

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (dalam Yuniarto, 2018), menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah dan tidak melanggar hukum dan dalam sesuai dengan moral dan etika. Mangkunegara (dalam Yuniarto, 2018), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk dia. Selain itu kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatannya dalam situasi tertentu. Hasibuan (dalam Yuniarto, 2018), mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman dan keseriusan serta waktu.

Prestasi yang dicapai seseorang disebut *actual performance* atau *job performance* yang biasa kita sebut dengan kinerja. Seorang karyawan yang melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas disebut juga dengan kinerja. Prestasi kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang telah disepakati bersama merupakan pengertian kinerja secara umum. (Silaen dkk, 2021)

Kinerja seorang karyawan memiliki peran penting terhadap keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Arda (2017), kinerja adalah sebuah pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan selama periode tertentu dan dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kinerja karyawan ialah bagaimana kontribusi karyawan terhadap perusahaan,

baik dalam kualitas kerja, kuantitas kerja masa kerja dan sikap dalam lingkungan perusahaan (A. N. Candra, 2017).

Bagaskara dan Rahardja (2018) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan aspek yang krusial bagi masa depan perusahaan. Maka dari itu sebuah kewajiban untuk perusahaan guna menciptakan karyawan yang sanggup menciptakan kinerja yang optimal untuk tercapai target dan tujuan perusahaan. Kinerja adalah hasil dari pekerjaan dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Adha, 2019).

2.1.2 Faktor - faktor kinerja karyawan

Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016), factor - faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

a. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

b. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing pegawai yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan

2.1.3 Indikator Kinerja Karyawan

Maryanti (2021) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja yang dimaksud adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang telah ditetapkan. Kualitas kerja biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja. Konsep kualitas kerja atau mutu dipandang sesuatu yang relative, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat yang dimiliki oleh suatu produk ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan karyawan semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. karyawan yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar. banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada yang perlu diperhatikan dalam kuantitas kerja adalah bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.

3. Keandalan

Dapat tidaknya karyawan tersebut diandalkan. Yang dimaksud adalah kemampuan karyawan dalam memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hatihati, dan kerajinan.

4. Sikap

Sikap karyawan terhadap perusahaan, atasan, maupun teman kerja.

Jadi, sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek dilingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek.

2.2 Servant Leadership

2.2.1 Definisi *Servant Leadership*

Sebuah teori yang digagas oleh Robert Greenleaf (dalam Siswanti dan Anjasasi, 2017), mengenai konsep *Servant Leadership* yang berbasis pada kebutuhan bawahan dianggap mampu menjadi solusi dalam memecahkan beragam persoalan kepemimpinan saat ini. Menyadari tantangan-tantangan dalam kepemimpinan tersebut maka dituntut peran kreatif bagi para pemimpin organisasi dalam menyikapi persoalan. Menurut Parolini, J., Patterson, K. and Winston, B (dalam Siswanti dan Anjasasi, 2017), menuturkan bahwa kepemimpinan yang tepat untuk dapat mewujudkan hal seperti itu adalah kepemimpinan yang mampu memberikan pelayanan kepada para pengikutnya dan institusi dimana ia bekerja, serta masyarakat sekitar dimana perusahaan beroperasi. Dalam bukunya yang berjudul *Servant Leadership* menyebutkan bahwa kepemimpinan pelayanan adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus, timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani.

Dalam penelitian kepemimpinan, *Servant Leadership* (kepemimpinan yang melayani) telah ditetapkan sebagai model yang paling berpusat pada manusia. Secara khusus, paradigma kepemimpinan ini diakui sebagai faktor

kunci dalam peran organisasi humanistik, yang terwujud dalam mempromosikan nilai-nilai bersama dan perilaku altruistik (Sims 2018; Kumar 2018). Kepemimpinan yang melayani menunjukkan tanggung jawab pemimpin untuk merawat anggota organisasi mereka dengan menggabungkan kata "*servant*" dan "*leader*", yang memiliki arti yang bertentangan (Petrovskaya dan Mirakyan 2018). *Servant leadership* ditandai dengan keinginan untuk melayani. *Servant leadership* bertujuan untuk mengembangkan sistem nilai sosial (Petrovskaya dan Mirakyan 2018) karena berbagi kepemimpinan dan membangun kepercayaan yang didasarkan pada kesetaraan di antara anggota organisasi.

Servant leadership (Kepemimpinan yang melayani) adalah kepemimpinan etis yang dibedakan dari model kepemimpinan lainnya karena lebih mengutamakan melayani orang daripada memperlakukan mereka sebagai alat (Erdurmazlı 2019). Pemimpin yang melayani mendelegasikan wewenang mereka untuk menunjukkan kreativitas dan kompetensi berdasarkan rasa hormat terhadap karyawannya. Mereka juga mendengarkan pendapat karyawan dengan cermat dan memprioritaskan pengembangan perusahaan dan karyawan secara setara (Greasley dan Bocarea 2018). Newman et al (2017) berpendapat bahwa pemimpin yang melayani dapat menumbuhkan sentimen positif dalam kelompok dan meningkatkan hubungan pemimpin - anggota. Burton et al (2017) menyarankan agar kepemimpinan yang melayani dapat berfungsi sebagai katalisator untuk mengembangkan iklim etika organisasi karena para anggota cenderung menyadari keadilan organisasi ketika didirikan atas dasar saling percaya.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Servant Leadership*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Servant Leadership* menurut Liden et al (2014):

1) Keinginan untuk melayani orang lain.

Kesiapan dan motivasi untuk memimpin telah digambarkan sebagai prasyarat utama untuk kepemimpinan yang efektif. Pada dasarnya, pemimpin yang melayani membuat pilihan sadar untuk memimpin sebagai cara melayani orang lain. Penekanan pada melayani orang lain ini melambangkan motif mementingkan diri sendiri atau altruistik dari para pemimpin yang melayani, dan berkontribusi untuk menetapkan kepemimpinan yang melayani terpisah dari teori-teori kepemimpinan lainnya, yang menjadikan melayani organisasi sebagai fokus utama.

2) Kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional, "kemampuan untuk memahami dan mengelola suasana hati dan emosi dalam diri dan orang lain". Kecerdasan emosi ini juga menunjukkan hubungan dengan kepemimpinan yang melayani. Sebagai contoh, seorang pemimpin dengan kemampuan kognitif tingkat tinggi lebih cenderung memiliki keterampilan konseptual tingkat tinggi, para pemimpin yang teliti cenderung menunjukkan tingkat keterampilan konseptual yang tinggi dan kecenderungan untuk memberikan bantuan yang berharga dalam membantu pengikut tumbuh dan sukses. Karena pemimpin yang stabil secara emosional cenderung mengalami pengaruh yang positif dan umumnya lebih bahagia, lebih puas, mereka mungkin berada dalam posisi yang lebih baik untuk memberikan penyembuhan emosional. Empati, kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan untuk mengalaminya kembali sendiri.

3) Kedewasaan moral

Dari awal, kepemimpinan pelayan telah secara eksplisit memasukkan dimensi etis atau moral, yang bertindak untuk membedakan kepemimpinan yang melayani dari teori-teori kepemimpinan lainnya. Sebagai contoh, teori kepemimpinan transformasional, transaksional, karismatik, perilaku, kontinjensi atau situasional tidak menyertakan "perlindungan moral". Pemimpin yang memiliki kedewasaan moral cenderung berperilaku dengan cara yang konsisten dengan norma moral atau etika pribadi mereka. Konsisten dengan pandangan ini, perkembangan moral kognitif pemimpin telah ditemukan secara signifikan dan positif terkait dengan pengambilan keputusan etis, persepsi integritas pemimpin, dan perilaku pemimpin pelayan. Kematangan moral pemimpin juga dapat menumbuhkan jenis perilaku pemimpin pelayan lainnya.

4) Identitas prososial.

Teori identitas dan penelitian empiris menunjukkan bahwa individu memegang banyak identitas, yang mempengaruhi perilaku sebagai fungsi dari arti-penting mereka. Mirip dengan identitas moral, identitas prososial yang kuat, "dimensi konsep diri yang berfokus pada membantu dan memberi manfaat kepada orang lain", dapat mempengaruhi individu untuk mengadopsi perilaku kepemimpinan yang melayani. Ini bisa diharapkan, karena membantu dan melayani orang lain - pengikut dan komunitas yang lebih luas - adalah inti dari teori kepemimpinan pelayan. Karena perilaku pemimpin yang melayani pada dasarnya prososial, identitas prososial yang kuat harus mempengaruhi individu untuk mewujudkannya.

5) Evaluasi diri

Evaluasi diri adalah hal pandangan mendasar seseorang tentang diri sendiri sebagai orang yang kompeten, layak, dan efektif. Kami berpendapat bahwa individu dengan evaluasi diri lebih tinggi lebih mungkin untuk memanifestasikan perilaku kepemimpinan yang melayani. Lebih khusus

lagi, para pemimpin dengan harga diri tinggi cenderung untuk mencari persetujuan dan kepuasan diri melalui peran kepemimpinan, dan kepercayaan mereka pada harga diri mereka terhadap risiko kegagalan yang terkait dengan perilaku kepemimpinan yang melayani, seperti memberdayakan dan mengembangkan pengikut.

2.2.3 Dimensi – dimensi *Servant Leadership*

Berikut dimensi-dimensi *Servant Leadership* dalam Maryanti (2021) yaitu:

a. *Altruistic Calling* (Peduli Terhadap Orang Lain)

Altruistic calling menggambarkan hasrat yang kuat dari pemimpin untuk membuat perbedaan positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingannya sendiri dan akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya

b. *Emotional Healing* (Penyembuhan Emosional)

Emotional healing menggambarkan komitmen seorang pemimpin dan keterampilannya untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat bawahan dari trauma atau penderitaan. Kekuatan seorang pemimpin pelayan adalah kemampuannya untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain.

c. *Wisdom* (Bijaksana)

Wisdom menggambarkan pemimpin yang mudah untuk menangkap tandatanda di lingkungannya atau peka terhadap situasi yang sedang berlangsung, selalu berusaha mengetahui situasi dan kondisi bawahan dan lingkungannya sehingga memahami situasi dan kondisi serta memahami implikasi dari situasi tersebut.

d. *Persuasive Mapping* (Pemetaan Persuasif)

Persuasive mapping menggambarkan sejauh mana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi untuk terjadinya dan mendesak seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang. Ciri khas seorang pemimpin pelayan adalah kemampuan dirinya yang dapat

mempengaruhi orang lain tanpa menggunakan wewenang dan kekuasaan yang berasal dari kedudukan atau otoritas formal dalam membuat keputusan di organisasi.

2.2.4 Indikator *Servant Leadership*

Berikut ini adalah indikator *Servant Leadership* menurut Sapengga (2016) yaitu:

1. Kasih Yang Murni (*Agape Love*)

Kasih ini menyebabkan pemimpin untuk menganggap setiap karyawan tidak hanya sebagai alat untuk mencapai tujuan, tetapi sebagai orang pelengkap antara kebutuhan dan keinginan. Karyawan harus diberikan pelayanan yang baik berupa kepedulian dan rasa mengasihi (kasih sayang) untuk mendorong kinerja dan efektivitas yang lebih besar.

2. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pemberdayaan adalah memercayakan kekuasaan kepada orang lain, dan untuk *servant leadership* menyangkut mendengarkan. Secara efektif, membuat orang merasa penting, menempatkan penekanan pada kerja sama tim, menghargai cinta dan kesetaraan.

3. Visi (*Vision*)

Servant leadership tidak mementingkan diri sendiri, tetapi dengan kemampuannya dalam memikirkan Visi masa depan perusahaan. Visi yang dibawa oleh seorang pemimpin akan menentukan tindakan dan membantu membentuk masa depan, pengaruhnya lebih kuat terhadap orang-orang yang bekerja untuk kepentingan perusahaan.

4. Kerendahan hati (*Humility*)

Servant leadership (kepemimpinan melayani) yaitu melihat kerendahan hati sebagai cerminan akurat dari penilaian diri dan karena itu, memelihara fokus pada rendah diri. Bahwa pemimpin yang

menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan serta mengakui kontribusi karyawan terhadap tim.

5. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah keterbukaan seorang pemimpin untuk menerima masukan dari orang lain dan meningkatkan kepercayaan pada seorang pemimpin. Pengikut lebih cenderung mengikuti pemimpin dengan perilaku yang konsisten, dapat dipercaya dan dapat langsung terhubung dengan aspirasi pengikutnya.

2.3 *Self-Efficacy*

2.3.1 Definisi *Self-Efficacy*

Menurut Teori Bandura (dalam Wibasuri dan Arpan, 2021), *Self- efficacy* mengacu pada keyakinan pada kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi Tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu. Ini memengaruhi perilaku pencarian tujuan tentang seberapa intens seseorang akan mengejar tujuan tertentu. Sementara menurut Gardner dan Pierce (dalam Ji, Y dan Yoon, H.J, 2021), yaitu harga diri merupakan rasa hormat terhadap diri sendiri, self- efficacy berbeda karena percaya pada kemampuan seseorang. Sejak itu, Bandura (dalam Ji, Y dan Yoon, H.J, 2021), telah berkembang menjadi teori kognitif sosial yang menekankan model kausal yang saling melengkapi di mana faktor perilaku, kognitif, dan lingkungan saling mempengaruhi dan menciptakan interaksi psikologis baru. Ketika orang meragukan kemampuan mereka atau mengalami kecemasan mengenai tanggung jawab mereka, mereka mungkin dengan cepat meninggalkan atau menghindari tugas yang rumit. Namun, individu dengan efikasi diri yang tinggi cenderung mempertahankan usahanya dengan menetapkan tujuan yang lebih tinggi dan melakukan tugas yang lebih menantang atau kompleks (Feltz dan Riessinger dalam Ji, Y dan Yoon, H.J, 2021).

Pengalaman penguasaan hasil dari individu yang berpartisipasi dalam usaha dan mencapai apa yang mereka lihat sebagai hasil yang positif. Pengalaman dominasi ini mendorong pemahaman yang diperluas tentang kemampuan mereka dalam penampilan yang tak tertandingi (Zelenak 2015). *Self efficacy* ialah suatu keyakinan individual terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan dan mengatur tugas yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan (Priyantono, 2017). *Self efficacy* lebih mengarah pada penilaian individu akan kemampuannya. Pentingnya *self efficacy* akan berpengaruh pada usaha yang diperlukan dan pada akhirnya terlihat dari kinerja karyawannya Noviawati (2016). Ardanti dan Rahardja (2017) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai rasa *self efficacy* yang baik ialah karyawan yang mampu memenuhi target yang diberikan, sehingga dapat memengaruhi kinerja mereka. Sebaliknya, jika karyawan mempunyai *self efficacy* yang buruk maka individu tersebut merasa bahwa target yang diberikan adalah beban, sehingga mereka tidak bisa mencapai tingkatan kinerja yang diinginkan.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

Menurut Lunenburg dalam Rafiditya & Syarifuddin (2020) terdapat empat faktor dalam *self efficacy*, diantaranya:

1) Pengalaman Akan Kesuksesan (*Past Performance*)

Pengalaman akan sebuah kesuksesan merupakan sumber yang memiliki pengaruh besar terhadap *self efficacy* individu sebab didasarkan pada pengalaman. Pengalaman akan kesuksesan menyebabkan *self efficacy* individu meningkat, sedangkan kegagalan yang berulang menyebabkan menurunnya *self efficacy*, khususnya apabila kegagalan terjadi ketika *self efficacy* individu belum terbentuk secara kuat. Kegagalan juga dapat menurunkan *self efficacy* individu apabila kegagalan yang terjadi tidak merefleksikan kurangnya usaha atau pengaruh dari keadaan luar.

2) Pengalaman Individu Lain (*Vicarious Experience*)

Individu tidak bergantung dengan pengalamannya sendiri tentang kesuksesan dan kegagalan sebagai sumber *self efficacy* dirinya. *Self Efficacy* dipengaruhi oleh pengalaman dari individu lain. Pengamatan individu akan suatu keberhasilan individu lain dalam bidang tertentu dapat meningkatkan *self efficacy* individu lain dalam bidang tertentu akan meningkatkan *self efficacy* individu tersebut pada bidang yang sama. Terdapat dua keadaan yang memungkinkan *self efficacy* individu mudah dipengaruhi oleh pengalaman individu lain, yaitu kurangnya sebuah pemahaman individu terkait kemampuan orang lain serta kurangnya pemahaman individu akan kemampuannya sendiri.

3) Persuasi Verbal (*Verbal Persuasion*)

Persuasi verbal digunakan untuk meyakinkan individu bahwa individu tersebut mempunyai kemampuan yang memungkinkan individu guna meraih apa yang diinginkan. Beberapa hal yang ada dalam dimensi ini diantaranya adalah sikap dan komunikasi yang dirasakan dari seorang pemimpin atau atasan. Dalam persuasi verbal, individu diarahkan dengan saran, nasihat, serta bimbingan sehingga dalam meningkatkan keyakinan individu tentang kemampuan yang dimiliki yang dapat membantu mencapai suatu tujuan yang diinginkan

4) Keadaan Fisiologis (*Emotional Cues*)

Penilaian individu terhadap kemampuannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan sebagian besar dipengaruhi oleh keadaan fisiologis. Emosi dan keadaan fisiologis yang dialami individu dapat memberikan suatu isyarat terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan sehingga situasi yang menekan cenderung dihindari.

2.3.3 Dimensi – dimensi *Self-Efficacy*

Menurut Bandura (dalam alfeus manuntung 2018), efikasi diri pada diri tiap individu berbeda antara individu satu dengan yang lainnya berdasarkan tiga dimensi. Berikut adalah tiga dimensi tersebut, yaitu :

1. Tingkat (*level*)

Dimensi ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan kepada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka efikasi individu akan makin terbatas pada tugastugas mudah, sedang atau bahkan meliputi tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuannya yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masingmasing tingkat. Dimensi ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang dirasa mampu melakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada diluar batas kemampuan yang dirasakannya

2. Kekuatan (*stengh*)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, pengharapan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya. Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang. Dimensi ini biasanya berkaitan langsung dengan dimensi level, yaitu makin tinggi level taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakanya untuk menyelesaikanya

3. Generalisasi (*generality*)

Dimensi ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuan dirinya. Apakah terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkaian aktivitas dan situasi bervariasi.

2.3.4 Indikator *Self-Efficacy*

Menurut Mawanti dalam Fitra Hadi (2020) lima Indikator *self efficacy* yaitu :

1. Keyakinan akan kemampuan diri
Sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa ia mengerti sungguh-sungguh akan apa yang dilakukan.
2. Optimis
Sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuannya.
3. Obyektif
Orang yang percaya diri memandang permasalahan atau sesuatu sesuai dengan kebenaran yang semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi atau yang menurut dirinya sendiri.
4. Bertanggung jawab
Kesediaan orang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.
5. Rasional dan realistis
Analisa terhadap suatu masalah,sesuatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang dapat diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu yang digunakan adalah sebagai referensi atau acuan dalam melakukan pelaksanaan penelitian. Maka beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

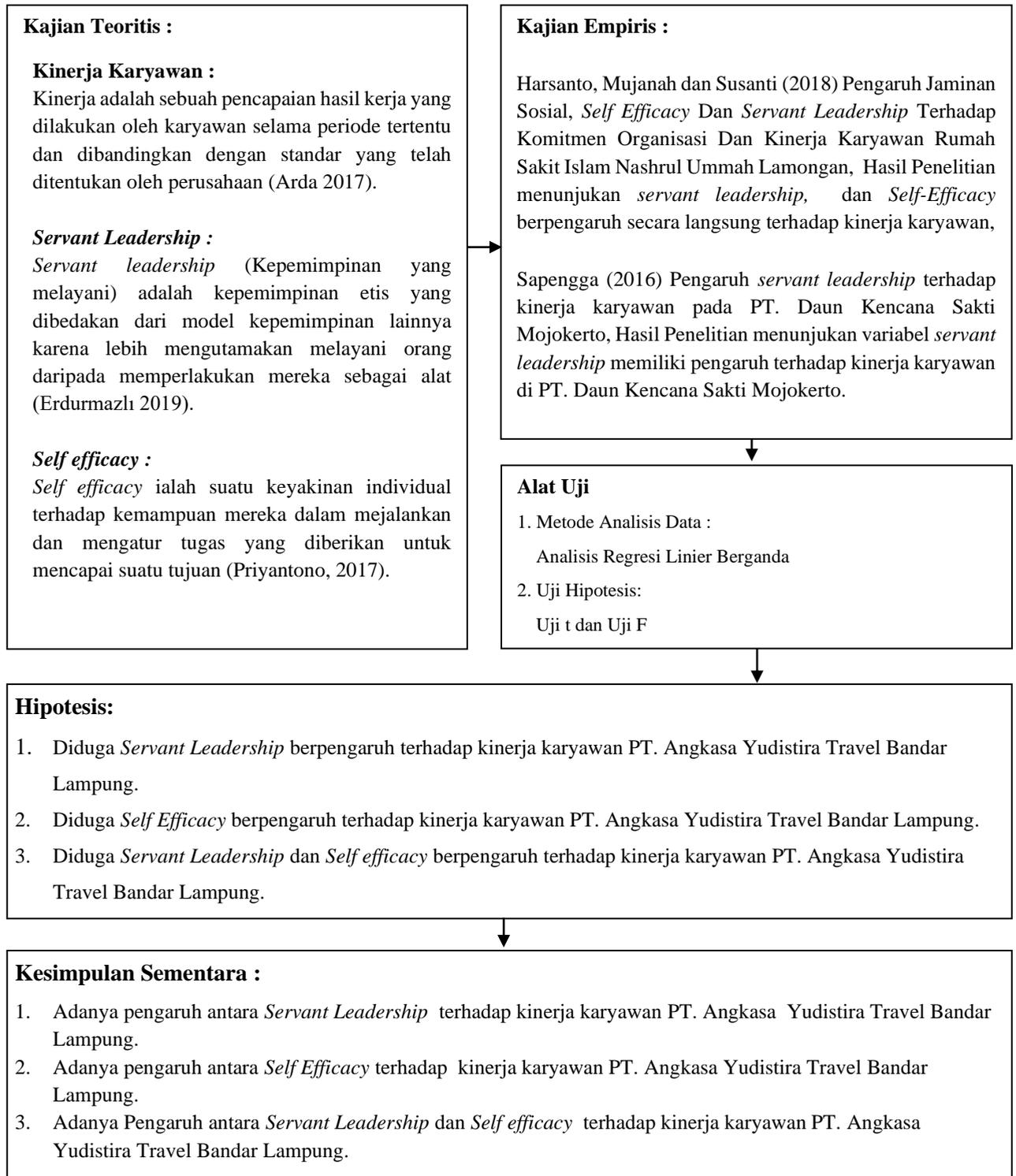
Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ali dan Wardoyo	Pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening (studi PT. Ultrajaya Milk) 2021.	Persamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu : <i>Self Efficacy</i> (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y)	1. Perbedaan terdapat pada variabel yang menunjukkan kepuasan kerja sebagai intervening antara <i>self efficacy</i> terhadap kinerja karyawan 2. Objek penelitian di PT. Ultrajaya milk.	Hasil Penelitian Menunjukkan nilai bahwa variabel <i>self efficacy</i> akan berpengaruh lebih besar terhadap kinerja karyawan melalui variabel intervening yakni kepuasan kerja.
2	Harsanto, Mujanah dan Susanti	Pengaruh Jaminan Sosial, <i>Self Efficacy</i> Dan <i>Servant Leadership</i> Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan, 2018	Persamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu: <i>servant leadership</i> (X1) dan <i>Self efficacy</i> (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y)	1. Teknik analisis data menggunakan The Structural Equation Modelling (SEM) dari paket software statistik AMOS dalam model dan pengujian hipotesis. 2. Objek penelitian di Rumah sakit islam Nashrul Ummah Lamongan	Hasil Penelitian menunjukan variabel <i>servant leadership</i> , dan <i>Self-Efficacy</i> berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan,
3	Sapengga	Pengaruh <i>servant leadership</i> terhadap kinerja karyawan pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto, 2016	Persamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu: <i>servant leadership</i> (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y)	Pada objek penelitian di PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto	Hasil Penelitian menunjukan variabel <i>servant leadership</i> memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto.

4	Pratiwi and Nawangsari	Organizational Citizenship Behavior while mediating <i>Self Efficacy</i> , <i>Servant Leadership</i> and Organization Culture on Employee Performance, 2021.	The equations on the independent and dependent variables are <i>servant leadership</i> (X1), <i>self efficacy</i> (X2) on employee performance (Y)	1. This study uses the Partial Least Square (PLS) analysis method with SmartPLS system assistance 2. On object of research in Kharisma Potensia Indonesia	The result that <i>Self-Efficacy</i> has a positive and significant effect on Employee Performance in Kharisma Potensia Indonesia.
5	Yuniarto	Effect of organizational citizenship behaviors as a moderation between servant leadership on employee performance, 2018.	The equations on the independent and dependent variables are <i>servant leadership</i> (X1), on employee performance (Y)	1. The analysis tool in this research is Structural Equation Modeling (SEM) using generalized structured component analysis (GeSCA). 2. On object of research in PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia	The result that Servant leadership has a positive and significant impact on employee performance.

Sumber : Data diolah (2023)

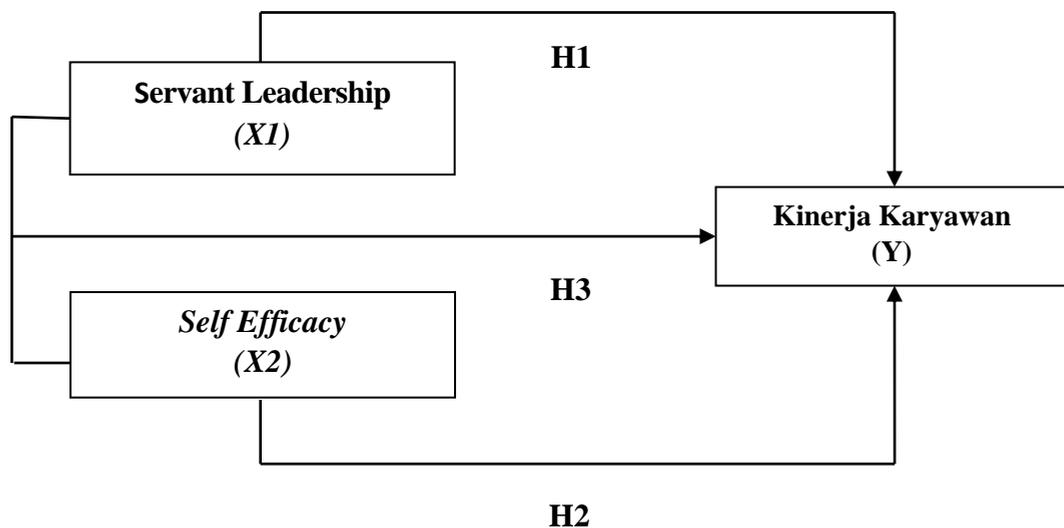
2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.6 Kerangka Penelitian

Berdasarkan pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, maka Kerangka penelitian ini ditunjukkan dengan gambar berikut ini :



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian

2.7 Hipotesis

Sugiono (2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan pada perumusan masalah dan landasan teori, maka penulisan merupakan hipotesis sebagai berikut:

2.7.1 Pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan.

Servant leadership (Kepemimpinan yang melayani) adalah kepemimpinan etis yang dibedakan dari model kepemimpinan lainnya karena lebih mengutamakan melayani orang daripada memperlakukan mereka sebagai alat (Erdurmazlı 2019). Motivasi utama servant leadership adalah kecenderungan untuk melayani orang lain untuk mencapai tujuan kelompok. Hasil di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapengga (2016), Harsanto, Mujanah dan Susanti (2018), Yuniarto (2018),

yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan dari uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga *Servant Leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.

2.7.2 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan.

Self efficacy ialah suatu keyakinan individual terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan dan mengatur tugas yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan (Priyantono, 2017).

Menurut Ardanti dan Rahardja (2017) *Self efficacy* berdampak positif kepada kinerja karyawan. Pratiwi dan Nawangsari (2021) *Self-efficacy* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Susanti (2021) *Self efficacy* berpengaruh kepada kinerja karyawan. Dari pendapat para pendahulu menyatakan bahwa, *self efficacy* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena, *self efficacy* merupakan keyakinan masing-masing individu dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Berdasarkan dari uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2 : Diduga *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.

2.7.3 *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan

Terdapat hubungan positif *Servant leadership* dan *Self efficacy* terhadap Kinerja karyawan. *Servant leadership* (Kepemimpinan yang melayani) adalah kepemimpinan etis yang dibedakan dari model kepemimpinan lainnya karena lebih mengutamakan melayani orang daripada memperlakukan mereka sebagai alat (Erdurmazlı 2019). *Self efficacy* ialah suatu keyakinan individual terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan dan mengatur tugas yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan (Priyantono, 2017). Hasil di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Sapengga (2016), Harsanto, Mujanah dan Susanti (2018), Yuniarto (2018), yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan. Menurut Ardanti dan Rahardja (2017) *Self efficacy* berdampak positif kepada kinerja karyawan. Pratiwi dan Nawangsari (2021) *Self-efficacy* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Susanti (2021) *Self efficacy* berpengaruh kepada kinerja karyawan. Dari pendapat para pendahulu menyatakan bahwa, *self efficacy* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena, *self efficacy* merupakan keyakinan masing-masing individu dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Berdasarkan dari uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3: *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.