

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha sekarang lagi gencar-gencarnya, salah satunya adalah bisnis otomotif. Tingginya persaingan tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah perusahaan dan bervariasinya persaingan produk yang terdapat di pasar. Pada dasarnya tujuan utama sebuah perusahaan didirikan adalah untuk mendapatkan keuntungan dari hasil usahanya, dan selanjutnya mampu berkembang dengan pesat serta mampu bersaing dengan perusahaan lain. Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satunya yaitu dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia, dimana dibutuhkan suatu interaksi dan stres kerja yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensi perusahaan dimulai dari usaha mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal. Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satu cara yang harus ditempuh adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang, baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegoro, 2012). Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh

kinerja individu karyawannya. Untuk mencapai kinerja yang optimal dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, diantaranya karena *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior*.

Bandura (dalam Lestari, dkk, 2015) menyatakan bahwa *self-efficacy* adalah kepercayaan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu, yang mempengaruhi aktifitas pribadi terhadap pencapaian tujuan yang ditetapkan. Dengan *self efficacy* yang tinggi maka karyawan akan berupaya mengerjakan tugas yang sulit dengan tetap tenang dan tidak cemas. Perilaku tersebut mempunyai dampak positif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa adanya *self efficacy* yang baik maka kinerja yang dimiliki karyawan kurang optimal dan akan menurun. Hal ini ditunjang oleh pernyataan Bandura (2000) dalam Lestari, dkk (2015), bahwa pentingnya *self efficacy* akan berpengaruh terhadap usaha yang diperlukan dan pada akhirnya terlihat dari kinerja.

Knowledge sharing (knowledge sharing) merupakan proses yang mencakupi penyebaran pengetahuan (Fitrasani, 2009). Dalam hal ini para pebisnis berkesempatan dan bebas menentukan cara baru untuk menyelesaikan usahanya dan berkepuasan kerja serta peluang untuk mensinergikan pengetahuan eksternal kedalam usahanya. Dengan demikian jika perusahaan mampu mengkomunikasikan pengetahuannya kepada pihak lain, seperti kemampuan dalam membuat design atau model sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka tentunya akan mampu meningkatkan kinerja SDM yang dihasilkan.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam kerja, karena karyawan yang berperilaku OCB tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja tetapi juga mau melakukan tugas ekstra. *Organizational citizenship behavior* memberikan kontribusi terhadap meningkatkan efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi akan meningkat ketika karyawan bekerja melampaui panggilan tugas dan bahkan membantu sesama pekerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini sesuai pernyataan Lovell (1999) dalam Lestari, dkk (2015) berpendapat bahwa OCB merupakan suatu perilaku yang memperluas dan melebihi dari perilaku apa saja yang telah disyaratkan oleh organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi akan mendapatkan keuntungan dari dorongan karyawan untuk terlibat dalam OCB, karena telah terbukti meningkatkan produktivitas, efisiensi dan kepuasan pelanggan, dan mengurangi biaya dan tingkat turnover dan ketidakhadiran (Muhdar, 2015).

PT. New Ratna Motor adalah perusahaan dagang dan jasa yang mempunyai anak cabang perusahaan, seperti PT. Nasmoco. PT. New Ratna Motor Semarang merupakan salah satu perusahaan distributor yang menjual mobil, seperti Toyota Dyna, Avanza, Yaris dan merek-merek Toyota lainnya. Masalah kualitas sumber daya manusia sebagai salah satu titik perhatian yang penting bagi perusahaan, yaitu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Berbagai upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dilakukannya pendidikan dan pelatihan, seminar atau workshop. Hal yang melatarbelakangi permasalahan upaya yang dilakukan pihak manajemen perusahaan tersebut belum memperoleh hasil yang maksimal, seperti terlihat pada hasil penjualan produk berikut ini:

Tabel 1.1
Data Penjualan Mobil (Dalam Unit)
PT. New Ratna Motor Periode Tahun 2013 – 2015

No		2013	2014	2015	Total
1	Kaligawe	2527	2150	1,688	6,365
2	Pemuda	2061	1593	1,310	4,964
3	Majapahit	1929	1770	1,797	5,496
4	Gombel	2042	1864	1,318	5,224
5	Siliwangi	114	516	1,136	1,766
	Jumlah	8673	7893	7249	
	Growth		-8.99	-8.16	

Sumber: PT. New Ratna Motor Semarang, 2016

Berdasarkan penjelasan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat penjualan perusahaan selama periode 2013 hingga 2014 telah mengalami penurunan, dimana pada tahun 2013 hingga 2014 tingkat pertumbuhannya mengalami penurunan sebesar 8,99%, sedangkan periode 2014 hingga 2015 tingkat pertumbuhan penjualan mobil mengalami penurunan sebesar 8,16%. Dengan hasil tersebut memberikan indikasi bahwa selama ini upaya yang dilakukan pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan belum berdampak pada tingginya hasil yang dicapai karyawan secara maksimal.

Penelitian tentang kinerja sumber daya manusia pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, dimana pada penelitian Chasanah (2009), bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Dewi dan Dewi (2015) serta Salangka dan Datulong (2015) menunjukkan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian Lestari, dkk (2015) menunjukkan bahwa *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja

SDM. Sedangkan pada penelitian Noormania (2014) terjadi sebaliknya jika *self efficacy* justru tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Fitriyana (2012) dan Zaied (2012) bahwa berbagi pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis, sedangkan Maharani dan Susanti (2013) bahwa *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Hasil penelitian Ticoalu (2013) dan Ibrahim (2013) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja SDM. Sedangkan penelitian Sudiro (2014) dan Ramadhani (2013) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, sehingga perlu dilakukan solusi untuk menjembatani variabel *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja SDM. Karyawan yang merasa puas atas apa yang dikerjakannya, maka karyawan tersebut bersedia berkorban dengan mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencari solusi tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja. Hal tersebut karena dengan adanya kepuasan kerja maka akan menjadikan solusi bagi perusahaan dalam memperbaiki permasalahan *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki karyawan, dengan didukung *knowledge sharing* dan perilaku OCB maka akan semakin menambah kepuasan kerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.

Untuk itu dalam penelitian ini akan menguji kembali dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang hasilnya masih inkonsisten. Berdasarkan

permasalahan tersebut di atas, penelitian ini diberi judul : MODEL PENINGKATAN KEPUASAN KERJA BERBASIS *SELF EFFICACY*, *KNOWLEDGE SHARING* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA SDM

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah yang terjadi bahwa kinerja karyawan pada PT. New Ratna Motor masih belum maksimal, terbukti dengan masih rendahnya penjualan. Hal tersebut juga dibuktikan dengan terjadinya kontradiksi antara penelitian satu dengan lainnya. Dengan perumusan masalah tersebut yaitu bagaimana meningkatkan kinerja usaha distro berbasis manajemen pengetahuan, sehingga pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja ?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja SDM ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja sumber daya manusia
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, sebagai bahan tambahan referensi dan wacana khususnya ilmu pemasaran yang berkaitan dengan masalah pengaruh *knowledge management* yang terdiri dari *self efficacy*, *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* terhadap *marketing inovativeness* dan kinerja usaha.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan pihak manajemen dalam pembuatan kebijakan terutama berkaitan dengan pengembangan kinerja SDM serta dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Bahan pertimbangan penelitian di masa datang bagi para peneliti.