Indonesia secara operasional. Bekerjasama dengan beberapa mitra dibangun *online payment* dengan system *host to host*. Kerjasama dengan Decillion untuk layanan *Swift Service Beraeu*, Finnet sebagai lokal *partner* layanan pengiriman uang ke negara lain dengan menggunakan *swiftnetwork*. Bekerjasama dengan Universitas Indonesia untuk layanan *Personal Identification Number (PIN) Generator* dalam rangka registrasi mahasiswa.

Memasuki tahun 2007, PT. Finnet Indonesia mulai membentuk portofolio produk dan memperluas kerjasama di beberapa mitra dan memanfaatkan kerjasama sinergi Telkom Group. Sehingga pada tahun 2008 PT. Finnet Indonesia telah sukses mengembangkan perluasan layanan dibidang transaksi keuangan yang beragam sesuai dengan perkembangan kemajuan teknologi, transaksi pembayaran PT. Finnet mampu menghadirkan produk guna mewujudkan sistem pembayaran terpadu, dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran secara elektronik, dengan cakupan yang luas, aman dan simpel. Pada tahun 2014 PT. Finnet Indonesia memiliki tiga portofolio bisnis yaitu aggregator pembayaran tagihan (*Bill Payment Aggregator*), platform pembayaran elektronik (*Electronic Payment Platform*) dan solusi pembayaran *online*.

Ditahun ke empat sejak berdiriyaitu tahun 2009, Finnet mendapatkan Sertifikat ISO 9001;2008 dari TUV Rheinland Cert Gmbh dalam ACA Telkom dan pada tahun 2010 mendapat Sertifikasi ISO 9001, ISO 27001 dan PCI DSS untuk layanan *Electronic Data Capture* (EDC) dan *Internet Payment Gateway*.

### **1.1.2 Visi PT. Finnet Indonesia**

Menjadi penyelenggara layanan sistem pembayaran elektronik yang terkemuka di Indonesia dan berskala global.

### **1.1.3 Misi PT. Finnet Indonesia**

Menyediakan layanan solusi terpadu transaksi finansial elektronik aman dan terpercaya untuk sektor keuangan dan sektor lainnya yang berkaitan

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Munculnya persaingan global serta dahsyatnya inovasi produk dan teknologi ditambah dengan makin meningkatnya interaksi masyarakat inter dan antar negara, memicu perhatian dan perspektif kebutuhan akan sumber daya manusia yang berbeda dalam kualitas. Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Sumber daya manusia perlu dikelola dan dibina sebaik mungkin agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan mereka sebaik mungkin sehingga berkontribusi secara optimal untuk menghasilkan kinerja tinggi, demi kemajuan perusahaan tempat mereka bekerja.

Keberhasilan suatu organisasi ditandai oleh kinerja (*job performance*) dari karyawannya. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Chasanah (2008:17), 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.

PT. Finnet Indonesia dengan bisnis sebagai pintu pembayaran secara elektronik mempunyai kinerja yang sangat baik. Dalam Tabel 1.1 disajikan kinerja PT. Finnet Indonesia dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2013, 2014, dan 2015.

**Tabel 1.1 Realisasi Kinerja PT. Finnet Indonesia Selama Tiga Tahun  
(dalam miliar Rupiah)**

Realisasi Kinerja Tahunan Finnet	2013			2014			2015		
	Target	Realisasi	Ach	Target	Realisasi	Ach	Target	Realisasi	Ach
<b>Total Gross Revenue</b>	215.730	216.779	100%	303.412	554.356	183%	2.000.000	2.855.036	143%
<b>Total Direct Cost</b>	51.106	59.744	117%	96.510	341.394	354%	1.679.222	2.600.306	155%
<b>Net Revenue</b>	164.624	157.035	95%	206.902	212.962	103%	320.778	254.730	79%
<b>EBITDA</b>	72.429	73.358	101%	100.219	102.178	102%	154.000	133.407	87%
<b>Earning After Tax (Net Income)</b>	35.317	43.589	123%	55.569	67.521	122%	95.000	80.965	85%

Keterangan: Ach = *Achivement*

Sumber: Data PT Finnet Indonesiatahun 2016

Sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.1, target PT. Finnet Indonesia naik setiap tahun. Penetapan target PT. Finnet Indonesia berdasarkan kesepakatan antara pihak Telkom Metra dengan Bank Indonesia sebagai pemegang saham. Walaupun target selalu naik secara signifikan setiap tahun, namun target tersebut selalu tercapai. Data tersebut menggambarkan bahwa PT. Finnet Indonesia mempunyai kinerja yang sangat baik setiap tahunnya.

Menurut satu diantara karyawan yang menduduki jabatan *Vice President Human Resource*, yaitu Bapak Kasdi mengatakan bahwa “kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia tidak lain adalah hasil kerja sama antar karyawan dan direktorat yang ada. Misalnya tidak mungkin bagian Direktorat Operasional dapat mencapai target kalau tidak ada *customer, customer* didapat dari bagian *marketing* dan bisnis, dan tidak mungkin Bagian Keuangan dapat mencapai target kalau bagian operasional tidak menjual produk yang menjadi portofolio Finnet. Semua direktorat yang ada di PT. Finnet Indonesia saling ketergantungan untuk mencapai target yang disepakati setiap awal tahun”.

Kinerja yang sangat tinggi tersebut tidak terlepas dari hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja atau yang disebut dengan *self concept*. Dari sudut pandang internal karyawan *self concept* yang terdiri dari perasaan dibutuhkan, perasaan diterima, perasaan mampu mengerjakan pekerjaan yang menantang, dan perasaan berharga disebut dengan *self esteem*. Sementara dari sudut pandang eksternal *self concept* karyawan yang terdiri dari faktor motivasi, kekuasaan pemimpin, komunikasi antar karyawan, interpersonal, struktur, proses kelompok, pengembangan persepsi, dan lain-lain disebut dengan *self efficacy* (Robbins, 2008:6).

Terhadap fenomena dari faktor-faktor tersebut, dengan mengkritisi kondisi nyata di lapangan, timbul dugaan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* dapat menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Dugaan ini merujuk pada upaya karyawan untuk target yang telah ditentukan perusahaan. Upaya tersebut dapat bersumber pada diri karyawan secara individu, baik yang berkaitan kepribadian atau sikap menghadapi pekerjaan (*self esteem*) maupun yang berkaitan dengan persepsi karyawan atau kemampuan membuat pertimbangan dalam melakukan sesuatu pekerjaan (*self efficacy*).

Dari didapat saat ini berdasarkan Tabel 1.1, hanya menunjukkan nilai akhir target yang dicapai oleh PT. Finnet Indonesia, belum ada data ataupun penelitian yang menunjukkan perkembangan kinerja karyawan secara individual berdasarkan *self concept* masing masing karyawan dalam hal ini *self esteem* dan *self efficacy*, seperti yang disampaikan oleh Bapak Kasdi bahwa “Penelitian mengenai *self concept* memang

diperlukan di kantor ini (PT. Finnet Indonesia), namun belum ada penelitian mengenai hal tersebut, sehingga kami dari pihak *Human Resource* belum tahu apakah *self concept* yang dalam hal ini *self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, jika memang ada keterkaitannya dengan kinerja individu, kedepannya perlu diberikan pelatihan mengenai *self concept* kepada karyawan di PT. Finnet Indonesia”. Oleh karena itu, berdasarkan *statement* dari VP *Human Resource* PT. Finnet Indonesia, maka peneliti akan mengangkat *self esteem* dan *self efficacy* sebagai subjek yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Hal ini dapat dijadikan *issue* aktual untuk mengaktifkan peningkatan kinerja karyawan, karena target yang akan dicapai untuk tahun selanjutnya selalu meningkat.

Para peneliti mendefinisikan *Organization Based Self Esteem* (OBSE) atau sering disebut *self esteem* berkaitan dengan keyakinan terhadap nilai-nilai yang dianut oleh karyawan secara individu sebagai anggota organisasi. Individu yang memiliki keyakinan terhadap nilai diri sendiri yang tinggi cenderung memandang diri mereka sendiri sebagai orang yang penting, berharga, berpengaruh dan berarti dalam konteks organisasi (Cecillia Engko, 2006). Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa individu dengan tingkat *self esteem* yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan individu dengan tingkat *self esteem* yang rendah. Individu yang memiliki *self esteem* tinggi akan merasa dituntut untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka (Donald et, al, 2004:1).

*Self esteem* berbeda dengan *self efficacy* jika *self esteem* mengarah pada kemampuan yang lebih umum maka *self efficacy* berkaitan dengan kemampuan yang spesifik. *Self efficacy* adalah sebuah keyakinan tentang probabilitas bahwa seseorang dapat melaksanakan tugas dengan sukses. Menurut Chasanah (2008), *efficacy* mencerminkan suatu keyakinan individu saat mereka melaksanakan suatu tugas spesifik. *Self efficacy* mendorong seseorang lebih bersemangat mencapai hasil yang optimal dalam peningkatan kinerjanya. Teori lain menyatakan bahwa *self efficacy* mempengaruhi seseorang dalam hal pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha mengatasi masalah dan ketekunan. Sumber utama *self efficacy* adalah kemampuan (*ability*) dan

kinerja yang telah dicapai (*past performance*). Keduanya berpengaruh secara positif pada *self efficacy* (Chamariyah, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Judge dan Bono (2001), menemukan adanya hubungan positif antara *self efficacy* dan kinerja individual. Kepercayaan terhadap kemampuan diri dan keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai akan membuat seseorang bekerja lebih giat dan selalu menghasilkan yang terbaik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja individual.

Berdasarkan dukungan pendapat-pendapat tersebut, dugaan yang diajukan mungkin benar dan mungkin tidak benar, karena belum ada fakta dan bukti yang konkrit mengenai pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja individu karyawan di PT. Finnet Indonesia. Karena itu, untuk mengaktualisasikan dugaan tersebut penulis merasa perlu melakukan suatu pendekatan penelitian. Untuk itu dipilih judul penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan” dengan studi kasus di PT. Finnet Indonesia.

Judul penelitian tersebut dipilih dengan alasan bahwa fenomena kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia dan faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut seperti *self esteem* dan *self efficacy* merupakan obyektivitas dalam peningkatan kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah, antara lain:

#### **1.3.1 Secara bisnis**

Target PT. Finnet Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada perusahaan tersebut dapat dikatakan tergolong baik. Adanya kerjasama dan saling keterkaitan antar karyawan dan direktorat yang ada di PT. Finnet Indonesia membuat target yang telah ditentukan oleh Telkom

Metra dan Bank Indonesia pada awal tahun selalu tercapai. Namun, belum ada pengukuran hal-hal apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha merumuskan apa yang menjadi pengaruh dari kinerja karyawan yang baik tersebut. Dalam studi lapangan yang dilakukan penulis melalui wawancara dengan *Vice President Human Resource* menyatakan bahwa komitmen untuk mencapai kinerja tersebut bersumber dari diri karyawan terhadap diri sendiri maupun terhadap sesama rekan kerja. Sehingga berdasarkan hasil wawancara singkat tersebut, penulis merumuskan bahwa kinerja yang baik itu muncul berdasarkan komitmen yang ada dalam diri karyawan (*self esteem*) dan reaksi timbal balik terhadap lingkungan sekitar tempat bekerja (*self efficacy*).

### **1.3.2 Secara Akademis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya bahwa diantara berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, *self esteem* dan *self efficacy* juga berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, peneliti juga menganut beberapa konsep teoritis yang digunakan untuk membuktikan *self esteem* dan *self efficacy* mempengaruhi kinerja karyawan.

## **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Dengan melihat latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Seberapa tinggi tingkat *self esteem* karyawan di PT. Finnet Indonesia?
2. Seberapa tinggi tingkat *self efficacy* karyawan di PT. Finnet Indonesia?
3. Seberapa tinggi tingkat kinerja individu karyawan di PT. Finnet Indonesia?
4. Apakah *self esteem* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat *self esteem* karyawan di PT. Finnet Indonesia.
2. Untuk mengetahui tingkat *self efficacy* karyawan di PT. Finnet Indonesia.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja individu karyawan di PT. Finnet Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referen di dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam manajemen sumber daya manusia mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja individual karyawan yaitu *self esteem* dan *self efficacy*.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT. Finnet Indonesia tentang pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan yang bekerja di PT. Finnet Indonesia.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Supaya pembahasan dalam penelitian runut dan jelas memudahkan pembaca, maka penulis membagi penulisan ini dalam 5 (lima) bab, dengan urutan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I                   Pendahuluan**

Berisi latar belakang (landasan konseptual dan landasan kontekstual), rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan kajian pustaka, teori-teori yang digunakan dan literatur – literatur yang digunakan dalam menjawab permasalahan serta berisikan kerangka pemikiran dan hipotesis terhadap permasalahan yang ada. Beberapa teori yang digunakan, yaitu Teori Dessler yang dianut untuk konsep kinerja, Teori Reasoner yang dianut untuk konsep *self esteem*, dan Teori Lunenburg yang anut untuk konsep *self efficacy*.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan.

Untuk jenis metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik analisis deskriptif dan regresi linier berganda.

## **Bab IV Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi pengolahan data dan pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang telah berhasil dikumpulkan. Pada bab ini juga berisi penjelasan detail mengenai hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan atas pembahasan terhadap permasalahan yang ada serta saran-saran yang dapat digunakan pihak lain dalam menyelesaikan permasalahan berkaitan dengan pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia.