

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang cepat, ditambah dengan kemajuan teknologi, membawa pengaruh besar di berbagai bidang, termasuk dalam sektor jasa dan pelayanan. Meski begitu, peran manusia tetap tidak bisa diabaikan karena sumber daya manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam menjalankan aktivitas operasional organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja SDM atau karyawan yang melaksanakan tugas-tugas mereka. Oleh karena itu, setiap organisasi berupaya memperoleh SDM yang berkualitas, sebab kualitas SDM yang rendah dapat berdampak negatif bagi organisasi. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang baik sangat penting agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya, salah satu aspek penting yang harus diperhatikan organisasi dalam mengelola fungsi manajemennya adalah pengelolaan sumber daya manusia agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Keberhasilan dan kinerja perusahaan sangat tergantung pada pencapaian karyawan. Oleh karena itu, perusahaan menekankan pentingnya karyawan untuk menunjukkan kinerja yang optimal, karena kualitas kinerja karyawan akan berdampak langsung pada kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006), kinerja adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya dilihat dari sekadar menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga meliputi kualitas hasil,

ketepatan waktu, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan kepatuhan terhadap prosedur atau aturan yang berlaku. Dengan kata lain, kinerja mencerminkan sejauh mana seorang individu mampu memenuhi ekspektasi organisasi dalam menjalankan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, kinerja menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas dan produktivitas seorang karyawan, serta menjadi dasar bagi organisasi dalam mengambil keputusan terkait pengembangan SDM, pemberian penghargaan, maupun perbaikan proses kerja.

Beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan antara lain Self Efficacy, Kepemimpinan Transformasional, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Berdasarkan hal tersebut, penulis memilih ketiga faktor ini sebagai variabel penelitian untuk dianalisis kaitannya dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Tanjung Balai. Faktor-faktor ini diperkuat oleh beberapa penelitian sebelumnya. Yolanda Citra Utama (2021), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Self Efficacy, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Harapan Bunda, menemukan bahwa Self Efficacy memiliki pengaruh terhadap kinerja. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Utami Hasan dan Khaerana (2020) dengan judul Pengaruh Self Efficacy dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palopo menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Terakhir, penelitian Novita Sari Ambarita (2024) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Self Efficacy, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan pada PT BPR Nusantara Bona Pasogit 6 Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun menyimpulkan

bahwa OCB juga memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut berperan penting dalam mendukung karyawan menjalankan tugasnya, sehingga secara langsung menentukan baik atau buruknya kinerja yang dicapai.

Kecerdasan merupakan karunia dari Allah SWT yang membedakan manusia dari makhluk lainnya. Dengan kecerdasannya, manusia mampu terus menjaga dan meningkatkan kualitas hidupnya yang semakin kompleks melalui proses berpikir dan belajar secara berkelanjutan. Berbagai aspek kecerdasan ini perlu dikembangkan, terutama sebagai upaya perusahaan dalam memperoleh sumber daya manusia yang memiliki etos kerja tinggi.

Self Efficacy merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Individu dengan IQ yang baik cenderung bersifat logis, rasional, analitis, dan berpikir secara berurutan. Tingginya IQ seorang karyawan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerjanya, misalnya dalam aspek pelayanan. Karyawan yang memiliki IQ yang baik juga mampu mengungkapkan ide dan gagasan secara jelas dan terbuka.

Self Efficacy dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam mengenali perbedaan dan kesamaan secara visual dengan cepat dan akurat, menggunakan logika untuk menilai implikasi suatu argumen, serta mengingat dan menjelaskan kembali pengalaman masa lalu. Permasalahan terkait aspek-aspek tersebut seharusnya dapat diminimalkan jika karyawan memiliki tingkat *Self Efficacy* yang baik, karena *Self Efficacy* yang tinggi memungkinkan seseorang berpikir lebih matang dan menentukan tindakan yang tepat serta menghindari hal-hal yang tidak seharusnya dilakukan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk

menggali dan mengembangkan *Self Efficacy* karyawan, sehingga dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja dan mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh faktor Kepemimpinan Transformasional. Kepemimpinan jenis ini dapat mendorong individu untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Secara konseptual, Kepemimpinan Transformasional merupakan keyakinan terhadap nilai diri sendiri yang terbentuk melalui proses evaluasi diri secara menyeluruh.

Robbins dan Judge (2013), kepemimpinan transformasional merupakan kemampuan seorang pemimpin untuk memotivasi dan menggerakkan karyawan dengan cara membangkitkan semangat kerja, meningkatkan moral, serta mendorong perubahan positif dalam organisasi. Kepemimpinan jenis ini tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan jangka pendek, tetapi juga pada pengembangan potensi individu karyawan, membangun komitmen terhadap visi dan misi organisasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi dan kolaborasi. Dengan demikian, pemimpin transformasional mampu menginspirasi karyawan untuk melampaui tanggung jawabnya, meningkatkan kinerja, dan berkontribusi lebih besar terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Kepemimpinan Transformasional mencerminkan kemampuan dan kelayakan individu dalam menjalankan peranannya. Pegawai yang memiliki tingkat kepemimpinan transformasional tinggi cenderung menilai dirinya sebagai aset penting dan memiliki kontribusi berarti bagi perusahaan. Individu dengan

kepemimpinan transformasional yang baik memiliki kemampuan untuk mengembangkan karirnya karena mampu bertahan dan bersaing secara sehat dengan rekan kerja lainnya. Pegawai yang memiliki masa kerja lebih lama umumnya merasa memiliki pengaruh dalam organisasi, dan rasa percaya diri muncul ketika mereka menyadari nilai dan peran pentingnya. Kesadaran ini mendorong motivasi internal untuk terus meningkatkan kinerja, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap pengembangan karir dan pencapaian tujuan pribadi maupun organisasi.

Selain itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga berdampak pada kinerja karyawan. OCB mencerminkan perilaku individu yang secara sukarela memberikan kontribusi tambahan di luar tanggung jawab resmi mereka untuk kepentingan organisasi. Karyawan yang menunjukkan OCB sering dianggap sebagai “good citizen” atau karyawan teladan. Contoh perilaku OCB meliputi membantu rekan kerja, berpartisipasi secara sukarela dalam kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan sesama karyawan, menjaga dan melindungi aset organisasi, mematuhi peraturan yang berlaku, bersikap sabar dalam menghadapi kondisi kerja yang kurang ideal, memberikan saran konstruktif, serta memanfaatkan waktu kerja secara efektif.

Masalah rendahnya OCB bisa terjadi di berbagai jenis organisasi, termasuk instansi pemerintah. Oleh sebab itu, perilaku OCB sangat penting dalam organisasi pemerintahan karena mereka bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karyawan yang menunjukkan OCB mampu mengendalikan perilakunya sehingga dapat memilih tindakan yang paling menguntungkan bagi organisasi. Dengan adanya OCB, karyawan diharapkan dapat memenuhi harapan