

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau instalasi memiliki posisi yang sangat penting. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan perusahaan sebagai aspek pendorong, kreatifitas dan kemampuan dalam membuat karya sebagai tujuan dari perusahaan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan sangat bergantung pada para karyawannya yang bekerja produktif secara maksimal. Produktivitas yang dilakukan karyawan dalam pekerjaan secara tidak langsung akan menunjukkan sikap loyalitas pada perusahaan.¹ Tingkat loyalitas akan dijadikan acuan sebuah perusahaan untuk menilai seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga akan tercapai tujuan dari perusahaan dan individu.

Menurut survey yang dilakukan Towers Wastson dalam *global woldforce study* di tahun 2012 mengumumkan bahwa negara Indonesia termasuk kedalam 29 negara dengan karyawan yang memiliki loyalitas yang sangat rendah yang diikuti oleh perusahaan dari berbagai bidang. Hasil yang di temukan sekitar 27% karyawan merencanakan untuk pindah ke perusahaan baru dalam waktu satu tahun kedepan, hanya sekitar 36% karyawan yang memiliki loyalitas kepada perusahaan, karyawan lainnya menyatakan harus meninggalkan perusahaanya untuk meningkatkan karirnya di masa depan sebanyak 42% karyawan. Banyak faktor yang mempengaruhi

¹ Figur Aulia, “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda”, Jurnal Ilmu Pemerintahan , Volume 5, Nomor 2 (2017),593.

loyalitas karyawan terhadap perusahaan salah satunya gaji, fasilitas dan juga bonus yang diberikan perusahaan pada karyawan.²

Loyalitas karyawan merupakan suatu sikap komitmen kepatuhan atau kesetiaan individu yang ditunjukkan pada tingkah laku dan sikap dari individu tersebut kepada perusahaan.³ Adapun komitmen untuk menciptakan loyalitas yang dapat dibuat sebuah perusahaan dapat diwujudkan dengan program kerja yang bertujuan mendatangkan keuntungan ataupun kesejahteraan bagi para pekerja.⁴ Karyawan yang memahami dan mengetahui arti peran penting loyalitas akan bersikap tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Syarat yang mendorong menuju keberhasilan suksesnya pekerjaan tidak terlepas dari loyalitas karyawan. Peristiwa yang kerap terjadi diberbagai perusahaan karena karyawan tidak memiliki loyalitas adalah banyaknya karyawan yang tidak bekerja secara efektif, pengunduran diri (keluar dari perusahaan) jika hal ini terjadi, maka perusahaan akan mengalami kerugian.⁵

Perkembangan perekonomian dan teknologi di negara Indonesia semakin pesat berjalan seiringan dengan banyaknya perusahaan yang berinovasi dan meraih keuntungan dan kemajuan untuk perusahaan. perusahaan di Indonesia terdiri dari perusahaan makro dan perusahaan mikro, salah satu Perusahaan Milik Daerah (BUMD) yang merupakan cabang dari Perusahaan Milik Negara (BUMN). BUMD sendiri diatur dalam UU nomor 5 tahun 1962 terkait perusahaan daerah, dan diperkuat dengan UU nomor 23 tahun 2014 terkait pemerintah daerah. BUMD didirikan bertujuan untuk mengutamakan pemenuhan segala kebutuhan masyarakat

² Kontan.co.id di akses <https://industri.kontan.co.id/news/loyalitas-karyawan-di-indonesia-masihrendah> pada tanggal 14 maret 2022 pukul 18.03

³ Wilson Bangun, *managemen sumber daya manusia*, (Jakarta: Erlangga 2012), hal 15.

⁴ Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung: alfabeta, 2002), hal 57.

⁵ T. Hani Handoko, *Managemen Personalia & Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BBFE 2000) Hal 98.

diberbagai bidang yang belum menarik perhatian atau belum ditanggapi oleh pihak lain.⁶

Salah satu BUMD yang beroperasi di kota Kediri adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri merupakan perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat kota Kediri. Perusahaan ini berperan dalam membantu pemerintah daerah melaksanakan pembangunan dan pengembangan di wilayah kota Kediri dengan meningkatkan fasilitas layanan air sesuai dengan persyaratan kualitas dan kuantitas air bersih. PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri memiliki 98 sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja secara tetap.⁷ PDAM Tirta Dhaha merupakan perusahaan yang sedang berkembang, sementara perusahaan ini hanya melayani air bersih dan belum dapat memproduksi air minum kemasan. Tantangan terbesar PDAM Tirta Dhaha di Kota Kediri merupakan banyaknya masyarakat yang masih menggunakan sumur dangkal dikarenakan mudahnya air bersih yang didapat karena sumber daya alam mendukung. Hal ini yang menjadi alasan kuat untuk lebih mengoptimalkan jasa pelayanan produksi air bersih dan juga kerjasama yang baik dari karyawan untuk mencapai target yang ditentukan.

Karyawan PDAM Tirta Dhaha dalam segi struktural maupun fungsional sudah terencana guna menjalankan perusahaan. Namun, yang sangat menarik perhatian apabila dikaji lebih dalam para karyawan tidak bekerja sesuai dengan tugas yang mereka miliki. Mereka diminta saling bekerjasama dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Mereka tidak hanya bekerja dalam satu

⁶ Kumparan. com <https://kumparan.com/berita-update/pengertian-dan-tujuan-pendirian-bumd-serta-contohnya-1wXB9oD6QgL/4>

⁷ Buku profil PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. tanggal 8 november 2021 di PDAM Tirtha Dhaha Kota Kediri

bidang saja. Menurut salah satu karyawan mengatakan bekerja di PDAM ini tidak hanya mahir dalam satu bidang saja, tetapi harus bisa mengerjakan pekerjaan dibidang lainnya.⁸ Ini menjadi salah satu bukti tanggung jawab yang dipenuhi para karyawan bukan hanya tanggung jawab terhadap tugas individu saja tetapi memenuhi tugas perusahaan.

Para karyawan di PDAM Tirta Dhaha bekerja sama dalam pekerjaan mereka didorong oleh rasa empati pada perusahaan dan sesama rekan kerja. Hal ini dibuktikan dengan dedikasi karyawan dalam mencari pelanggan. Setiap bulannya setiap karyawan diberikan target mencari pelanggan. Meskipun perusahaan ini sudah memiliki tim pemasaran tersendiri, tetapi para karyawan saling bersaing dalam mencari pelanggan baru. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dari yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan yang berinisial HR yang menyatakan, dianjurkan untuk setiap karyawan mencari pelanggan dalam satu bulannya, yang didorong oleh rasa empati pada perusahaan.⁹ Dari hasil wawancara ini para karyawan sudah ditanamkan sikap empati yang apabila hal ini terus dirawat dan dijaga secara terus menerus akan menimbulkan hubungan yang baik bagi karyawan dan perusahaan.

Loyalitas karyawan di PDAM Tirta Dhaha terbilang tinggi padahal para karyawan di PDAM bekerja di bawah tekanan tetapi banyak karyawan yang bekerja dalam kurun waktu yang lama. Karyawan dapat dikatakan memiliki rasa loyalitas apabila dilihat dari lamanya kesetiaan karyawan tersebut bekerja. Kesetiaan dalam loyalitas identik berkaitan dengan rasa pengabdian dan rela untuk

⁸ Wawancara dengan karyawan inisial IT bidang tata usaha, tanggal 5 november 2021 di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri

⁹ Wawancara dengan karyawan inisial HR bidang personalia, tanggal 8 november 2021 di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

mengabdikan untuk ikhlas terhadap suatu apapun. Karyawan yang memiliki rasa pengabdian tinggi mempunyai rasa nyaman dalam bekerja. Menurut wawancara dari salah satu karyawan berinisial I menyatakan bahwa di PDAM berkisar 80 % karyawan sudah lama bekerja di sini 7 tahun keatas, bahkan ada yang mencapai 30 tahun sampai masa pensiun.¹⁰ Dari hasil wawancara ini terlihat banyaknya karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Dhaha dengan waktu yang lama.

Sikap kerja dapat dilihat dari perilaku karyawan terhadap peraturan seorang karyawan dalam bekerja juga dapat menentukan sikap loyalitas seorang karyawan. Kepatuhan dan ketaatan dalam bekerja seorang karyawan akan melaksanakan prosedur dan peraturan yang diberikan perusahaan sebagai kebijakan-kebijakan yang wajib untuk dijalankan kepada seluruh karyawan. Menurut wawancara dari salah satu karyawan yang berinisial CH menyatakan untuk para karyawan di PDAM jika ada keperluan untuk keluar pada jam kantor mereka akan izin pada atasan dan kembali sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan karyawan lain terkait kepatuhan dan ketaatan di PDAM yang menyatakan karyawan disini memiliki kebiasaan datang sebelum waktu masuk jam kerja, dilihat dari absensi fingerprint yang disediakan perusahaan untuk mempermudah melakukan absensi kehadiran.¹¹ Dari hasil wawancara ini para karyawan di PDAM memiliki sikap disiplin terhadap waktu yang diberikan perusahaan dan menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya.

¹⁰ Wawancara dengan karyawan inisial I bidang umum, tanggal 10 agustus 2022 di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

¹¹ Wawancara dengan karyawan inisial CH bidang umum, tanggal 10 agustus 2022 di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

Kejujuran dapat dilihat dari segala sikap, perilaku dan perkataan yang sesuai dengan kenyataan. Menurut wawancara dari salah satu karyawan yang berinisial SS menyatakan bahwa:

“ Setiap karyawan yang melaksanakan lembur akan ditanyai ulang oleh atasan, meskipun atasan sudah mempunyai data dan mengerti dan mengetahui karyawan itu lembur atau tidak, dan karyawan disini akan mengatakan yang sejujurnya mbk. Kalo lembur nanti dari perusahaan akan memberikan uang lembur tersebut”.

Bertanggung jawab dalam loyalitas dilihat dari karyawan melaksanakan pekerjaan dan tugas yang diberikan perusahaan karyawan dengan menghasilkan hasil yang terbaik untuk perusahaan. Menurut salah satu karyawan berinisial SS menyatakan bahwa:¹²

“ Waktu bekerja menyelesaikan tugas disini sesuai dengan deadline mbk, untuk para pekerja yang langsung terjun di lapangan seperti saya jika ada pengerjaan sambungan air, memperbaiki pipa bocor dan lain-lainya, ketika sudah selesai para karyawan akan kembali ke PDAM ”.

Dari hasil wawancara peneliti kepada salah satu karyawan di PDAM menggambarkan bahwa karyawan yang diberi pekerjaan di lapangan untuk mengerjakan tugas dan pekerjaan memiliki rasa tanggung jawab, yang mana jika karyawan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugasnya dan langsung kembali ke perusahaan ketika pekerjaan sudah selesai dan tidak pergi ketempat lain.

Kenyamanan dalam bekerja ini muncul akibat dari beberapa faktor internal dan eksternal. Perasaan nyaman dapat menimbulkan sikap loyalitas karyawan pada perusahaan. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Dhaha dalam periode yang lama. karyawan bekerja dalam periode

¹² Wawancara dengan karyawan inisial SS bidang Teknik bag.produksi & distribusi, pada tanggal 10 agustus 2022 di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

lebih dari 7 tahun hingga pensiun. Sikap loyalitas yang tinggi terbentuk dari dalam diri karyawan yang memiliki efikasi diri yang tinggi.¹³

Menurut Bandura, efikasi diri merupakan suatu keyakinan dalam diri seseorang atas kapasitas pada dirinya untuk melaksanakan target atau pencapaian, efikasi diri secara tidak langsung mempengaruhi usaha yang dilakukan oleh tiap-tiap karyawan.¹⁴ Efikasi diri berperan penting terhadap motivasi kinerja yang menunjang keberhasilan para karyawan dalam pekerjaan untuk penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan. Salah satu bentuk efikasi diri yang dapat dilihat di PDAM Tirta Dhaha adalah pencarian pelanggan baru untuk daftar ke perusahaan yang dilakukan oleh seluruh karyawan untuk pemenuhan target perusahaan.

Tabel 1.1 Data laporan pelanggan tahun lima tahun terakhir tahun 2019 sampai bulan maret tahun 2023

Tahun	Sl. Terakhir	Jumlah			
		pasang baru	Pemutusan	Samb. Kembali	Pelanggan
2019	21998	517	247	60	14.562
2020	22613	615	362	36	14.851
2021	23276	663	365	26	15.175
2022	24242	966	142	2	16.001
2023	24434	141	36	0	16.106

Berdasarkan paparan data laporan pelanggan pada lima tahun terakhir adanya kenaikan angka pelanggan. Dengan total pelanggan pada tahun 2023 di bulan maret sebanyak 16.106 pelanggan. Hal ini jika dibandingkan dengan total penduduk di kota kediri berjumlah 287.962 jiwa. Angka tersebut masih tergolong rendah karena masih banyaknya masyarakat kota kediri yang memanfaatkan sumur dangkal sebagai sumber air untuk kebutuhan sehari-hari. Permasalahan ini yang menjadi tantangan para karyawan dalam pencarian pelanggan baru. Sehingga

¹³ Lilik Sumardianti, Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Karyawan, *Jurnal Ilmiah Psikologi*, Vol 09 No 01 Maret (2021), hal 156-157.

¹⁴ Jeanne E.W, *Psikologi Pendidikan: Membantu Siswa Tumbuh Dan Berkembang*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal 9.

didalam diri karyawan efikasi diri ini dibutuhkan untuk percaya dan yakin terhadap kemampuannya agar mendapatkan pelanggan yang tertarik daftar ke perusahaan.

Efikasi diri di PDAM Tirta Dhaha dapat dibuktikan dengan cara karyawan mempromosikan jasa produk yang mereka tawarkan seperti memberikan penjelasan keunggulan dari produk air bersih PDAM Tirta Dhaha pada masyarakat dengan bahasa yang baik dan mudah untuk dipahami, memberikan kenyamanan antara masyarakat dan karyawan saat melakukan promosi, menawarkan produk jasa dengan diskon yang diberikan perusahaan dan keuntungan bila menggunakan jasa air bersih PDAM Tirta Dhaha dan tentunya bersamaan dengan melakukan usaha, kerja keras dan kesungguhan dengan teknik marketing dan strategi pemasaran yang baik para karyawan untuk mendapatkan pelanggan. pada setiap diri karyawan berbeda-beda, jika karyawan memiliki efikasi diri yang tinggi maka ketika dia dihadapkan pada tugas ia akan melihatnya sebagai tantangan (misi) yang harus dihadapinya, dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk menyelesaikan tugas.¹⁵ Namun apabila seorang karyawan memiliki efikasi diri yang rendah apabila dihadapkan pada tugas ia akan melihatnya sebagai beban yang berat dikarenakan tidak percaya diri dengan kemampun yang dimilikinya sehingga lebih mudah untuk kurang memaksimalkan usaha dan lebih mudah untuk putus asa.¹⁶ Di dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam surat Al-Baqoroh ayat 286 bahwasanya Allah SWT berfirman:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا كَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا
أَوْ أخطأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا
طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

¹⁵ Lilik Sumiarti, *Op.Cit*, hal 158.

¹⁶ J.P Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011). 488.

Artinya:

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakan dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. Mereka berdo'a Ya Tuhan kami, janganlah engkau hukum kami jika kami lupa atau bersalah. Ya Tuhan kami janganlah engkau bebankan kami beban yang berat sebagaimana engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami janganlah engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.

Dari paparan ayat di atas maka dapat disimpulkan bahwasanya Allah SWT tidak akan membebani dengan sesuatu yang berada diluar kemampuannya. Setiap orang memiliki kemampuan sebagai bekal untuk menjalani kehidupan ini, maka hendaknya menyakini bahwa banyak kemampuan yang telah dimiliki menjadi potensi sebagai modal untuk kesuksesan dan keberhasilan.¹⁷ Sehingga perlunya karyawan untuk yakin dan percaya terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan memaksimalkan tenaga dan pemikirannya sehingga menghasilkan yang terbaik.

Sikap efikasi diri apabila diiringi dengan pemikiran yang positif dan pengelolaan yang baik akan mendapatkan hasil yang baik pula. Maka jelas bahwa efikasi diri yang tinggi dan efikasi diri yang rendah pada diri karyawan menunjang sikap yang dicerminkan pada loyalitas karyawan dan berdampak pada perusahaan. Menyelesaikan tugas dan memberikan hasil pada perusahaan dengan baik tentunya akan sangat dilihat dan diapresiasi oleh pihak perusahaan, perusahaan biasanya memberikan apresiasi berupa pujian, hadiah ataupun kompensasi, sehingga rasa

¹⁷ Syaikh Muhammad Ali Ash-Shabuni, *Shafwatut Tafsir: Tafsir-Tafsir Pilihan*, terj. KH. Yasin (Jakarta: Puataka Al-Kausar, 2001), 384.

kesenangan pada dalam diri karyawan akan muncul suatu kepuasan kerja tersendiri bagi karyawan.

Menurut Handoko kepuasan kerja merupakan cerminan emosi yang dirasakan seorang karyawan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar rekan kerja dan hubungan karyawan dengan pimpinan.¹⁸ Kepuasan kerja karyawan akan dirasakan ketika sesuatu yang dia usahakan untuk perusahaan sesuai dengan timbal balik yang karyawan harapkan, dan begitupun sebaliknya. Apabila karyawan merasa tidak ada rasa puas dalam dirinya seperti usaha yang dia lakukan untuk perusahaan tidak diapresiasi oleh perusahaan sehingga karyawan merasa kecewa dan tidak ada rasa kesenangan dalam dirinya ini disebut dengan ketidakpuasan kerja. Hal ini jika dibiarkan dalam jangka waktu yang lama maka dampak yang akan didapat oleh perusahaan sangat besar, seperti tidak adanya loyalitas karyawan pada perusahaan, kinerja karyawan yang menurun sampai dampak yang paling besar yaitu banyak karyawan yang mengundurkan diri untuk mencari perusahaan baru yang lebih baik.¹⁹ Namun, apabila perusahaan memperhatikan tingkat kepuasan diri pada karyawan ini memberikan pengaruh positif yang akan didapatkan untuk perusahaan, karena jika karyawan sudah merasa puas terhadap pelayanan perusahaan, maka karyawan tersebut akan menunjukkan sikap loyal terhadap perusahaan. Kepuasan kerja di PDAM dapat dibuktikan dengan cara perusahaan memberikan kompensasi berupa uang pada karyawan yang mendapatkan pelanggan baru untuk daftar keperusahaan, perusahaan juga

¹⁸ Desilia Purnama Dewi Dan Harjoyo, *Managemen Sumber Daya Manusia*, (Tanggerang Selatan: Unpam Press, 2019), hal 142.

¹⁹ *Ibid*, hal 142.

memberikan beberapa jaminan sosial pada perusahaan, salah satunya yaitu jaminan pensiun untuk karyawan guna menjaga kehidupan yang layak di masa depan.²⁰

Dalam penelitian Lilik Sumardianti menjelaskan hubungan efikasi diri dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan dipaparkan bahwasanya dalam penelitian ini, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel efikasi diri dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Dimana semakin tinggi efikasi diri dan efikasi diri maka loyalitas karyawan semakin tinggi pula dan semakin rendah tingkat efikasi diri dan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka semakin rendah pula tingkat loyalitas karyawan.²¹

Berdasarkan uraian paparan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti fenomena tersebut yang berada di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri dengan judul “Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh secara langsung efikasi diri terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?
2. Bagaimana pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?

²⁰ Wawancara dengan karyawan inisial P bagian pemasaran, Tanggal 10 November 2021 Di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

²¹ Lilik Sumardianti, Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Karyawan, *Jurnal Ilmiah Psikologi*, Vol 09 No 01 Maret (2021), hal 162.

4. Bagaimana pengaruh efikasi diri terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh efikasi diri secara langsung terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh efikasi diri terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dalam penelitian ini manfaat yang di harapkan, yaitu:

1. Secara teoritis

Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan tambahan kepustakaan tentang loyalitas yang berkaitan dengan efikasi diri dan kepuasan kerja dalam bidang ilmu psikologi industri dan organisasi. Dan peneliti berharap penelitian ini sebagai salah satu rujukan guna memperkaya literatur tentang loyalitas karyawan.

2. Secara praktis

a. Bagi peneliti

Sebagai penambah wawasan keilmuan maupun pengalaman bagi peneliti, secara langsung mengidentifikasi fenomena permasalahan yang terjadi di kehidupan dengan menggunakan teori yang telah di berikan dan dipelajari.

b. Bagi Lembaga IAIN Kediri

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, pengetahuan serta bahan perbandingan. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah literatur, koleksi dan referensi guna digunakan sebagai sumber bacaan ataupun belajar mahasiswa.

c. Bagi Perusahaan Air Minum Daerah Kediri Tirta Dhaha

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan referensi dan pertimbangan bagi pimpinan dan karyawan, sekaligus untuk mengetahui gambaran loyalitas di Perusahaan Air Minum Daerah Kediri Tirta Dhaha.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian jurnal yang dilakukan Rani Anwar yang *publish* jurnal Managemen dan Bisnis Sriwijaya volume 16 no 2 tahun 2018 yang berjudul “pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenhsip behavior (OCB)* pada kinerja karyawan PT. HM, Samporna, Tbk Baturaja Timur Sumatra Selatan”. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan (X1) kepuasan kerja dan (X2) loyalitas kerja terhadap *organizational citizenhsip behavior (Y)* secara *simultan* dan parsial. Pada variabel kepuasan kerja dan loyalitas kerja secara bersama-sama berpengaruh

terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai determinasi yang dihasilkan sebesar 94,6% dan sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain.²²

Persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel yang sama yaitu variabel loyalitas dan kepuasan kerja. adapun perbedaan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis meneliti dengan waktu dan tempat yang berbeda, dan menambah variabel efikasi diri dengan menggunakan metode mediasi.

2. Penelitian jurnal yang dilakukan Lilik Sumardianti yang dipublish jurnal ilmiah psikologi volume 9 no 1 tahun 2021 yang berjudul “efikasi diri dan kepuasan kerja dengan loyalitas kinerja karyawan”. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan mendapatkan hasil efikasi diri tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas berdasarkan hasil uji deskripsi pada kategori efikasi diri diperoleh hasil mean empirik dan hipotetik begitupun dengan variabel kepuasan kerja dan loyalitas yang rendah. Dengan dugaan bahwa saat pengambilan data penelitian, yakni kurang seriusnya subjek penelitian mengisi sakal penelitian, seperti tergesa-gesa dalam mengisi kuisioner dan berdiskusi dengan rekan kerja dalm mengisi kuisioner. Dan untuk variabel kepuasan kerja terhadap loyalitas terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan loyalitas kerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai t hitung yang menunjukkan $55.021 > t \text{ tabel} = 2.024$. Semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka, semakin rendah pula tingkat loyalitas kerja karyawan dan

²² Rani anwar, “ Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior (OCB)* Pada Kinerja Karyawan PT. HM, Samporna, Tbk Baturaja Timur Sumatra Selatan”, *Jurnal Managemen Dan Bisnis Sriwijaya*, vol 16 no 2 ,thn 2018, hal 7.

sebaliknya.²³ Persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel yang sama yaitu variabel efikasi diri, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Adapun perbedaan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis meneliti dengan waktu dan tempat yang berbeda, dengan menggunakan metode mediasi.

3. Penelitian jurnal yang dilakukan Rahman Tanjung dkk, yang dipublish JIMEA, volume 04 no 1 Februari tahun 2020 yang berjudul “pengaruh penilaian diri dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja serta implementasinya terhadap kinerja guru”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan mendapatkan hasil bahwa variabel harga diri secara langsung menentukan variabel-variabel kepuasan kerja sebesar 31.5%, dan apabila melalui variabel efikasi diri pengaruhnya pada kepuasan kerja sebesar 16,9%. Untuk pengaruh tidak langsung variabel harga diri terhadap kepuasan kerja sebesar 13,6 % jadi pengaruh total variabel efikasi diri terhadap kepuasan kerja sebesar 30,5%. Disimpulkan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. dengan demikian efikasi diri mempengaruhi kepuasan kerja dengan sebesar 30,5%.²⁴ Dengan demikian harga diri efikasi diri mempengaruhi kepuasan kerja dan implementasinya terhadap kinerja guru. Adapun persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis mengambil dua variabel yakni efikasi diri dan kepuasan kerja yang berbeda dan meneliti dengan waktu dan tempat yang berbeda, dengan menggunakan metode mediasi.

²³ Lilik Sumardianti, “Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Kinerja Karyawan” *Jurnal Ilmiah Psikologi* vol 9 no 1, thn 2021, hal 11.

²⁴ Rahman Tanjung dkk, “pengaruh penilaian diri dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja serta implementasinya terhadap kinerja guru” *JIMEA*, volume 04 no 1 Februari tahun 2020, hal 8.

4. Penelitian jurnal yang dilakukan Aminudin Dan Arief Tasrif, Jurnal *Management*, Agustus 2020, Vol 2, No 1 yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Pada PT. Veritra Sentosa Internasional, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dengan diperoleh nilai sig sebesar $0,016 > 0,05$ dengan nilai t-hitung $3,064 > 1,9781$. Persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel yang sama yaitu variabel kepuasan kerja dan loyalitas. Adapun perbedaan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis mengambil dua variabel yang berbeda yakni efikasi meneliti dengan waktu dan tempat yang berbeda, dengan menggunakan metode mediasi.
5. Penelitian jurnal yang dilakukan anizzibdah dkk yang berjudul pengaruh efikasi diri dan locus kendali terhadap kinerja karyawan melalui melalui learning agility diperoleh hasil bahwasanya efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan hasil penelitian ini mengungkapkan bahwasanya kinerja karyawan yang baik apabila memiliki tingkat kepercayaan diri dan efikasi diri yang tinggi.²⁵ Persamaan dalam penelitian ini menggunakan variabel efikasi diri. Adapun perbedaan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis mengambil dua variabel yang berbeda yakni kepuasan kerja dan loyalitas dan meneliti dengan waktu dan tempat yang berbeda, dengan menggunakan metode mediasi.

²⁵ Anizzibdah dkk, pengaruh efikasi diri dan locus kendali terhadap kinerja karyawan melalui learning agility, jurnal manajemen dan keuangan, vol 10, no 2, 2021 hal 12.

F. Definisi operasional

Peneliti membatasi permasalahan yang akan di kaji lebih lanjut terkait dengan persoalan efikasi diri, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di PDAM Tirta Dhaha kota kediri, agar supaya penelitian ini lebih berfokus dan mudah untuk melakukan penelitian, Mengutip dari buku *resech and method in psycology* tentang pengertian definisi oprasional adalah sebuah definisi dari variabel dalam pernyataan yang secara tepat, menggunakan variabel yang akan diukur.²⁶ Adapun definisi dari efikasi diri, kepuasan serta loyalitas yakni:

1. Efikasi diri: tingkat kepercayaan diri seseorang pada kemampuannya untuk melakukan tugas dan pekerjaan tertentu dengan memenuhi beberapa aspek seperti tingkatan, umum dan kekuatan.
2. Kepuasan kerja: tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang karyawan atas peranan ataupun pekerjaannya dalam perusahaan atau organisasi dengan memenuhi beberapa aspek seperti promosi, upah, pekerjaan pengawas dan rekan kerja
3. Loyalitas kerja: tingkat sikap kesetiaan karyawan yang tercermin dari mental yang dimiliki sehingga karyawan akan bekerja di perusahaan dengan bersungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dengan memenuhi beberapa aspek seperti tanggung jawab, sikap karyawan, kejujuran, pengabdian atau kesetiaan dan hubungan yang baik antar rekan kerja.

²⁶ David G. Elmes dkk, Metode Penelitian Dalam Psikologi (Research Methods in Psychology), (Jakarta: Salemba Humanika) Hal 28.