

SKRIPSI

**MODEL *SELF EFFICACY* DAN *EMPLOYEE EMPOWERMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TRUNTUM KUTA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi
Bisnis, Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

INTAN DWI PERMATASARI

NIM. 2015744054

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

**MODEL *SELF EFFICACY* DAN *EMPLOYEE EMPOWERMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TRUNTUM KUTA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi
Bisnis, Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

INTAN DWI PERMATASARI

NIM. 2015744054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id. Telp. (0361) 701981 (hunting) ,701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Intan Dwi Permatasari
Nomor Induk : 2015744054
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis / D4 Manajemen Bisnis Internasional
Judul Skripsi : Model *Self Efficacy* dan *Employee Empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 04 Juli 2024

Pembimbing II,

Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd
NIP. 196108121989032002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Model *Self Efficacy* dan *Employee Empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel
2. Penulis :
 - a. Nama : Intan Dwi Permatasari
 - b. NIM : 2015744054
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 4 Juli 2024

Pembimbing I

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Menyetujui:

Pembimbing II

Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd
NIP. 196108121989032002

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**MODEL *SELF EFFICACY* DAN *EMPLOYEE EMPOWERMENT* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA TRUNTUM KUTA HOTEL**

Oleh:

INTAN DWI PERMATASARI

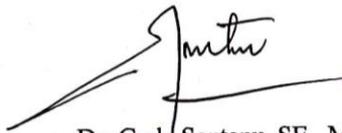
NIM : 2015744054

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II



Dr. Gede Santanu, SE., MM.
NIP. 196007241990031002



Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd
NIP. 196108121989032002



Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs.
NIP. 197712152006042001

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Badung, 19 Agustus 2024

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Ketua

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



Ketut Vini Elfarsa, S.E., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

– Ridwan Kamil

Persembahan

Puji Syukur penulis panjatkan dihadapan Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Model *Self efficacy* dan *Employee empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel”** tepat pada waktunya. Dengan penuh rasa syukur, Skripsi ini penulis persembahkan teruntuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, selalu membimbing, mendoakan dan mendukung dalam setiap langkah yang akan penulis lalui. Terimakasih atas semua yang telah diberikan sehingga bisa menyelesaikan skripsi dan mendapatkan gelar sarjana.
2. Kakak dan juga keluarga yang telah memberikan doa, nasihat serta semangat dalam menjalankan pendidikan dan menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. dan Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, serta ide bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Teman-teman Arpax dan Sekaa Gradag Grudug yang telah kebersamai masa kuliah penulis dan saling menginspirasi, berkeluh kesah dan memberikan semangat satu sama lain.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Dwi Permatasari

NIM : 2015744054

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Model *Self Efficacy* dan *Employee Empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 19 Agustus 2024

Yang menyatakan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK



Intan Dwi Permatasari

NIM. 2015744054

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* dan *employee empowerment* secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel, serta mengetahui model *self efficacy* dan *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan pada Truntum Kuta Hotel. Populasi penelitian ini berjumlah 153 orang yang merupakan karyawan tetap dan karyawan kontrak, dengan jumlah sampel 60 orang. Pengumpulan data dari sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online dalam bentuk *google form*. Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif, analisis *partial least squares* (PLS) dan analisis regresi (uji *f* simultan) menggunakan software SmartPLS v.4.1.0.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel *self efficacy* dan *employee empowerment* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Truntum Kuta Hotel, *self efficacy* dan *employee empowerment* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Truntum Kuta Hotel. Model *self efficacy* dan *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan Truntum Kuta Hotel didasarkan pada dimensi-dimensi yang telah terukur.

Kata kunci: *Self efficacy*, *Employee empowerment*, Kinerja Karyawan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of self efficacy and employee empowerment partially and simultaneously on employee performance at Truntum Kuta Hotel, and to determine the model of self efficacy and employee empowerment on employee performance at Truntum Kuta Hotel. The population of this study amounted to 153 people who were permanent employees and contract employees, with a sample size of 60 people. Data collection from samples is done by distributing online questionnaires in the form of google forms. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis, partial least squares (PLS) analysis and regression analysis (simultaneous f test) using SmartPLS v.4.1.0.0 software. The results of this study indicate that each variable of self efficacy and employee empowerment has a positive and significant effect partially on the performance of Truntum Kuta Hotel employees, self efficacy and employee empowerment have a positive and significant effect simultaneously on the performance of Truntum Kuta Hotel employees. The model of self efficacy and employee empowerment on the performance of Truntum Kuta Hotel employees is based on dimensions that have been measured.

Keywords: *Self efficacy, Employee empowerment , Employee Performance*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Model *Self efficacy* dan *Employee empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel”**.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala. Namun, dengan adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat dilewati dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali dan Dosen Pembimbing I, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, banyak memberikan arahan dan saran sehingga penulis dapat melaksanakan serta menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Adminitrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, atas segala fasilitas, sarana dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak-Ibu Dosen dan seluruh pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan dan pelayanan yang baik selama proses penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh karyawan Truntum Kuta Hotel, yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi serta pengalaman untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Truntum Kuta Hotel
7. Bapak, Ibu, dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa serta dukungan selama penulisan proposal dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Putu Belinda Puteri selaku teman terbaik yang telah menginspirasi, membantu, mendengar keluh kesah dan dukungan semangat yang diberikan.
9. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, oleh karenanya segala saran dan kritik dari berbagai pihak yang dapat memberikan perbaikan untuk kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Denpasar, 19 Agustus 2024

Penulis



Intan Dwi Permata Sari

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SKRIPSI..... | i |
| SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI | ii |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xix |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 15 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 16 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 16 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 16 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 17 |
| BAB II..... | 19 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 19 |

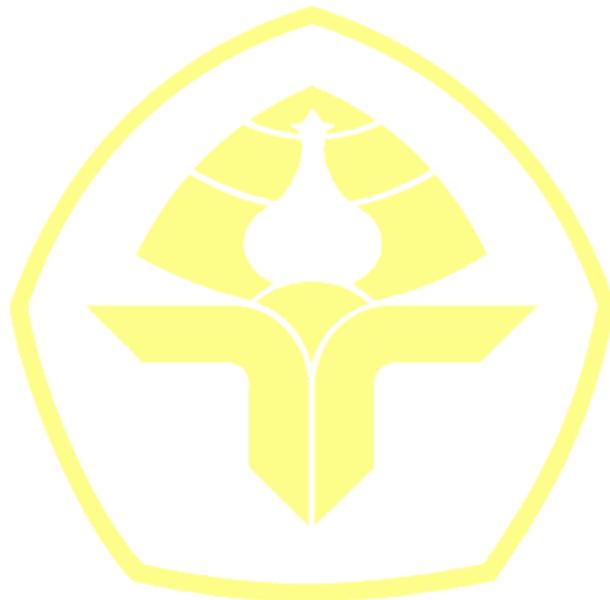
| | | |
|---------------------------|--|----|
| 2.1 | Landasan Teori | 19 |
| 2.1.1 | <i>Self efficacy</i> | 19 |
| 2.1.2 | <i>Employee Empowerment</i> | 19 |
| 2.1.3 | Kinerja Karyawan | 35 |
| 2.2 | Penelitian Sebelumnya (Kajian Empiris) | 40 |
| 2.3 | Kerangka Pikir Penelitian dan Hipotesis Penelitian | 51 |
| 2.3.1 | Kerangka Pikir Penelitian | 51 |
| 2.3.2 | Hipotesis Penelitian..... | 51 |
| BAB III | | 54 |
| METODE PENELITIAN..... | | 54 |
| 3.1 | Lokasi Penelitian | 54 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 54 |
| 3.2.1 | Populasi..... | 54 |
| 3.2.2 | Sampel..... | 55 |
| 3.3 | Variabel Penelitian | 57 |
| 3.4 | Operasional Variabel Penelitian | 58 |
| 3.5 | Jenis dan Sumber Data | 58 |
| 3.5.1 | Jenis Data | 58 |
| 3.5.2 | Sumber Data..... | 58 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 58 |
| 3.6.1 | Kuesioner | 58 |
| 3.6.2 | Dokumentasi | 59 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 60 |
| 3.7.1 | Analisis Statistik Deskriptif | 60 |
| 3.7.2 | <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 60 |
| 3.7.3 | Uji F Simultan | 61 |
| BAB IV | | 65 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 65 |
| 4.1 | Gambaran Umum Khalayak Sasaran..... | 65 |
| 4.1.1 | Sejarah Truntum Kuta Hotel | 65 |
| 4.1.2 | Bidang Usaha | 70 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi | 71 |

| | | |
|--------------------|---|-----|
| 4.1.4 | Fasilitas Perusahaan | 77 |
| 4.2 | Hasil Analisis dan Pembahasan..... | 87 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 87 |
| 4.2.2 | Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian..... | 95 |
| 4.2.3 | Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)..... | 102 |
| 4.2.4 | Uji F Simultan | 110 |
| 4.3 | Pembahasan | 112 |
| 4.3.1 | Pengaruh <i>Self efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel..... | 112 |
| 4.3.2 | Pengaruh <i>Employee empowerment</i> terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel..... | 112 |
| 4.3.3 | Pengaruh <i>Self efficacy</i> dan <i>Employee empowerment</i> terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel..... | 116 |
| 4.3.4 | Model <i>Self efficacy</i> dan <i>Employee empowerment</i> terhadap Kinerja Karyawan pada Truntum Kuta Hotel..... | 117 |
| 4.4 | Implikasi Hasil Penelitian | 120 |
| 4.4.1 | Implikasi Teoritis | 120 |
| 4.4.2 | Implikasi Praktis | 122 |
| BAB V | | 124 |
| SIMPULAN DAN SARAN | | 124 |
| 5.1 | Simpulan..... | 124 |
| 5.2 | Saran | 125 |
| 5.2.1 | Bagi Perusahaan | 125 |
| 5.2.2 | Bagi Peneliti Selanjutnya | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 128 |
| LAMPIRAN | | 131 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Data Occupancy Truntum Kuta Hotel Tahun 2021-2023 | 2 |
| Tabel 1.2 Rata-rata Jumlah SDM di Truntum Kuta Hotel Tahun 2021-2023 | 3 |
| Tabel 1.3 Standar Penilaian dan Rating Scale Penilaian Kinerja Karyawan di | 4 |
| Tabel 1.4 Penilaian Kinerja Karyawan Truntum Kuta Hotel..... | 6 |
| Tabel 1.5 Ulasan Negatif..... | 7 |
| Tabel 1.6 Rekapitulasi Rata-Rata Training Hours Per Karyawan | 13 |
| Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empiris)..... | 40 |
| Tabel 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel dengan Teknik Proportionate Stratified Random Sampling | 56 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian..... | 58 |
| Tabel 3.3 Pernyataan Skala Likert | 59 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Divisi/Bagian..... | 94 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 94 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia | 95 |
| Tabel 4.4 Kategori Penilaian Masing-Masing Variabel..... | 97 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai Self efficacy | 97 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Employee empowerment | 99 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Kinerja Karyawan | 100 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 101 |
| Tabel 4.9 Hasil Convergent Validity | 103 |
| Tabel 4.10 Cross Loading Factor | 104 |
| Tabel 4.11 Fornell-Lacker Criterion | 106 |
| Tabel 4.12 Hasil Average Variance Extracted (AVE)..... | 106 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas | 107 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 14 Hasil Uji R-Square | 109 |
| Tabel 4.15 Path Coefficient..... | 110 |
| Tabel 4.16 Uji F Simultan (Summary ANOVA) | 111 |

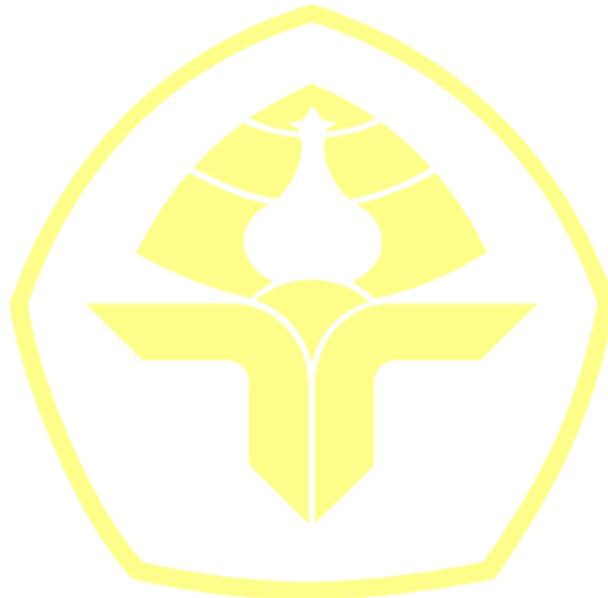


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali (Maret 2021- Maret 2023)..... | 2 |
| Gambar 1.2 Rekapitulasi Situs Ulasan Customer | 7 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian..... | 51 |
| Gambar 4.1 Logo Truntum Kuta Hotel..... | 70 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Truntum Kuta Hotel..... | 72 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Human Capital Department | 72 |
| Gambar 4.4 Deluxe rooms | 77 |
| Gambar 4.5 Deluxe sea view rooms | 78 |
| Gambar 4.6 Deluxe pool side rooms..... | 78 |
| Gambar 4.7 Junior Suite..... | 79 |
| Gambar 4.8 Executive suite | 79 |
| Gambar 4.9 Grand Suite..... | 80 |
| Gambar 4.10 Grand Deluxe | 80 |
| Gambar 4.11 Grand Deluxe Pool Side..... | 81 |
| Gambar 4.12 Family Room..... | 81 |
| Gambar 4.13 Headquarter Resto | 82 |
| Gambar 4.14 Kopi Bucu | 83 |
| Gambar 4.15 Warung Senggol..... | 83 |
| Gambar 4.16 Breeze Resto..... | 84 |
| Gambar 4.17 Mentari Beach Bar | 85 |

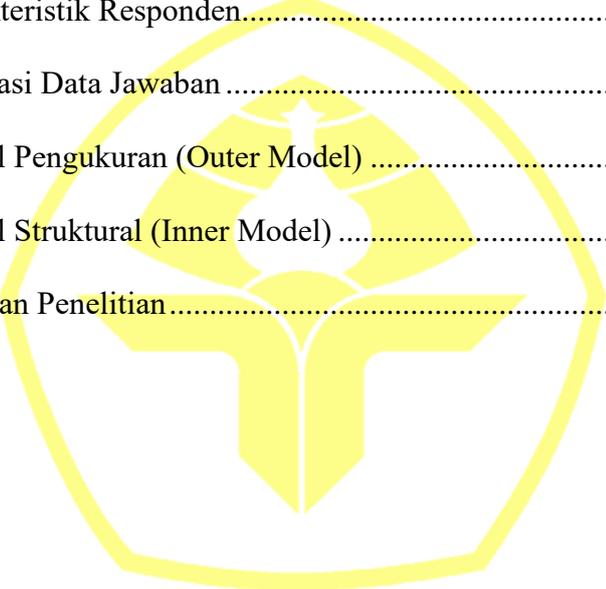
| | |
|---|-----|
| Gambar 4.18 Sunken Pool Bar..... | 85 |
| Gambar 4.19 Kelapa Pool Bar | 86 |
| Gambar 4.20 Truntum Gelato | 86 |
| Gambar 4.21 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 101 |
| Gambar 4.22 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model) | 102 |
| Gambar 4.23 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model) | 108 |
| Gambar 4.24 Model <i>Self efficacy</i> dan Employee empowerment Terhadap Kinerja Karyawan Truntum Kuta Hotel | 120 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Perubahan Judul..... | 131 |
| Lampiran 2 Formulir Bimbingan | 132 |
| Lampiran 3 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa | 134 |
| Lampiran 4 <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) | 135 |
| Lampiran 5 Kuesioner Penelitian..... | 136 |
| Lampiran 6 Karakteristik Responden..... | 140 |
| Lampiran 7 Tabulasi Data Jawaban | 142 |
| Lampiran 8 Model Pengukuran (Outer Model) | 147 |
| Lampiran 9 Model Struktural (Inner Model) | 150 |
| Lampiran 10 Luaran Penelitian..... | 151 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

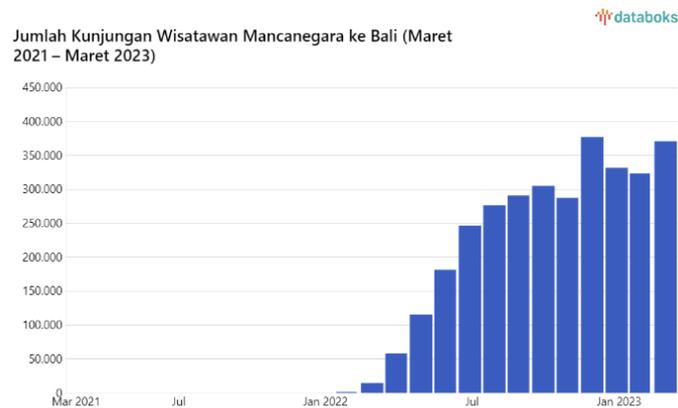
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata Indonesia menghadapi pertumbuhan yang signifikan, dan berperan krusial dalam menghasilkan devisa negara. Bali merupakan sebagian destinasi di Indonesia yang mempunyai budaya, adat istiadat, dan kesenian lokal yang unik serta masyarakatnya yang ramah. Keistimewaan ini menciptakan wisatawan dari dalam negeri dan juga luar negeri merasa betah untuk berkunjung dan tinggal di Bali. TripAdvisor, sebuah situs rekomendasi liburan dan restoran asal Amerika Serikat, mencantumkan Bali dalam daftar *Travelers' Choice Awards Best of the Best 2024* menyebutkan Bali menduduki peringkat kedua setelah Dubai pada kategori *Top Destinations in the World* (TripAdvisor, 2024).

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS), sebanyak 370.832 wisatawan asing ke Bali pada Maret 2023. Angka itu naik 14,59% daripada Februari 2023 (*month-on-month/mom*) yaitu sejumlah 323.623 kunjungan. Namun apabila dibandingkan dengan tahun lalu, jumlah kunjungan wisatawan asing ke Bali pada Maret 2023 meningkat signifikan dibandingkan Maret 2022 ketika hanya 14.620 kunjungan. Bulan Januari-Maret 2023, Bali menerima 1.026.367 kunjungan wisatawan asing

yang yang meningkat dari Januari-Maret 2022. Dibandingkan periode Januari hingga Maret 2022, jumlah wisman mengalami peningkatan beberapa ribu persen (6.341,77%). Grafik yang menunjukkan total wisatawan asing yang berkunjung ke Bali dari Maret 2021 hingga Maret 2023 dapat diamati di gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali Periode Maret 2021-Maret 2023

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Sektor pariwisata yang sangat potensial meningkatkan total wisatawan yang mendatangi Bali adalah *hospitality industry* atau industri perhotelan salah satunya adalah Truntum Kuta Hotel. Menurut beberapa pendapat para ahli, pengertian industri perhotelan adalah sektor yang dikelola untuk menawarkan layanan berupa penyediaan akomodasi yang diperkirakan akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, pada hal ini konsumen yang dimaksud ialah para wisatawan. Produk yang disediakan terbagi menjadi dua macam, ialah produk berwujud adalah produk yang bisa disentuh secara fisik, misalnya minuman dan makanan di restoran hotel, dan produk tidak berwujud ialah produk yang bisa dirasakan secara psikologis seperti layanan laundry, *conciierge*, *arrival & departure*, *housekeeping*,

dan *spa*. Dalam hal ini, hotel perlu mengutamakan layanan untuk setiap tamu, mengingat setiap konsumen mengharapkan pelayanan yang maksimal.

Tabel 1.1 Data *Occupancy* Truntum Kuta Hotel Tahun 2021-2023

| No. | Bulan | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Januari | 19.82 | 75.75 | 88.22 |
| 2 | Februari | 11.06 | 51.97 | 81.10 |
| 3 | Maret | 19.52 | 69.35 | 79.73 |
| 4 | April | 27.94 | 58.26 | 70.13 |
| 5 | Mei | 27.24 | 89.36 | 90.38 |
| 6 | Juni | 63.19 | 92.96 | 86.97 |
| 7 | Juli | 7.63 | 97.16 | 97.12 |
| 8 | Agustus | 8.31 | 89.83 | 93.63 |
| 9 | September | 33.59 | 93.42 | 91.93 |
| 10 | Oktober | 73.47 | 86.23 | 85.31 |
| 11 | November | 82.07 | 89.33 | 79.12 |
| 12 | Desember | 85.9 | 89.92 | 85.65 |
| Rata-rata | | 38.31 | 81.96 | 85.77 |

Sumber : Sales & Marketing Department Truntum Kuta Hotel (2024)

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwasanya rata-rata *occupancy* pada Truntum Kuta Hotel mengalami kenaikan yang cukup besar setiap tahunnya. Pada Tahun 2021 rata-rata *occupancy* cukup rendah dikarenakan masih dalam kondisi pasca Covid-19, pada Tahun 2022 dan Tahun 2023 mengalami kenaikan seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Bali.

Manajemen sumber daya manusia memainkan peran krusial dalam keberlangsungan organisasi. Dalam implementasi organisasi praktik manajemen sumber daya manusia, manajer tak hanya mengetahui tentang potensi yang dimiliki karyawannya saja, namun juga diharapkan mampu merancang formulasi khusus yang dapat diterapkan pada Sumber daya manusia yang ada. Melalui perancangan

yang tepat diharapkan kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara efektif dan efisien, karena salah kinerja karyawan adalah komponen terpenting yang mempengaruhi kesuksesan sebuah perusahaan.

Sumber daya manusia di Truntum Kuta Hotel terbagi dalam beberapa kategori yaitu karyawan tetap dan kontrak, *daily worker*, serta trainee. Adapun rata-rata jumlah karyawan tetap hingga trainee di Truntum Kuta Hotel pada Tahun 2021 hingga Tahun 2023 bisa diamati di tabel berikut :

Tabel 1.2 Rata-rata Jumlah SDM di Truntum Kuta Hotel Tahun 2021-2023

| No | Kategori | Tahun & Persentase | | |
|---------------|--------------------------|--------------------|------|------|
| | | 2021 | 2022 | 2023 |
| 1 | Karyawan Tetap & Kontrak | 199 | 161 | 154 |
| 2 | Daily Worker | 64 | 98 | 138 |
| 3 | Trainee | 13 | 18 | 27 |
| Jumlah | | 277 | 277 | 319 |

Sumber : Human Capital Department Truntum Kuta Hotel (2024)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata jumlah sumber daya manusia yang ada di Truntum Kuta Hotel mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Truntum Kuta Hotel memiliki rata-rata jumlah *daily worker* dan *trainee* yang cukup sedikit pada Tahun 2021 dikarenakan pada tahun ini rata-rata *occupancy* hotel sangatlah rendah merujuk pada Tabel 1.1. Pada Tahun 2022 dan Tahun 2023 rata-rata jumlah karyawan tetap dan kontrak mengalami penurunan dikarenakan adanya karyawan yang sudah memasuki masa pensiun, selanjutnya merujuk pada Tabel 1.1 rata-rata *occupancy* pada kedua tahun ini menghadapi kenaikan dari tahun sebelumnya maka dari itu Manajemen Truntum Kuta Hotel menambah jumlah sumber daya manusia yaitu pada *daily worker* dan *trainee* dalam melaksanakan seluruh kegiatan bidang usahanya, sehingga memenuhi memenuhi jumlah sumber daya manusia pada Tahun

2021 dan dapat memberikan layanan serta kinerja terbaik kepada seluruh konsumen Truntum Kuta Hotel.

Kinerja karyawan adalah hasil dari upaya karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawab dan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan. Mangkunegara, seperti yang dikutip dalam Silaen *et al.* (2021), menjelaskan bahwa kinerja adalah produk atau produktivitas, baik dengan cara kualitas dan juga kuantitas, yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam menuntaskan tugas yang diberikan oleh manajemen perusahaan. Baiknya kinerja atau kinerja pegawai sebanding dengan hasil yang baik dalam perkembangan usaha perusahaan. Perusahaan umumnya pasti memiliki standar penilaian dan *rating scale* untuk penilaian kinerja, begitu pula dengan pihak Truntum Kuta Hotel yang mempunyai memiliki standar penilaian dan *rating scale*. Adapun standar penilaian dan *rating scale* yang ditetapkan oleh Truntum Kuta Hotel dapat diamari dari Tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3 Standar Penilaian dan Rating Scale Penilaian Kinerja Karyawan di Truntum Kuta Hotel

| No | Field Are Appraised | | Rating Scale | |
|----|---------------------|------------------|----------------------------|-------------|
| | Character | Performance | Scale | Total Score |
| 1 | Motivation | Knowledge | Very good performance | 90-100 |
| 2 | Personality | Quantity of Work | Good Performance | 80-89 |
| 3 | Courtesy | Quality of Work | Satisfactory Performance | 70-79 |
| 4 | Personal Appearance | Attendance | Unsatisfactory Performance | <70 |

Sumber : Human Capital Department Truntum Kuta Hotel (2024)

Rekapitulasi penilaian kinerja karyawan Truntum Kuta Hotel periode 2021 – 2023 dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini :

**Tabel 1.4 Penilaian Kinerja Karyawan Truntum Kuta Hotel
Periode 2021-2023**

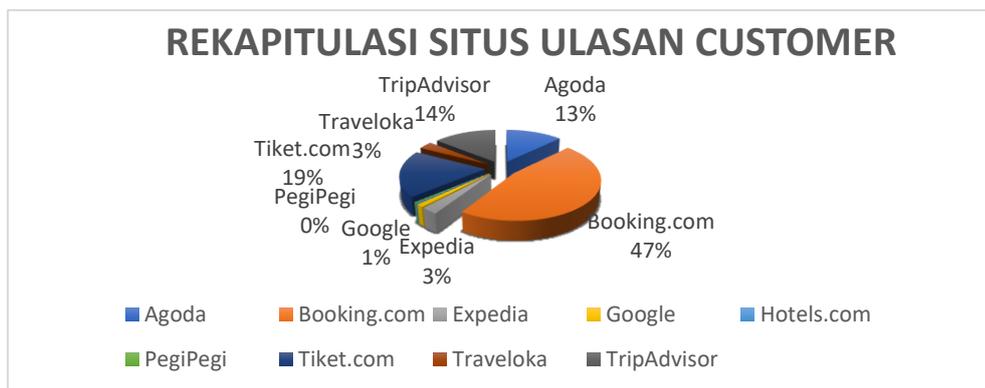
| No | Rate Penilaian Kinerja | Tahun & Persentase | | | | | |
|------------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | | 2021 | % | 2022 | % | 2023 | % |
| 1 | <i>Very Good Performance</i> | 68 | 34,17% | 52 | 32,30% | 50 | 32,47% |
| 2 | <i>Good Performance</i> | 97 | 48,74% | 78 | 48,45% | 72 | 46,75% |
| 3 | <i>Satisfactory Performance</i> | 34 | 17,09% | 31 | 19,25% | 32 | 20,78% |
| 4 | <i>Unsatisfactory Performance</i> | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Jumlah Karyawan | | 199 | 100% | 161 | 100% | 154 | 100% |

Sumber : Human Capital Department Truntum Kuta Hotel (2024)

Tabel 1.4 dapat dilihat hasil persentase tersebut, kinerja karyawan Truntum Kuta Hotel dinilai mengalami perubahan yang berfluktuasi (naik turun) setiap tahunnya, dimana pada tahun 2021 karyawan yang memiliki penilaian *satisfactory performance* sebanyak 34 orang dengan persentase 17,09%. Pada tahun 2022 karyawan yang memiliki penilaian *satisfactory performance* sebanyak 31 orang dengan persentase 19,25%. Pada tahun 2023 karyawan yang memiliki penilaian *satisfactory performance* sebanyak 32 orang dengan persentase sebesar 20,78%. Berdasarkan penjelasan tentang penilaian kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel, dapat dilihat masih ada beberapa karyawan yang mendapatkan penilaian kinerja *satisfactory performance* setiap tahunnya, hal ini terjadi karena karyawan belum sepenuhnya optimal dalam melaksanakan tugasnya.

Selanjutnya ulasan dari pelanggan dapat dijadikan Sumber evaluasi yang sangat berharga untuk kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel. Dengan mengumpulkan dan menganalisis ulasan-ulasan seperti ini, manajemen Truntum Kuta Hotel dapat

mengevaluasi kinerja karyawan mereka berdasarkan pengalaman langsung dari pelanggan. Mereka dapat mengidentifikasi area di mana karyawan telah berhasil dan juga mendeteksi area di mana ada peluang untuk meningkatkan layanan. Rekapitulasi ulasan dari pengalaman *customer* melalui berbagai macam situs dapat diamati di gambar 1.2 dibawah ini :



Gambar 1.2 Rekapitulasi Situs Ulasan Customer

Sumber : Truntum Kuta Hotel (Data Diolah 2024)

Berdasarkan rekapitulasi ulasan *customer* di berbagai situs layanan akomodasi hotel dalam 3 tahun terakhir yaitu tahun 2021-2024, banyak tamu atau customer memberikan ulasan mengenai pengalaman menggunakan jasa Truntum Kuta Hotel dan yang terbesar yaitu pada situs booking.com. Booking.com memiliki persentase sebesar 47% sebagai situs akomodasi yang populer sehingga kebanyakan *customer* menggunakan situs ini untuk memesan berbagai macam akomodasi. Dari ulasan ini terlihat adanya tanggapan positif dan negatif dari pengalaman customer menggunakan jasa Truntum Kuta Hotel. Tanggapan positif memberikan pujian kepada apa yang sudah dijalankan dengan baik oleh hotel, seperti keramahan staf, kebersihan kamar, atau kualitas fasilitas. Di sisi lain, tanggapan negatif memberikan wawasan tentang area-area di mana hotel dapat melakukan perbaikan. Mereka menyoroti masalah yang perlu diperhatikan, seperti

lambatnya layanan, fasilitas yang rusak, atau kebisingan di kamar. Dengan memperhatikan masukan ini, manajemen bisa mengambil tahapan-tahapan korektif yang tepat, seperti pelatihan tambahan untuk karyawan, perbaikan infrastruktur, atau kebijakan baru untuk memperbaiki pengalaman pelanggan. Berdasarkan data ulasan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir menyimpulkan berbagai tanggapan negatif seperti di tabel 1.5 dibawah ini :

Tabel 1.5 Ulasan Negatif

| Jenis Keluhan | Keluhan | Sumber Permasalahan | Penyelesaian Keluhan |
|----------------------|---|----------------------------|-----------------------------|
| Pelayanan | Pelayanan yang diterima tidak sesuai yang diinginkan | Receptionist | Front Office Manager |
| Pelayanan | Keluhan tidak ditanggapi dengan cepat | Customer Service | Front Office Manager |
| Teknisi | Beberapa <i>customer</i> mengeluh properti dan fasilitas hotel yang sudah tidak berfungsi | Engineering | Resident Manager |

Sumber : Truntum Kuta Hotel (Data Diolah 2024)

Tanggapan negatif ini menyoroti ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan pelayanan yang mereka terima, khususnya dari pihak resepsionis. Hal ini bisa menjadi masalah serius karena *receptionist* adalah titik kontak pertama antara hotel dan tamu, dan kesan pertama ini dapat sangat memengaruhi pengalaman keseluruhan tamu. Keluhan ini menunjukkan bahwa layanan pelanggan mungkin tidak efisien dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan tamu dengan cepat, sehingga hal ini harus diperhatikan pihak manajemen seperti *front office manager* dalam menangani keluhan terkait pelayanan *receptionist* dan *customer service* serta *resident engineer* dalam menangani keluhan terkait teknisi *engineering*, hal ini dilakukan karena menyangkut kelangsungan hidup perusahaan.

Kinerja karyawan mendapatkan pengaruh oleh faktor internal dan juga faktor eksternal. Maka dari itu, perusahaan harus mengevaluasi faktor atau situasi mempengaruhi kinerja pegawai, karena tidak semua pegawai mempunyai keterampilan dan kepercayaan diri dalam menjalankan tugasnya. Sekalipun mempunyai potensi untuk berkembang, namun jika karyawan tidak saling percaya maka kontribusinya terhadap perusahaan tidak akan maksimal. Salah satu faktor yang memberikan pengaruh kinerja karyawan ialah *self efficacy*.

Teori *social cognitive* Albert Bandura mengenai *self efficacy* berfokus pada teori kepercayaan seseorang pada keahlian dirinya untuk menuntaskan tugas atau langkah-langkah yang diperlukan untuk memperoleh hasil yang diinginkan (Lianto, 2019). Keyakinan yang tak hanya berhubungan dengan kemampuan seseorang, namun juga dengan keyakinan mereka terkait apa yang bisa mereka capai dengan kemampuan mereka.. Menurut Bandura dalam Ridwan, *et al* (2023) *Self efficacy* ialah kepercayaan seseorang kepada keahlian mereka untuk mengontrol diri mereka sendiri dan keadaan di sekitar mereka. Efikasi diri atau *self efficacy* memberikan pengaruh cara seseorang merasakan suatu hal, berpikir, mendorong motivasi diri mereka sendiri serta perilakunya (Yanti, 2019). Individu dengan *self efficacy* yang tinggi adalah orang yang positif, berorientasi pada tujuan, dan berorientasi pada kesuksesan.

Self efficacy pegawai yang tinggi berarti pegawai memiliki keyakinan tinggi dalam usaha memecahkan permasalahan pekerjaan dan meningkatkan pekerjaan secara optimal sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai keberhasilan (Lianto, 2019). Kinerja pegawai yang optimal memerlukan pengembangan *self efficacy*,

karena dengan terdapatnya *self efficacy* maka akan tercipta keahlian dan rasa percaya diri dalam diri individu untuk menyelesaikan tugas yang dipercayakan oleh atasannya (Widodo, *et al.*, 2021). Oleh karena itu, perlu bagi manajemen untuk mengimplementasikan suatu sistem penilaian hasil pekerjaan pribadi. Berarti, apabila pekerjaan dilakukan secara berkelompok, penilaiannya tidak hanya dilakukan di dalam kelompok, tetapi juga secara individu.

Dukungan eksternal yang diberikan oleh perusahaan juga mempengaruhi kinerja karyawan, dukungan tersebut seperti *employee empowerment*. *Employee empowerment* ialah pendelegasian wewenang bagi pegawai untuk merancang, mengelola, dan mengambil keputusan terkait pekerjaan yang harus dilakukan tanpa diinstruksikan oleh manajer yang lebih tinggi (Hansen dan Mowen seperti dikutip dalam Pambi *et al.*, 2023). Menurut Gibson seperti dikutip dalam Gayatri & Onsardi (2020), pemberdayaan karyawan adalah memberikan peluang dan memotivasi pegawai untuk memanfaatkan keterampilan, bakat, serta sumber daya dan pengalaman yang mereka miliki untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. *Employee empowerment* atau pemberdayaan karyawan membantu atasan dalam mendorong karyawan agar lebih percaya diri sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik.

Peran supervisor dalam pemberdayaan ini juga dapat memberikan keleluasaan bagi pegawai untuk mengatasi kendala yang muncul. *Employee empowerment* sebagai langkah untuk memotivasi dan memberikan kesempatan

kepada individu mengambil tanggung jawab untuk diri sendiri Atas upayanya meningkatkan kinerja dan membantu mencapai tujuan organisasi (Gayatri & Onsardi, 2020). Karyawan membutuhkan tempat untuk berkembang baik secara kognitif maupun keterampilannya. Karyawan yang diberdayakan menunjukkan sikap yang lebih fleksibel terhadap perubahan yang ada. Fleksibilitas ini dapat timbul karena pegawai mempunyai wewenang dalam mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tidak selalu memerlukan persetujuan atasannya.

Terdapat banyak studi terkait dampak *self efficacy* dan *employee empowerment* kepada kinerja pegawai, salah satunya adalah yang diteliti oleh Ridwan, *et al* (2023) mendapatkan hasil bahwa *employee empowerment* berpengaruh signifikan dan positif kepada kinerja pegawai dan juga *self efficacy* berpengaruh signifikan dan positif kepada kinerja pegawai. Selain itu hasil studi ini selaras dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Pambi, *et al* (2023) yang mendapatkan hasil *empowerment* berpengaruh signifikan dan positif kepada kinerja karyawan dan juga *self efficacy* berpengaruh signifikan dan positif kepada kinerja karyawan.

Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh Ali & Wardoyo (2021) mendapatkan hasil bahwasanya *self efficacy* tidak berpengaruh kepada kinerja pegawai. Hasil penelitian tersebut searah dengan hasil studi yang diteliti oleh Prasetyono, *et al* (2023) yang mendapatkan hasil *self efficacy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan kepada kinerja karyawan. Studi yang diteliti oleh Laksono, *et al* (2021) dengan hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya *empowerment* tidak berpengaruh signifikan kepada kinerja pegawai. Studi tersebut

selaras dengan penelitian yang diteliti oleh Hakami & Sodik (2023), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pemberdayaan atau *empowerment* tidak memberikan pengaruh signifikan dan positif kepada kinerja pegawai.

Truntum Kuta Hotel merupakan salah satu brand 4 *star* hotel yang dimiliki oleh HIPRO (Hotel Indonesia Property) yang terletak di jantung Kuta, tujuan wisata populer di Bali. Hotel ini letaknya strategis di tepi pantai dan menawarkan pemandangan Samudera Hindia yang menakjubkan dan akses mudah ke Pantai Kuta yang terkenal dengan pasir keemasan dan ombak yang luar biasa. Truntum Kuta Hotel terkenal dengan pegawai yang ramah dan memberikan pelayanan prima kepada semua pengunjung Truntum Kuta Hotel. Dengan kebutuhan dan persaingan industri hotel yang semakin meningkat, perusahaan hotel harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan produk mereka, maka dari itu memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk memenuhi tuntutan global, khususnya pada sektor pariwisata.

Truntum Kuta Hotel memiliki 153 orang karyawan yang terbagi dari 141 karyawan tetap dan 12 orang karyawan kontrak dan dibagi kedalam 10 divisi/bagian. Program-program pemberdayaan karyawan yang dimiliki melalui pelatihan di tempat kerja dan pelatihan internal bagi karyawan seperti pelajaran bahasa Inggris, pelatihan pertolongan pertama, kebersihan diri, cara menangani keluhan tamu dan sebaainya. Selain pelatihan internal, Truntum Kuta Hotel juga memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengikuti kegiatan *eksternal training* yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya. Pelatihan karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja mereka secara positif. di Truntum Kuta

Hotel. Setiap pelatihan yang dilakukan akan dibuatkan laporannya berapa jam total training yang dilaksanakan dan jumlah peserta training sehingga *output* yang dihasilkan adalah total *Training Hours* yang dilaksanakan setiap bulannya, adapun target pelaksanaan training masing-masing karyawan adalah 40 jam per karyawan dalam satu tahun, sehingga target minimal rata-rata dalam satu bulan adalah 3.3 jam per karyawan.

Berikut merupakan rekapitulasi rata-rata *training hours* per karyawan setiap bulannya pada periode 2021 – 2023. Rekapitulasi rata-rata *training hours* per karyawan bisa diamati di tabel 1.6 berikut ini:

**Tabel 1.6 Rekapitulasi Rata-Rata *Training Hours* Per Karyawan
Periode 2021-2023**

| Bulan | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------------|---------------|---------------|
| Januari | 0.04 | 8.56 | 6.95 |
| Februari | 0.60 | 17.39 | 8.06 |
| Maret | 2.97 | 13.87 | 3.51 |
| April | 1.45 | 12.85 | 9.38 |
| Mei | 1.02 | 13.88 | 13.87 |
| Juni | 2.16 | 7.00 | 18.23 |
| Juli | 0.88 | 9.42 | 13.50 |
| Agustus | 7.54 | 10.91 | 11.75 |
| September | 8.51 | 7.83 | 10.76 |
| Oktober | 8.32 | 7.07 | 5.61 |
| November | 6.61 | 8.89 | 4.79 |
| Desember | 7.26 | 9.78 | 6.94 |
| Total <i>Training Hours</i> / <i>Employee</i> | 47.34 | 127.44 | 113.65 |

Sumber : *Learning & Development* Truntum Kuta Hotel (Data Diolah 2024)

Tabel 1.6 memperlihatkan bahwasanya pelatihan yang dilaksanakan mengalami fluktuasi (naik turun) total *training hours* per karyawan setiap bulan dan tahunnya, dibuktikan dengan data *training hours* per karyawan yang dilakukan setiap bulannya oleh Truntum Kuta Hotel bahwa pada bulan Juni tahun 2023 mendapatkan posisi tertinggi dalam rekapitulasi *training hours* per karyawan sebesar 18.3 jam, bulan Februari 2022 mendapatkan posisi kedua sebesar 17.39, dan yang terakhir yaitu bulan September 2021 sebesar 8.51 jam. Didapatkan total *training hours/employee* tertinggi diantara 3 periode yaitu Tahun 2022 sebesar 127.44 jam.

Adanya *self efficacy* serta dampak *employee empowerment* diharapkan dapat menghasilkan peningkatan kinerja karyawan setiap tahunnya. Mulai dari keyakinan bahwa mempunyai keahlian untuk menjalankan tanggung jawab dan tugas dengan cara yang tepat, serta pemberdayaan yang diberikan oleh perusahaan.

Penerapan *self efficacy*, dan *employee empowerment* dapat dilakukan di semua perusahaan, termasuk juga industri perhotelan. Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam persaingan industri perhotelan karena mereka bertanggung jawab atas aktivitas operasional dan pengolahan sumber daya lainnya dengan baik.

Industri perhotelan yang dapat menerapkan *self efficacy*, dan *employee empowerment* adalah Truntum Kuta Hotel. Mengingat pekerjaan pada dunia industri perhotelan dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten, yang menuntut pegawai untuk mencapai kinerja optimal, memiliki rasa percaya diri, dan tetap termotivasi dalam menjalankan tugas, sehingga berdampak pada pencapaian kinerja karyawan Truntum Kuta Hotel.

Menurut latar belakang masalah dan adanya hasil penelitian sebelumnya yang bervariasi atau tak konsisten, Penulis ingin melaksanakan penelitian lebih lanjut untuk memeriksa hasil. Penelitian ini akan memanfaatkan variabel yang sama tetapi dengan objek atau perusahaan yang berbeda dari yang diteliti sebelumnya yaitu Truntum Kuta Hotel. Sehingga penulis terkesan untuk meneliti dan menulis penelitian yang berjudul **“Model *Self efficacy* dan *Employee empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Truntum Kuta Hotel”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian dari latar belakang di atas, maka studi ini akan dijalankan di Truntum Kuta Hotel dengan rumusan masalah dibawah ini:

1. Bagaimana pengaruh *self efficacy* kepada kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel?
2. Bagaimana pengaruh *employee empowerment* kepada kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel?
3. Apakah *self efficacy* dan *employee empowerment* berpengaruh secara simultan kepada kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel?
4. Bagaimana model *self efficacy* dan *employee empowerment* kepada kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah diatas, maka tujuan studi ini ialah dibawah ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* dan *employee empowerment* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel.
4. Untuk mengetahui model *self efficacy* dan *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan di Truntum Kuta Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil studi ini diinginkan dapat digunakan sebagai perbandingan dan referensi untuk penelitian berikutnya terkait pengaruh *self efficacy* dan *employee empowerment* terhadap kinerja pegawai, serta dapat menunjukkan bahwa konsep-konsep studi ini juga bisa dimanfaatkan dalam tempat kerja dapat membantu penguatan konsep terkait.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan studi ini bisa dimanfaatkan oleh peneliti sebagai cara untuk menerapkan ilmu yang mereka pelajari di kelas. Disamping itu, studi ini mampu dimanfaatkan sebagai sumber referensi untuk membandingkan penelitian lain.

b. Bagi Perusahaan

Studi ini diinginkan untuk membagikan informasi, pemahaman, dan masukan kepada manajemen perusahaan tentang pengaruh *self efficacy* dan *employee empowerment* kepada kinerja karyawan, serta langkah-langkah dalam peningkatannya.

c. Bagi Akademis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan wawasan yang berguna untuk mendukung analisis mengenai *self efficacy* dan *employee empowerment* kepada kinerja karyawan, dan bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini berfungsi sebagai panduan serta gambaran umum dari setiap bagian yang disusun secara teratur untuk menyediakan struktur yang lebih mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan penelitian berjudul “Model *Self efficacy*, dan *Employee empowerment* kepada Kinerja Karyawan Pada Truntum Kuta Hotel” adalah dibawah ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian, rumusan masalah dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan telaah teori yang dimanfaatkan dalam penelitian. Selanjutnya, penelitian sebelumnya dimasukkan sebagai pendukung penelitian saat

ini, sehingga peneliti dapat membuat hipotesis tentang penelitian mereka dan melengkapinya dengan kerangka penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini memaparkan terkait tempat dilakukannya penelitian, sampel dan populasi yang dimanfaatkan, variabel penelitian, metode pengumpulan data, jenis data, sumber data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan gambaran umum khalayak sasaran yang mencakup sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitasnya, temuan analisis dan diskusi penelitian, serta implikasi hasil penelitian baik secara teoritis dan juga praktis.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini menjelaskan kesimpulan hasil penelitian, dan disajikan penerapan yang relevan menurut temuan penelitian.

BAGIAN PENUTUP

Pada bagian ini berisi daftar pustaka yang dimanfaatkan sebagai referensi atau acuan dalam menyelesaikan penelitian ini serta lampiran-lampiran.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Di bawah ini adalah kesimpulan dari penelitian yang dilakukan berdasarkan masalah yang dirumuskan, hasil analisis, dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya:

1. *Self efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Truntum Kuta Hotel. Hal ini membuktikan bahwa karyawan Truntum Kuta Hotel memiliki *self efficacy* atau keyakinan diri yang untuk selalu berusaha dan bekerja keras untuk mencapai hasil yang baik, sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.
2. *Employee empowerment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Truntum Kuta Hotel. Hal ini membuktikan bahwa *employee empowerment* di Truntum Kuta Hotel sudah sangat baik, dengan memberikan kesempatan, kepercayaan, tanggung jawab dan wewenang kepada karyawan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan rencana kerja serta berpendapat.

3. *Self efficacy* dan *employee empowerment* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan jumlah kontribusi sebesar 51.1% (*Adjusted R-square*).
4. *Self efficacy* dan *employee empowerment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan memiliki beberapa dimensi yang telah diuji yang merupakan model dari setiap variabel latennya. Dimensi pada variabel *self efficacy* antara lain dimensi tingkat (*level*), dimensi kekuatan (*strength*), dan dimensi generalisasi (*generality*). Dimensi pada variabel *employee empowerment* antara lain *sense of meaning*, *sense of competence*, *sense of self determination*, *sense of impact*. Sedangkan dimensi pada variabel kinerja karyawan antara lain kualitas kinerja, kuantitas kinerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran dan kerjasama.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, perusahaan dapat melihat poin dengan nilai rata-rata rendah dan menggunakannya sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka. Saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Nilai rata-rata terendah pada variabel *self efficacy* yang merujuk pada Tabel 4.5, yaitu pernyataan “Saya dapat menemukan solusi ketika menghadapi pekerjaan yang sulit atau mengalami hambatan dalam bekerja”. Maka dari itu, perusahaan disarankan memberikan pelatihan dan pengembangan karir

yang lebih baik untuk membantu karyawan dalam meningkatkan keyakinan diri dengan mengembangkan kemampuan dan meningkatkan kompetensinya. Selain itu perusahaan juga dapat membantu karyawan berkomitmen terhadap tugas dan pekerjaan yang dikerjakan dengan menetapkan tujuan secara efektif dan mengukur kemampuan kinerja secara teratur.

- b. Nilai rata-rata terendah pada variabel *employee empowerment* yang merujuk pada Tabel 4.6, yaitu pernyataan “Beban pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tingkat kemampuan yang saya miliki”. Maka dari itu, perusahaan disarankan untuk meninjau kembali bagaimana pekerjaan atau tugas didistribusikan, mempertimbangkan untuk menyesuaikan tugas dan tanggung jawab karyawan sehingga lebih sesuai dengan kemampuan mereka, serta dapat memastikan bahwa karyawan merasa didengar dan terlibat dalam proses penentuan kebijakan dan alokasi tugas sehingga dapat meningkatkan kepercayaan mereka bahwa beban kerja yang diberikan telah sesuai dengan kemampuannya.
- c. Nilai rata-rata terendah variabel kinerja karyawan merujuk pada Tabel 4.7, yaitu pernyataan “Saya bersedia diberikan pekerjaan tambahan diluar tanggungjawab pekerjaan apabila dibutuhkan”. Maka dari itu perusahaan disarankan untuk mengkomunikasikan dengan jelas tanggung jawab pokok dan ekstra dari karyawan, mengevaluasi pemberian beban kerja dengan memastikan beban kerja tambahan yang diberikan tidak melebihi kemampuan karyawan yang bersangkutan, serta perusahaan dapat

mengembangkan sistem penghargaan atau insentif untuk mendorong karyawan agar bersedia dan mampu mengambil pekerjaan tambahan dan karyawan merasa diapresiasi atas apa yang telah dilakukan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Berikut adalah rekomendasi yang dapat diberikan untuk peneliti berikutnya terkait dengan hal ini:

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan penambahan variabel yang relevan untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti variabel kepuasan kerja, motivasi, kompensasi dan benefit, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, komunikasi, *career development*, dan *work life balance*.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengidentifikasi dan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor mediasi seperti motivasi intrinsik, kepuasan kerja, atau komitmen organisasional memediasi hubungan antara *self efficacy*, *employee empowerment* dan kinerja karyawan.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor moderasi seperti pengalaman kerja, gaya kepemimpinan yang memoderasi hubungan antara *self efficacy*, *employee empowerment* dan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., & Wardoyo, D. T. (2021). Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk Surabaya Bagian Marketing). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 367-379. doi:<https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p367-379>
- Andika, R., & Darmanto, S. (2020). The Effect of Employee Empowerment and Intrinsic Motivation on Organizational Commitment and Employee Performance. *Journal of Applied Management*, 18(2), 241-251. doi:<http://dx.doi.org/10.21776/b.jam.2020.018.02.04>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *ARMSTRONG'S BOOK OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT PRACTICE* (15th ed.).
- Astuti, R. Y., Taqiyuddin, A. H., Triswijaya, B. K., Raharjo, D. S., Aditya, D. H., Romdhoni, L., . . . Iqbal, R. M. (2021). *Manajemen Kinerja*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Azzawy, H. S., & Kusmiyanti. (2023). Pengaruh Empowerment terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Rangkapbitung. *Jurnal Intelektualita : Keislaman, Sosial dan Sains*, 12(2), 242-248. doi:<https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i002.19722>
- Desiana, N. E. (2019). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 382-392. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/230764528.pdf>
- DREAM.CO.ID. (2020). *30 Kata-Kata Bijak Ridwan Kamil yang Lucu Namun Penuh Makna*. Diambil kembali dari <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=6c68ce522ba71bc7JmltdHM9MTcyMzkzOTIwMCZpZ3VpZD0wNGMxNzA0Ny1kYWU5LTlyZmEtMmEzMj02MmU0ZGJiZjYyM2QmaW5zaWQ9NTIxOQ&pptn=3&ver=2&hsh=3&fclid=04c17047-dae9-63ba-2a31-62e4dbbf623d&psq=motto+ridwan+kamil+%e2%80%9cTidak+ada+kesukesan>
- Gayatri, G. D., & Onsardi. (2020). Pengaruh Pemberdayaan dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran (PT Mayora Kota Bengkulu). *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 1(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.36085/jems.v1i1.613>
- Hakami, M. A., & Sodik. (2023). Pengaruh Empowerment dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel

- Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 142-253. doi:<https://doi.org/10.31328/jim.2023.019>
- Halim, S. E. (2022). Efek Empowerment, Self Efficacy dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 536-544. doi:<https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.3980>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Laksono, Y. B., Nursaid, & Herlambang, T. (2021). Pengaruh Efikasi Diri Dan Pemberdayaan Terhadap Motivasi Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 11(1), 18-28. doi:<https://doi.org/10.32528/jsmbi.v11i1.4169>
- Lianto. (2019). Self-Efficacy : A brief literature review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 55-61. Retrieved from https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jm_motivasi/article/download/1409
- Pambi, R., Hineo, R., & Rahman, E. (2023). Pengaruh Empowerment dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 1157-1168. doi:<https://doi.org/10.37479/jimb.v5i3.18220>
- Prasetyono, A., Indriasih, D., & Hanfan, A. (2023). Pengaruh Self Esteem Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Di Kota Tegal). *Information System & Business Management*, 1(1), 1-13. Retrieved from <https://isbm.upstegal.ac.id/index.php/isbm/article/view/9/3>
- Pratomo, R. (2022). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 11(4), 1022-1033. doi:<https://doi.org/10.22437/jmk.v11i04.16752>
- Rachbini, W., & Evi, T. (2023). *Partial Least Squares (Teori dan Praktek)*. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Ridwan, N. A., Pentury, G., Tutupoho, S., & Chandra, F. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Empowerment dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan. *MANIS : Jurnal Manajemen & Bisnis*, 7(1), 45-58. doi:<https://doi.org/10.30598/manis.7.1.45-58>
- Setyanti, S. L., Singgih, M., & Azizah, N. (2022). Pengaruh Empowerment, Self Efficacy, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *JESYA : Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1951-1959. doi:<https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.751>
- Setyawati, I. E. (2021). Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Bandung. *KarismaPro : Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 17-31. doi:<https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.505>

- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., . . . Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Thahir, T., Indriyani, N., M, M., & Bunyamin. (2022). Pengaruh Pemberdayaan dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 326-340. doi:<https://doi.org/10.37531/yum.v5i3.2743>
- Tirtayasa, I. A., Swedana, I., & Parmita, R. (2023). Pengaruh Efikasi Diri dan Pemberdayaan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai PNS pada UPT Puskesmas Petumbea di Kec. Lembo Raya Kab. Morowali Utara. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 697-706. doi:<https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3827>
- TripAdvisor. (2024). *Travelers Choice Awards Best of The Best 2024*. Retrieved January 2024, from TripAdvisor: <https://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-Destinations-cTop-g1#filters-area>
- Widodo, U., Indriyatni, L., & Wahyuningsih, S. (2021). Pengaruh Pemberdayaan dan Leader Member Exchange Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Mediasi. *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 16(1), 163-187. doi:<https://doi.org/10.34152/fe.16.1.163-187>
- Yanti, A. (2019). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan, Self Efficacy, Locus of Control dan Karakter Wirausaha Terhadap Minat Berwirausaha. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 268-283. doi:<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3774>

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI