

## **PENGARUH *SELF-EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL MAXONE DHARMAHUSADA, SURABAYA**

Jeffrey Agung Kartika, Kevin Cahyadi T. K., Deborah C. Widjaja

Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121- 131, Surabaya

Email : [agungjeffry31@gmail.com](mailto:agungjeffry31@gmail.com) ; [kevinchyd@gmail.com](mailto:kevinchyd@gmail.com)

Abstrak - Meningkatnya jumlah hotel mengakibatkan peningkatan persaingan antar hotel di Surabaya. Kinerja SDM merupakan salah satu komponen yang sangat penting untuk mempertahankan eksistensi sebuah hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* MaxOne Hotel Dharmahusada, Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* survey terhadap 50 karyawan MaxOne Hotel Dharmahusada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila melewati variabel mediasi kepuasan kerja, hasil analisa data juga positif dan signifikan. Namun jika variabel *self-efficacy* berhubungan langsung dengan kinerja karyawan, hasil yang didapatkan lebih berpengaruh daripada melewati variabel mediasi kepuasan kerja.

Kata Kunci: *Self-efficacy*, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

Abstract - The increasing number of hotels increased the competition among hotels in Surabaya. HR performance is a very important component to maintain the existence of a hotel. This study aimed to determine the effect of self-efficacy on employee performance with job satisfaction as intervening variable at Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya. This research uses purposive sampling method to 50 employees of MaxOne Hotel Dharmahusada. The results show that self-efficacy is positive and significant to employee performance. When using job satisfaction as a mediation variable, data analysis result is also positive and significant. But if the self-efficacy variable is directly related to employee performance, the results are more effective than using the job satisfaction as a mediation variable.

Keywords: Self-efficacy, Job Satisfaction and Job Performance.

### **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan hotel di Surabaya dalam 5 tahun terakhir mengalami peningkatan yang sangat signifikan, dimana pada tahun 2013 terdapat 214 hotel dan pada tahun 2018 terdapat 813 hotel (Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya, 2018). Seiring dengan perkembangan hotel, persaingan antar hotel di Surabaya menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, hotel harus terus berupaya untuk mempertahankan eksistensinya. Salah satu cara hotel untuk dapat mempertahankan eksistensinya adalah dengan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Di zaman yang serba maju seperti sekarang ini, kinerja rata-rata tenaga kerja di Indonesia terbilang masih berada di bawah rata-rata tenaga kerja di negara lain. Bahkan menurut data yang diperoleh dari *World Economic Forum (WEF)* yang mengkaji kualitas sumber daya manusia di 130 negara, Indonesia menempati urutan ke-65 (Global Human Capital Report, 2017). Data tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia, yang menilai bahwa angkatan kerja Indonesia yang kurang kompeten menjadi salah satu kelemahan sumber daya manusia di Indonesia (Dakhiri, 2017). Kepala Pusdiklat Kementerian Perindustrian juga menyatakan bahwa masih banyak sumber daya manusia di Indonesia yang berpendidikan rendah, dan sebanyak 94% tenaga kerja industri Indonesia tingkat pendidikannya masih SMA atau SMK ke bawah (Arifin, 2015, para. 5).

Bandura (1997) menegaskan bahwa pendidikan karyawan berhubungan positif dengan *self-efficacy*. Berdasarkan konsep *vicarious experience*, pendidikan memberi karyawan kesempatan untuk belajar dari para profesional yang lebih berpengalaman dan terampil; akibatnya, karyawan mengembangkan rasa *self-efficacy* yang lebih tinggi untuk mencapai status yang sama. Sedangkan Hakim et al. (2007) menunjukkan korelasi yang signifikan antara latar belakang pendidikan dan *self-efficacy* karyawan. Pendidikan melengkapi karyawan dengan keterampilan yang diperlukan dan identitas profesional yang bersangkutan sehingga dengan demikian, tingkat pendidikan yang tinggi akan menciptakan kepercayaan diri yang tinggi juga (Judge et al., 2007).

*Self-efficacy* adalah kepercayaan seseorang pada kapasitas dirinya untuk mencapai kesuksesan pada tugas dan tanggung jawab pekerjaannya (Kilapong, 2013). Dengan kata lain, *self-efficacy* adalah tinggi rendahnya kepercayaan diri yang ada di setiap karyawan untuk menyelesaikan masalah dalam setiap pekerjaannya. *Self-efficacy* juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang diyakini seharusnya diterima (Robbins, 2003, p.78). Simamora (2004) menyatakan bahwa kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan, yang dapat juga diartikan sebagai perilaku nyata yang ditampilkan karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan.

Penelitian sebelumnya terkait kepuasan karyawan terhadap kinerja pernah dilakukan oleh Astuti & Sudharma (2013) di Hotel Bakung's Beach Cottage di Bali, dimana hasil penelitian itu menyatakan bahwa kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Karyawan yang puas akan pekerjaannya akan berdampak pada peningkatan kinerja. Selain itu, penelitian terkait *self-efficacy* sudah pernah dilakukan oleh Parasara & Surya (2016) di Inna Grand Hotel Bali. Dalam penelitian tersebut dibuktikan bahwa *self-efficacy* secara positif dan signifikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Hotel MaxOne Dharmahusada, yang merupakan hotel bintang tiga yang terletak di Jalan Raya Dharmahusada. Hotel MaxOne Dharmahusada saat ini memiliki 50 karyawan tetap. Sebelum melakukan penelitian, penulis telah melakukan wawancara dan observasi terhadap 3 karyawan Hotel MaxOne Dharmahusada. Berdasarkan observasi yang kami lakukan, dapat dilihat bahwa karyawan di Hotel MaxOne Dharmahusada memiliki tingkat kinerja karyawan yang cukup baik, kepuasan kerja karyawan juga terlihat cukup baik, dan *self-efficacy* juga cukup baik. Namun pada karyawan yang bertugas di security bahwa pekerjaannya agak menguras tenaga. Hasil dari *pre-survey* ini juga didukung pernyataan yang diberikan oleh *Human Resource Manager* Hotel MaxOne Dharmahusada, yang menyatakan hal yang relevan dengan data dari *pre-survey* yang telah peneliti lakukan bahwa karyawan yang bekerja di Hotel MaxOne Dharmahusada menunjukkan kinerja yang cukup baik. Berdasarkan pada penelitian sebelumnya dan fenomena yang terjadi di Hotel MaxOne Dharmahusada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara *self-efficacy*, terhadap kinerja karyawan serta kepuasan karyawan sebagai variabel *intervening* di Hotel MaxOne Dharmahusada.

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah *self-efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah *self-efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja merupakan variabel *intervening* antara *self-efficacy* dan kinerja karyawan?

## **TEORI PENUNJANG**

### ***Self-efficacy***

Menurut Kreitner & Kinicki (2005), *self efficacy* adalah keyakinan diri seseorang terhadap kemampuan diri sendiri untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Dengan kata lain, *self-efficacy* adalah keyakinan seseorang terhadap peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Namun Cherian & Jolly (2013) berpendapat bahwa *self-efficacy* berhubungan erat dengan kontrol diri dan ketahanan dalam diri seseorang dalam menghadapi kegagalan, kinerja dan upaya dalam pemecahan suatu masalah yang dihadapi seseorang. Sedangkan Avey *et al.* (2009), berpendapat apabila diaplikasikan ke dalam dunia kerja, *self-efficacy* dapat didefinisikan sebagai keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk mengarahkan motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk berhasil melaksanakan pekerjaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Kilapong (2013), yang menyatakan bahwa *self-efficacy* adalah kepercayaan seseorang pada kapasitas dirinya untuk mencapai kesuksesan pada tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. *Self-efficacy* diukur sesuai dengan ekspektasi seseorang atas dirinya jika ia dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan (Jones, 1986).

### Dimensi self-efficacy

#### 1. **Pengalaman Keberhasilan (*Mastery Experiences*)**

Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan *self-efficacy* yang dimiliki seseorang, sedangkan kegagalan akan menurunkan *self-efficacy*. Apabila keberhasilan yang didapat seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan *self-efficacy*. Akan tetapi, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangannya sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan *self-efficacy*.

#### 2. **Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experiences*)**

Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan *self-efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. *Self-efficacy* tersebut didapat melalui *social model* yang biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong seseorang untuk melakukan *modeling*. Namun *self-efficacy* yang didapat tidak akan terlalu berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau bahkan berbeda dengan model.

#### 3. **Informasi**

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh Seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas.

#### 4. **Kedadaan Fisiologis dan Emosional (*Physiological and Emotional States*)**

Kecemasan dan stres yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya, seseorang cenderung mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan lainnya. *Self-efficacy* yang tinggi ditandai oleh rendahnya tingkat stres dan kecemasan. Sebaliknya, *self-efficacy* yang rendah ditandai oleh tingkat stres dan kecemasan yang tinggi.

### Dimensi self-efficacy

Menurut Bandura & Adams (1997, p. 42-46), *self-efficacy* pada individu dapat dianalisa berdasarkan dimensinya, meliputi:

#### 1. **Level (Tingkat Kesulitan)**

Dimensi ini terkait dengan tingkat kesulitan tugas. Pada tugas yang mudah dan sederhana, *self-efficacy* seseorang akan tinggi, sedangkan pada tugas-tugas yang rumit dan membutuhkan kompetensi yang tinggi, *self-efficacy* akan rendah. Seseorang dengan *self-efficacy* yang tinggi cenderung memilih tugas yang tingkat kesulitannya sesuai dengan kemampuannya.

#### 2. **Generality (Luas Bidang Perilaku)**

Dimensi ini berkaitan dengan penguasaan seseorang terhadap bidang atau tugas pekerjaan. Seseorang dapat menyatakan dirinya memiliki *self-efficacy* pada aktivitas yang luas, atau terbatas pada aktivitas tertentu saja. Seseorang dengan *self-efficacy* yang tinggi akan mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan suatu tugas, sedangkan seseorang dengan *self-efficacy* yang rendah hanya menguasai sedikit bidang yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu tugas.

#### 3. **Strength (Kekuatan)**

Dimensi ini lebih menekankan pada tingkat kekuatan atau kemantapan seseorang terhadap keyakinannya. *Self-efficacy* menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan akan memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan seseorang. *Self-efficacy* menjadi dasar untuk melakukan usaha yang keras, bahkan ketika menemui hambatan sekalipun.

### Kepuasan kerja

Menurut Kreitner & Kinicki (2005) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai

dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Faktor-faktor kepuasan kerja

Menurut Efendi (2002), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

**1. Upah**

Upah diartikan sebagai imbalan keuangan yang diterima karyawan seperti honor, premi, bonus, atau tunjangan keuangan lainnya. Jika upah yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan karyawan, maka upah dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan tersebut. Karyawan mengharapkan imbalan keuangan yang diterima sesuai dengan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan ataupun senioritas. Apabila kebutuhan akan upah terpenuhi, maka karyawan akan memperoleh kepuasan dari apa yang karyawan harapkan.

**2. Perlakuan Atasan**

Setiap karyawan tentunya ingin diperlakukan secara adil. Untuk dapat menciptakan persepsi yang sama antara atasan dengan bawahan mengenai makna adil yang sesungguhnya, perlu diadakan komunikasi yang terbuka antar keduanya. Apabila atasan menghargai karyawan dengan baik, maka karyawan dapat merasa pekerjaannya dihargai selama bekerja di perusahaan tersebut. Pada umumnya, karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

**3. Kondisi Lingkungan Kerja**

Setiap karyawan akan mudah dan nyaman dalam menyelesaikan pekerjaan bila merasa bahwa lingkungan kerjanya tenang, bersih, dan menyenangkan. Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas.

**4. Promosi**

Para karyawan menginginkan agar hasil karyanya dihargai. Dalam era manajemen modern, promosi telah dianggap sebagai imbalan yang cukup efektif untuk meningkatkan moral pekerja dan mempertinggi loyalitas terhadap organisasi. Selain itu, promosi berfungsi sebagai perangsang bagi karyawan yang memiliki ambisi dan prestasi kerja tinggi. Dengan demikian, usaha-usaha menciptakan kepuasan atau komponen promosi dapat mendorong karyawan untuk berprestasi lebih baik di masa-masa yang akan datang. Hal ini bertujuan agar karyawan merasa termotivasi dalam bekerja dan akan selalu bekerja dengan giat. Sebaliknya, apabila tidak ada kesempatan untuk dipromosikan maka karyawan dapat merasa jenuh dan keluar dari perusahaan.

**5. Rekan Kerja**

Kebanyakan karyawan juga membutuhkan interaksi sosial dalam bekerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja juga dapat tercapai bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung. Karyawan yang merasa tidak nyaman dengan rekan kerjanya akan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan dan bisa menghambat gairah kerja. Hal ini dapat diatasi melalui komunikasi dua arah secara timbal balik.

### **Kinerja karyawan**

Menurut Mangkunegara (2011), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mathis & Jackson (2006, p.378), faktor-faktor kinerja karyawan dapat diukur dengan:

**1. Kuantitas**

Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah tugas yang diberikan dan hasil dari tugas itu sendiri.

**2. Kualitas**

Diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

### 3. **Ketepatan Waktu**

Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi *output* dan dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

### 4. **Efektivitas**

Dapat memanfaatkan secara maksimal sumber daya dan waktu yang ada untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.

### 5. **Kehadiran**

Tingkat kehadiran karyawan menentukan kinerja karyawan.

## **Hubungan antara *Self-efficacy* dengan Kepuasan Kerja**

*Self-efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Apabila *self-efficacy* karyawan tinggi maka akan membuat rasa kepuasan kerja dalam diri karyawan tinggi pula. Hal ini dibuktikan dalam hasil penelitian Purnama & Manuatu (2014) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* yang tinggi akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi pula, dan didukung dengan hasil penelitian Lai (2012), yang menyatakan bahwa karyawan dengan *self-efficacy* yang tinggi memiliki kemampuan kerja yang unggul dan dapat meningkatnya kepuasan kerja yang diperoleh dari pekerjaannya.

**H1:** *Self-efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

## **Hubungan antara *Self-efficacy* dengan Kinerja Karyawan**

Apabila seseorang karyawan memiliki *self-efficacy* yang tinggi maka akan membuat kinerja karyawan tersebut tinggi pula. Hal ini terjadi karena karyawan tersebut yakin dirinya sendiri mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sehingga karyawan akan bekerja lebih baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardy, Astuti & Sulisty (2017) serta Noviawati (2016) menyatakan bahwa *self-efficacy* memiliki hubungan yang positif signifikan dengan kinerja, hasil penelitian ini didukung pernyataan Rimper & Kawet (2014) Karyawan akan bekerja lebih baik dan lebih maksimal jika memiliki rasa percaya diri yang tinggi.

**H2:** *Self-efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi maka kinerja karyawan akan tinggi pula. Apabila rasa kepuasan kerja dalam diri karyawan tinggi maka akan membuat kinerja karyawan lebih baik. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handoko (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat mencerminkan kinerja baik seseorang terhadap pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2010) & Koesmono (2005) bahwa kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang positif signifikan. Hasibuan (2007) juga memberikan pernyataan yang serupa, karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik.

**H3:** Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **Hubungan antara *Self-efficacy*, Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, dan kepuasan kerja karyawan tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan, hal ini didukung oleh hasil penelitian Purnama & Manuatu (2014) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* yang tinggi akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi pula, dan Hasibuan (2007) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik.

**H4:** Kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel *intervening* antara *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik penentuan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010, p. 13). Penelitian ini tergolong kuantitatif karena analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik.

Menurut Kuncoro (2003, p.103) populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana seseorang tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel MaxOne Dharmahasada, Surabaya yang berjumlah 54 karyawan. Menurut Kuncoro (2003, p.103) sampel merupakan bagian dari unit populasi, yang harus diambil atau dipilih dari populasi yang benar-benar mewakili. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang karyawan dari Hotel MaxOne Dharmahasada, Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode yang digunakan merupakan *purposive sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan karakteristik anggota sampel yang telah disesuaikan dengan maksud penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survei, dan skala yang digunakan adalah skala pengukuran *Likert*. Menurut Sugiyono (2010) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi variabel indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik ukur untuk menyusun instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pernyataan. Dalam skala *Likert*, jawaban yang dikumpulkan dapat berupa pernyataan positif maupun negatif. Responden akan diminta untuk mengisi kuisioner dengan memberi penilaian mengenai pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti dalam bentuk pemilihan angka yang dari masing-masing angka mewakili jawaban responden.

## HASIL PENELITIAN

### Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis telah membagikan kuesioner. Penulis telah mengumpulkan sebanyak 54 responden Berdasarkan hasil olah data, terdapat 54 kuesioner yang tidak dapat digunakan dikarenakan responden tidak memenuhi syarat yaitu belum menjadi karyawan tetap dan belum bekerja lebih dari 6 bulan.

Tabel 2 Tingkat Partisipasi Responden

	Jumlah responden	
	N	%
<b>Kuesioner</b>	54	100%
<b>(dikurangi) kuesioner yang tidak valid</b>	-4	- 7.4%
<b>Total kuesioner yang siap diolah</b>	50	92.6%

Tabel 3 Profil Demografis Responden

No	Profil Responden	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	32	64%
	Perempuan	18	36%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>			
2	17 – 25 tahun	13	26%
	26 – 34 tahun	26	52%
	35 – 43 tahun	9	18%
	44 – 52 tahun	2	4%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Lama Bekerja</b>			
3	7-12 bulan	8	16%
	13-18 bulan	23	46%
	19-24 bulan	11	22%

	>24 bulan	8	16%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
	<b>Pendidikan Terahir</b>		
	SMP	7	14%
	SMA/ sederajat	29	58%
4	D1	2	4%
	D3	11	22%
	S1/ sederajat	1	2%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
	<b>Departmen</b>		
	Room	10	20%
	Engineering	7	14%
5	Sales & Marketing	5	10%
	Administrative & General	10	20%
	Food & Beverage	18	36%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
	<b>Jabatan</b>		
	Operasional	37	74%
6	Supervisor	8	16%
	Manajer	5	10%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Setelah dilakukan pengolahan data kuesioner, penulis mendapati bahwa mayoritas responden telah bekerja 13-18 bulan dengan persentase 46%. Karyawan Hotel MaxOne rata-rata adalah laki-laki sebanyak 32 responden (64%), dengan umur mayoritas responden adalah 26-34 tahun (52%). Mayoritas responden telah menempuh pendidikan hingga SMA/ sederajat yaitu sebanyak 29 responden (58%). Departemen *Food & Beverage* memiliki jumlah karyawan paling banyak yaitu 18 karyawan (36%), dan mayoritas responden merupakan karyawan operasional sebanyak 37 karyawan (74%).

### **Partial Least Square**

#### **Outer Model**

*Outer Model* (model pengukuran) merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Jogiyanto, 2011). Dalam Abdillah dan Hartono (2015) suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model produksi hubungan relasional dan kasual jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. Pengujian ini digunakan untuk menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya (Jogiyanto & Abdillah, 2009).

#### **a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)**

Niai *outer loading* yang diharapkan adalah skor  $> 0,7$ . Jika nilai *outer loading* antara 0,5-0,7 sebaiknya peneliti tidak menghapus indikator yang memiliki *outer loading* tersebut sepanjang skor AVE dan *communality* indikator tersebut  $> 0,5$ .

Adapun penulis telah melakukan uji validitas konvergen ini yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel *outer loading* pada tabel 4. Hasil uji validitas konvergen ini didapatkan bahwa skor dari masing-masing indikator menunjukkan angka  $> 0,5$  dan dapat disimpulkan bahwa indikator yang ada merupakan indikator yang valid.

Tabel 4 Outer Loading

Variabel	Indikator	Faktor <i>Outer Loading</i>
<i>Self-efficacy</i> (SE)	SE1	0.571
	SE2	0.710
	SE3	0.861
	SE4	0.762
	SE5	0.738
	SE6	0.553
	SE7	0.657

	KK1	0.694
	KK2	0.827
Kepuasan Kerja (KK)	KK3	0.721
	KK4	0.618
	KK5	0.581
	JP1	0.832
	JP2	0.877
Kinerja Karyawan (JP)	JP3	0.699
	JP4	0.743
	JP5	0.580

### b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Dari penjabaran pada tabel *Cross Loading* pada tabel 5 dapat dilihat angka yang tercetak tebal di setiap kolomnya merupakan nilai tertinggi dan sekaligus mewakili korelasi yang paling kuat dengan sub variabel yang ada. Dikarenakan nilai korelasi indikator yang tertinggi berada pada sub variabel yang menaungi indikator tersebut maka indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5 Cross Loading

KODE	SE	KK	JP
SE1	<b>0.571</b>	0.264	0.43
SE2	<b>0.71</b>	0.51	0.546
SE3	<b>0.861</b>	0.547	0.505
SE4	<b>0.762</b>	0.346	0.485
SE5	<b>0.738</b>	0.509	0.63
SE6	<b>0.553</b>	0.429	0.147
SE7	<b>0.657</b>	0.571	0.404
KK1	0.461	<b>0.694</b>	0.533
KK2	0.476	<b>0.827</b>	0.567
KK3	0.448	<b>0.721</b>	0.322
KK4	0.548	<b>0.618</b>	0.395
KK5	0.325	<b>0.581</b>	0.286
JP1	0.581	0.543	<b>0.832</b>
JP2	0.625	0.490	<b>0.877</b>
JP3	0.581	0.473	<b>0.699</b>
JP4	0.399	0.440	<b>0.743</b>
JP5	0.209	0.419	<b>0.580</b>

### c. Uji Reliabilitas

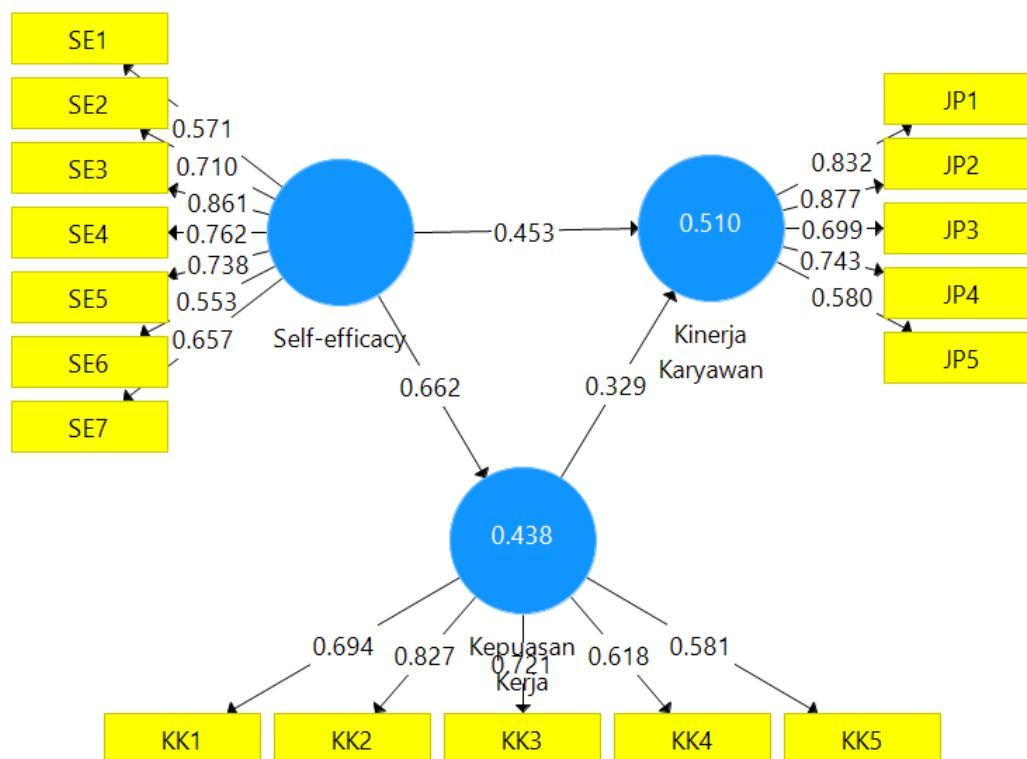
*Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Nilai *cronbach's alpha* harus memiliki nilai  $> 0,6$  untuk dapat dikatakan *reliable* (Jogiyanto & Abdilah, 2009). Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel penelitian semuanya memiliki nilai lebih dari 0,6. Hal ini berarti indikator-indikator tersebut yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi *cronbach's alpha* dan dapat dikatakan *reliable*.

Evaluasi terakhir pada outer model adalah *composite reliability*. *Composite reliability* dengan nilai yang dapat diterima apabila  $> 0,7$ . (Abdillah & Hartono, 2015). *Composite reliability* menguji kekonsistenan atau nilai reliabilitas indikator-indikator dalam mengukur suatu konstruk. Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dari setiap variabel penelitian memiliki nilai lebih dari 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability*.



Tabel 6 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite reliability
Self-efficacy (SE)	0.726	0.820
Kepuasan Kerja (KK)	0.807	0.865
Kinerja Karyawan (JP)	0.823	0.868



Gambar 1 : Outer Model

### Inner Model

Inner model adalah model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Pengujian inner model dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau  $t$ -values tiap path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model structural (Abdillah & Hartono, 2015).

#### a. Nilai R-square

Evaluasi pertama pada inner model dilihat dari nilai *R-Square* atau koefisien determinasi. Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R-Square* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Kepuasan kerja memiliki nilai  $R^2$  (0.438) dan Kinerja karyawan memiliki nilai  $R^2$  (0,510). Pada model PLS, penilaian *goodness of fit* diketahui dari nilai  $Q^2 = 0,725$ . Nilai  $Q^2$  memiliki arti yang sama dengan koefisien determinasi (*R-Square*) pada analisis regresi, dimana semakin tinggi *R-Square*, maka model dapat dikatakan semakin *fit* dengan data.

#### b. Pengujian Hipotesis dengan Inner Weight

Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis PLS dilakukan dengan menggunakan tabel *inner weight*. Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai  $t$  hitung ( $t$ -statistic)  $\geq t$  tabel pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% yaitu 1,96. Berikut adalah nilai koefisien *path* (*original sample estimate*) dan nilai  $t$  hitung ( $t$ -statistic) pada inner model:

Tabel 7 Tabel *Original Sample* dan *T-statistics*

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV  )
<i>Self-efficacy</i> -> Kepuasan Kerja	0.662	8.484
<i>Self-efficacy</i> -> Kinerja Karyawan	0.453	2.771
Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0.329	2.234

Tabel di atas menunjukkan bahwa *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t statistics* sebesar 8,484 dimana lebih besar daripada nilai *t* tabel yaitu 1,96. Begitu pula dengan *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan memiliki nilai *t statistics* sebesar 2,771 sehingga menunjukkan bahwa hubungan yang dimiliki antara kedua variabel bersifat positif dan signifikan. Untuk variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, nilai *t statistics* yang dimiliki sebesar 2,234 dimana lebih besar daripada nilai *t* tabel sebesar 1,96. Hasil statistik ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang positif signifikan.

### Uji Mediasi

Uji mediasi bertujuan untuk membuktikan apakah kualitas *website* dapat mempengaruhi minat pembelian ulang di Traveloka atau pelanggan harus merasa percaya terlebih dahulu untuk memiliki minat pembelian ulang di Traveloka. Pada pengujian efek mediasi, *output* parameter uji signifikansi dilihat pada tabel *Total Effect*, syarat pertama adalah dengan melihat nilai *T-statistics*  $\geq 1,96$  agar hipotesis yang terjadi dapat diterima. Setelah itu, nilai koefisien *original sample* dari hubungan variabel independen dengan variabel mediasi dikalikan dengan nilai koefisien *original sample* dari hubungan variabel mediasi dengan variabel dependen harus lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien *original sample* dari hubungan variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 8 T-hitung dan t-tabel

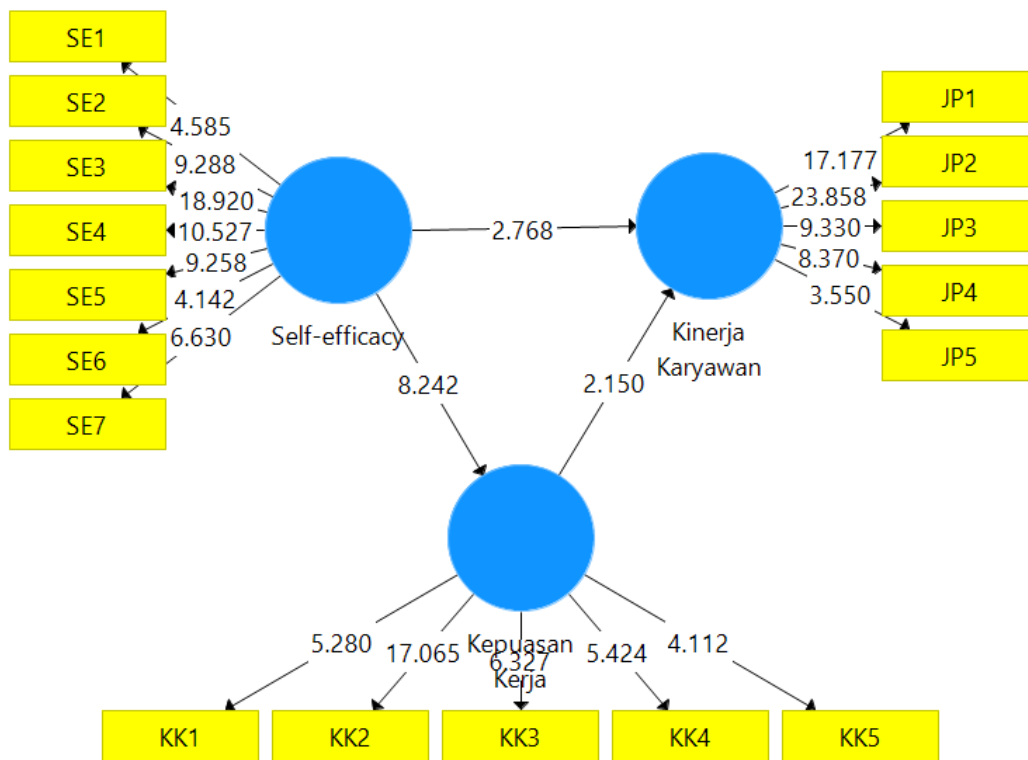
Hubungan Variabel	T-hitung ( O/STDEV )	T-tabel	Keterangan
<i>Self-efficacy</i> -> Kepuasan Kerja	8.484	1,96	Signifikan
<i>Self-efficacy</i> -> Kinerja Karyawan	2.771	1,96	Signifikan
Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	2.234	1,96	Signifikan

Sedangkan tabel dibawah ini menjelaskan tentang besar pengaruh langsung dan tidak langsung yang terjadi pada model struktural (*inner model*) antara variabel independen melalui variabel *intervening* ke variabel dependen.

Tabel 9 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

	Jalur	Besar Pengaruh
Pengaruh Tidak Langsung	<i>Self-efficacy</i> -> Kinerja Karyawan	0.453
Pengaruh Langsung	<i>Self-efficacy</i> -> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0.218

Dapat dilihat melalui tabel 9 di atas bahwa angka pengaruh tidak langsung lebih besar daripada angka pengaruh langsung. Dapat disimpulkan bahwa peran kepercayaan pelanggan memediasi secara penuh antara hubungan kualitas *website* dan minat pembelian ulang.



Gambar 2 Inner Model

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Karyawan Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya memiliki *self-efficacy* yang tinggi karena dapat dilihat dari total *mean self-efficacy* yang tinggi sebesar 4.089, dan tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki *mean* yang tinggi juga sebesar 4.14, sehingga menunjukkan adanya hubungan antara *self-efficacy* dengan kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Purnama & Manuatu (2014) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* yang tinggi akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi juga.

### Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif, Hasil *original sample* adalah 0.329 yang berarti bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif ke variabel kinerja karyawan, sedangkan hasil *T statistics* adalah 2.234 yang jika lebih besar daripada 1.96 berarti bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2010) dan Koesmono (2005) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan positif dan signifikan, hal ini didapat diketahui dari hasil uji *goodness-of-fit inner model* yang menghasilkan *original sample* 0.453 yang berarti *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan hasil *T statistics* 2.771 yang lebih besar dari 1.96 yang menandakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, yang didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardy, Astuti & Sulistyono (2017) serta Noviwati (2016) menyatakan bahwa *self-efficacy* memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kinerja.

## **Pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* antara *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan.**

Kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* yang positif dan signifikan dapat dilihat dari *original sample* 0.218 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara positif memediasi pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan, dan hasil dari *T statistics* yang lebih dari 1.96 yaitu 1.97 yang berarti kepuasan kerja signifikan sebagai variabel *intervening*. Tetapi hubungan langsung antara *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan memiliki nilai *original sample* yang lebih besar, yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja hanya memediasi secara sebagian, dengan begitu seharusnya tidak diperlukan variabel kepuasan kerja untuk memediasi antara *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi dapat menghasilkan kinerja yang tinggi tanpa perlu puas dengan pekerjaannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian, pengolahan data dan analisis data yang telah penulis lakukan, berikut kesimpulan yang dapat ditarik:

1. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa hipotesis 1 diterima, hal ini berarti variabel *self-efficacy* positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya.
2. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa hipotesis 2 diterima, hal ini berarti variabel *self-efficacy* positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya.
3. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa hipotesis 3 diterima, hal ini berarti variabel kepuasan kerja positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya.
4. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa hipotesis 4 tidak dapat diterima, hal ini dikarenakan variabel kepuasan kerja hanya memediasi sebagian (*partially mediated*) antara *self-efficacy* dan kinerja karyawan dikarenakan besarnya pengaruh variabel mediasi tidak sebesar pengaruh langsung variabel *self-efficacy* ke kinerja karyawan.

## **SARAN**

### **1. Bagi Perusahaan**

Jika Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya ingin meningkatkan *self-efficacy* karyawan dengan cara memperkerjakan karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut. Namun apabila pihak hotel ingin meningkatkan *self-efficacy* karyawan maka upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen adalah melakukan perekrutan karyawan yang memiliki kualifikasi di atas pekerjaan. Pihak manajemen juga diharapkan dapat mempertahankan kepuasan kerja karyawan dengan cara menjaga komunikasi dan hubungan yang baik antara karyawan maupun dengan atasan masing-masing departemen sehingga karyawan mampu memaksimalkan kinerjanya. Untuk saat ini pihak manajemen Hotel MaxOne Dharmahusada, Surabaya melakukan *staff gathering* penulis menyarankan untuk menambah program-program yang mampu mempererat hubungan karyawan seperti outing atau outbound.

### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian ini dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya dengan menambahkan variabel-variabel selain ketiga variabel di atas seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi dan lain-lain. Selain itu juga diharapkan untuk memperluas cakupan ruang lingkup objek penelitian.

## DAFTAR REFERENSI

- Asian Development Bank. (2016). Analysis of trends and challenges in the Indonesia labor market. *Asian Development Bank papers on Indonesia*.
- Ardi, V.T.P., Astuti, E.S. & Sulisty, M.C.W. (2017). *Pengaruh self-efficacy terhadap employee engagement dan kinerja karyawan: Studi pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya*. Retrieved from Universitas Brawijaya Web site: [www.http://repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)
- Arifin, B. (2015, August). Penerapan standar kompetensi kerja nasional tingkatkan kualitas SDM. *Berita Satu*. Retrieved from [www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com)
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisanti, T.A. (2009). *Hubungan antara penetapan tujuan, self-efficacy dan kinerja*. Retrieved from Universitas Kristen Satya Wacana Web site: <https://www.unisbank.ac.id>
- Avey, J.B., Luthans, F. & Jensen, S.M. (2009). Psychological capital a positive resource for combating employee stress and turn over. *Human Resource Management*. 48(5), 677-693. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.20294>
- Astuti, N.K.A.J. & Sudharma, I.N. (2013). *Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan dan kinerja pada karyawan Hotel Bakung's Beach Cottages Kuta*. Retrieved from Universitas Udayana Web site: [www.ojs.unud.ac.id](http://www.ojs.unud.ac.id)
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2015). *Laporan Eksekutif Statistik Pendidikan Provinsi Jawa Timur 2015*. Retrieved from [www.jatim.bps.go.id](http://www.jatim.bps.go.id)
- Bandura, A., & Adams, N. E. (1997). Analysis of self-efficacy theory of behavioral change. *Cognitive Therapy and Research*. 1(4), 287-310. Retrieved from <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1977CTR-Adams.pdf>
- Chasanah, N. (2008). *Analisis pengaruh empowerment, self-efficacy dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja: studi empiris pada karyawan PT. Mayora Tbk Regional Jateng dan DIY*. Retrieved from Universitas Diponegoro Web site: [www.eprints.undip.ac.id](http://www.eprints.undip.ac.id)
- Cherian, J. & Jacob, J. (2013). Impact of self-efficacy on motivation and performance of employees. *International Journal of Business and Management*. 8(14), 80-88. Retrieved from <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/26770/16992>
- Dakhiri, B. (2017, Oktober). Menaker: Kurang kompeten kelemahan SDM Indonesia. *Antara News*. Retrieved from [www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)
- Darmawati, A., Hidayati, L.N., & Herlina, D. (2013). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior*. Retrieved from Universitas Negeri Yogyakarta Web site: [www.journal.uny.ac.id](http://www.journal.uny.ac.id)
- Purnama, D.P.E. & Manuati, D.I.G.A. (2014). *Pengaruh self-efficacy dan motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan di Happy Bali Tour and Travel Denpasar*. Retrieved from Universitas Udayana Web site: <https://ojs.unud.ac.id>
- Dharma, A. (2001). *Manajemen supervisi*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Hasibuan, M.S.P. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Effendi, M.T. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fajri, N., Elida, E. & Abrian, Y. (2015). *Hubungan kepuasan kerja dengan*

- kinerja karyawan front office department di Hotel Rocky Plaza Padang*. Retrieved from Universitas Negeri Padang Web site: [www.ejournal.unp.ac.id](http://www.ejournal.unp.ac.id)
- Handoko, T.H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Hartono. (2008). *Statistik untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartono, J. & Abdillah, W. (2016). *Konsep & aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Judge, T. A., & Klinger, R. (2009). Promote job satisfaction through mental challenge. In E. A. Locke (Ed.), *Handbook of principles of organizational behavior*. United Kingdom: John Wiley and Sons, Ltd.
- Jones, G. R. (1986). *Socialization Tactics, Self-Efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations*. The Academy of Management Journal.
- Kilapong, N.S. (2013). *Kepemimpinan transformasional, self-efficacy, self-esteem pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tropica Cocoprime*. Universitas Sam Ratulangi
- Klassen, R. & Ming M.C. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*. 102(3), 741-756.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2005). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Koesmono, H.T. (2005). *Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah*.
- Lai, C.M. & Chen, C.Y. (2012). Self-efficacy, effort, job performance, job satisfaction, and turnover intention: The effect of personal characteristic on organization performance. *International Journal of Innovation Management & Technology*, 3(4), 387/391.
- Luthans, F. (2014). *Organizational behavior*. Singapore: Mcgraw Hill Book co.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (2006). *Human resource management: Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, A.A.A. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Narimawati, U. (2007). *Riset manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Agung Media
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Retrieved from Universitas Gajah Mada Web site: [www.ugmpress.ugm.ac.id](http://www.ugmpress.ugm.ac.id)
- Noviawati, D.R. (2016). *Pengaruh self-efficacy terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening: Studi pada karyawan divisi finace dan divisi human resource PT. Coca-Cola Distribution Indonesia*. Retrieved from Universitas Negeri Surabaya Web site: <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>
- Parasara, I.B.A.I. & Surya, I.B.K. (2016). *Pengaruh self-efficacy terhadap motivasi dan kepuasan kerja karyawan Inna Grand Bali Beach Hotel*. Retrieved from Universitas Udayana Web site: [www.ojs.unud.ac.id](http://www.ojs.unud.ac.id)
- Pratama, R. (2010). *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru*. Retrieved from Universitas Riau Web site: <https://repository.unri.ac.id>

- Rimper, R.R. & Kawet. L. (2014). *Pengaruh perencanaan karir dan self-efficacy terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Area*. Retrieved from Universitas Sam Ratulangi Website: [www.ejournal.unsrat.ac.id](http://www.ejournal.unsrat.ac.id)
- Robbins, S.P. (2003). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Saleem, A., Saba, G. & Adnan, A. (2012). Self-efficacy and optimism as predictors of organizational commitment among bank employees. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 2(2), 33-42.
- Setyani, D. (2013). *Pengaruh Job Involvement terhadap Job Performance dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Wahana Lentera*. Raya Gresik. Retrieved from Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Web site: <http://id.portalgaruda.org>
- Simamora, H. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: STIE YPKN
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, M.C.W., Astuti, E.S. & Ardi, V.T.P. (2017). *Pengaruh self-efficacy terhadap employee engagement dan kinerja karyawan: Studi pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya*. Retrieved from Universitas Brawijaya Web site: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>
- Suwandana, I.G.M. & Dewi, I.G.A.S. (2016). *Pengaruh pemberdayaan karyawan, komitmen organisasional dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja karyawan*. Retrieved from Universitas Udayana Bali Web site: [www.ojs.unud.ac.id](http://www.ojs.unud.ac.id)
- Wulansari, R. (2001). *Goal Orientantion, Self-efficacy dan Prestasi Belajar pada Siswa Peserta dan Non Peserta Program Pengajaran Intensif di Sekolah*. Retrieved from Universitas Indonesia Web site: [www.lib.ui.ac.id](http://www.lib.ui.ac.id)
- World Economy Forum. (2017, June). *Posisi SDM Indonesia, Kelemahan dan Keuntungannya*. Retrieved from <http://bbs.binus.ac.id/management/2017/06/posisi-sdaindonesiakelemahan-dan-keuntungannya-2/>
- Zulkosky, K. (2009). Self-efficacy: A concept analysis. *Nursing Forum*, 44, 93-102.