

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan saat ini menghadapi perubahan teknologi yang sangat pesat dengan adanya teknologi yang semakin canggih seperti *Artificial Intelligence* (AI) dan *Internet of Things* (IoT) yang menjadi intervensi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasionalnya. Hal ini memasuki revolusi industri 5.0 dimana adanya hubungan antara manusia dan mesin dalam menciptakan sesuatu yang bernilai. Oleh karena itu, setiap perusahaan tidak akan pernah lepas dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia (SDM) pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah perusahaan sebagai penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan itu (Hidayat & Anwar, 2023). Maka dari itu, upaya perusahaan untuk menghadapi perubahan teknologi yang ada tidak hanya membutuhkan SDM sebagai penggerak perusahaan tetapi juga SDM yang mampu beradaptasi dengan perubahan sehingga akan menghasilkan SDM yang berkualitas.

Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan membantu perusahaan dalam bersaing dan menghadapi berbagai perubahan (Jelang & Reyhan, 2023). Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam mencapai kesuksesan perusahaan, sehingga perusahaan perlu memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia secara optimal agar dapat menghadapi perubahan yang ada

pada saat ini serta berupaya meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja menjadi kunci utama bagi perusahaan dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja yaitu yang dihasilkan dari kualitas maupun kuantitas yang dilaksanakan karyawan saat memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Jamaludin & Azizi, 2021). Kinerja merupakan sebuah prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan, hal ini mencakup kemampuan seseorang untuk menghasilkan dan mencapai sesuatu. Oleh karena itu, perusahaan harus bisa memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang jelas mengenai tugasnya serta perusahaan harus memberikan program pelatihan atau pengembangan agar dapat menghasilkan sumber daya yang memadai untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 9 tentang Ketenagakerjaan menyatakan bahwa setiap tenaga kerja memiliki kesempatan dalam mengembangkan keahliannya, hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan kerja yang diselenggarakan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja dengan tujuan meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan. Dengan pelatihan tersebut bagi perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab kepada karyawan dalam meningkatkan kemampuan karyawan. Sedangkan, bagi karyawan pelatihan kerja dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas nya dan juga dapat meningkatkan keterlibatan karyawan di perusahaan. Maka, perusahaan di Indonesia harus menerapkan

ketentuan-ketentuan mengenai ketenagakerjaan yang berlaku agar dapat bersaing dengan pasar yang semakin dinamis.

Indonesia memiliki banyak perusahaan besar yang bergerak di berbagai sektor baik industri manufaktur, jasa, ataupun sektor lainnya. Setiap sektor memiliki peran yang penting dalam perekonomian Indonesia dengan kontribusi yang berbeda-beda terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap PDB yaitu sektor jasa. Hal ini dapat dilihat berbagai sektor di Indonesia yang berkontribusi terhadap PDB sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Kontribusi Sektor di Indonesia Terhadap PDB Tahun 2024

No.	Nama Sektor	Persentase
1.	Jasa	38 %
2.	Manufaktur	24 %
3.	Pertanian	15 %
4.	Pertambangan dan Penggalian	12 %
5.	Konstruksi	10 %
6.	Pasokan Listrik, Gas, dan Air	0,75 %

Sumber: <https://id.trandingeconomics.com>, 2024.

Berdasarkan Tabel 1.1 sektor jasa menjadi kontributor terbesar terhadap PDB Indonesia dengan kontribusi sebesar 38%. Hal ini menunjukkan bahwa sektor jasa memiliki kontribusi yang besar dibandingkan dengan sektor lainnya. Didalam sektor jasa, terdapat perusahaan jasa yang beroperasi untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Perusahaan jasa merupakan sebuah perusahaan yang kegiatan usahanya ditunjukkan untuk memperoleh pendapatan melalui pelayanan jasa-jasa (Latifah & Abdullah, 2022). Dengan kontribusi yang besar terhadap PDB Indonesia, perusahaan jasa di Indonesia dapat membantu kemajuan teknologi yang memungkinkan akan meningkatkan inovasi di berbagai bidang seperti transportasi, pariwisata, keuangan, kesehatan, dan pendidikan.

Perusahaan transportasi menjadi salah satu perusahaan jasa di Indonesia yang memiliki peran dalam mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas perekonomian. Salah satu layanan yang penting yaitu transportasi umum sebagai alat angkut penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau pembayaran yang bertujuan untuk memindahkan sejumlah besar penumpang ke tujuan yang berbeda (Putra et al., 2023). Sebagaimana dikemukakan pada Undang-Undang dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 74 Tahun 2015, Pasal 6 Ayat 2 menyatakan bahwa perusahaan jasa transportasi akan melakukan kegiatan pengiriman barang maupun pengantaran penumpang. Oleh karena itu, transportasi umum harus memiliki kesiapan mobilitas yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal seperti infrastruktur yang memadai, tarif yang terjangkau, ketepatan waktu, hingga berbagai jenis moda transportasi.

Tabel 1.2
Tingkat Mobilitas Transportasi Umum di Negara Asia Tahun 2024

Peringkat	Negara	Presentase
1	Singapura	74,2%
2	Hongkong	72,5%
3	Jepang	64,2%
4	Korea Selatan	61,6%
5	Tiongkok	59,7%
6	Indonesia	52,6%

Sumber: *Urban Mobility Readiness Index*, 2024.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa negara Singapura memiliki tingkat mobilitas transportasi umum tertinggi di Asia dengan persentase 74,2%, hal ini menunjukkan bahwa negara Singapura yang memiliki mobilitas transportasi umum yang baik. Berdasarkan *Urban Mobility Readiness Index* negara Singapura memiliki tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang rendah karena penduduknya lebih memilih menggunakan transportasi umum. Negara Singapura memiliki sistem

transportasi umum yang didukung oleh infrastruktur yang modern, tarif yang terjangkau, waktu perjalanan yang cepat, dan jarak stasiun dekat dengan wilayah yang strategis. Sedangkan, pada negara Indonesia menduduki peringkat 6 dengan persentase 52,6%. Hal ini menunjukkan bahwa negara Indonesia paling rendah, salah satu faktor utamanya yaitu infrastruktur yang masih belum modern. Selain itu juga, masyarakat yang lebih memilih menggunakan transportasi pribadi dibandingkan menggunakan transportasi umum dikarenakan kurangnya integrasi antar moda transportasi, ketidakpastian jadwal, dan kepadatan lalu lintas yang menyebabkan transportasi umum kurang efisien dibandingkan kendaraan pribadi.

Transportasi umum di Indonesia dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara (Supriyadi et al., 2020). Angkutan darat merupakan segala bentuk kendaraan yang menggunakan jalan darat untuk mengangkut penumpang dan barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Angkutan laut merupakan segala bentuk kendaraan yang melakukan kegiatan pemindahan barang manusia, dan jasa/informasi melalui laut dari satu pelabuhan ke pelabuhan lain. Sedangkan, angkutan udara merupakan segala bentuk kendaraan untuk mengangkut penumpang, barang, dan pos dari satu bandar udara ke bandar udara lain.

Seiring dengan perkembangan zaman di Indonesia dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dimasa lalu transportasi darat masih sangat bergantung pada hewan seperti kuda dan keledai. Namun, saat ini transportasi darat telah bertransformasi menjadi lebih modern dengan hadirnya berbagai moda seperti kereta api yang tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga kenyamanan bagi

pengguna. Selain itu, transportasi udara menjadi pilihan untuk pengiriman barang ataupun penumpang yang memerlukan kecepatan dan juga transportasi laut yang berperan penting dalam pemindahan barang dalam skala besar.

Tabel 1.3
Pengguna Moda Transportasi Umum di Indonesia Tahun 2024

No	Transportasi	Jumlah Penumpang
1	Angkutan Kereta Api	312,8 Juta
2	Angkutan Udara	47,5 Juta
3	Angkutan Bus	32,3 uta
4.	Angkutan Laut	19,4Juta

Sumber: <https://www.bps.go.id/>, 2024.

Berdasarkan Tabel 1.3 penggunaan transportasi yang memiliki jumlah penumpang terbanyak yaitu angkutan kereta api dengan jumlah penumpang sebanyak 312,8 Juta, sehingga dapat diketahui bahwa penggunaan transportasi umum pada kereta api lebih banyak dibandingkan dengan transportasi umum lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kereta api memiliki keunggulan seperti ketepatan waktu, memiliki kapasitas penumpang yang lebih banyak, harga yang terjangkau, bebas dari kemacetan, mengeluarkan gas emisi yang rendah dibandingkan dengan transportasi lain, dan juga letak stasiun yang berdiri di pusat kota. Oleh karena itu, moda transportasi angkutan kereta api ini menjadi salah satu bagian dari perusahaan jasa transportasi umum yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia.

Perusahaan transportasi umum di Indonesia sudah banyak baik perusahaan swasta maupun perusahaan BUMN yang memiliki tugas, pokok, dan fungsi yang sama. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini perusahaan transportasi umum harus menyeimbangi perkembangan teknologi yang ada, mereka harus memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan terhadap pelanggan karena

hal tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Saat ini sudah banyak perusahaan transportasi umum menggunakan aplikasi dalam proses pelayanannya sehingga dengan menggunakan aplikasi akan memudahkan pelanggan dalam proses pemesanan tiket, mengetahui jadwal keberangkatan, mengetahui harga tiket, dan mendapatkan informasi *real-time* mengenai status perjalanan. Hal ini akan memicu masyarakat dalam pemilihan moda transportasi umum karena masyarakat saat ini cenderung memilih sesuatu yang mudah diakses oleh internet sehingga perusahaan harus memahami kebutuhan masyarakat guna bersaing dengan perusahaan transportasi umum lainnya. Berikut merupakan peringkat pelayanan perusahaan transportasi umum di Indonesia melalui masing-masing ulasan aplikasi.

Tabel 1.4
Peringkat Pelayanan Perusahaan Jasa Transportasi Umum di Indonesia Melalui Ulasan Aplikasi Tahun 2025

No.	Perusahaan	Peringkat Pelayanan	Ulasan	Aplikasi
1.	PT. AirAsia Indonesia Tbk	Peringkat 1	4,6	AirAsia Move: Flights & Hotels
2.	PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk	Peringkat 2	4,3	FlyGaruda
3.	PT. Transportasi Jakarta	Peringkat 3	3,6	TJ: Transjakarta
4.	DAMRI	Peringkat 4	3,5	DAMRI Apps
5.	PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Peringkat 5	2,3	Access by KAI

Sumber: Data diolah oleh Peneliti Berdasarkan Ulasan Google Play Store, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.4 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tingkat pelayanan melalui aplikasi yang sangat rendah dengan ulasan sebesar 2,3 dan menduduki peringkat ke 5 yang artinya perusahaan ini memiliki pelayanan yang berada jauh dibawah perusahaan jasa transportasi lainnya. Hal ini jika dilihat dari

data Tabel 1.3 pengguna moda transportasi angkutan kereta api menjadi moda transportasi terbanyak yang diminati oleh masyarakat. Namun, kepuasan pengguna aplikasi yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) masih terbelang kurang memuaskan bagi penggunanya. Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi *Access by KAI* pada *Google PlayStore* aplikasi tersebut sering terjadi pemotongan saldo secara tiba-tiba dan aplikasi meminta untuk di *update* terus-menerus. Oleh karena itu, menyatakan bahwa kualitas kinerja karyawan yang belum optimal dan belum memenuhi standar operasional perusahaan sehingga akan mengakibatkan penurunan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dikenal dengan singkatan KAI merupakan perusahaan yang berada dibawah naungan atau dikendali oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) didirikan oleh Kementrian Perhubungan Peraturan Pemerintah Nomor 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bergerak di bidang jasa dengan memberikan pelayanan seperti angkutan penumpang dan barang kepada masyarakat. Agar mendukung operasional bisnisnya, hingga akhir tahun 2021 KAI memiliki 9 kantor daerah operasi beserta 1 kantor pusat, 4 kantor divisi regional, dan 8 balai yasa yang tersebar di Pulau Jawa dan Sumatra. Salah satu kantor operasional nya yaitu kantor daerah operasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengkoordinasikan dengan mengumpulkan dan mendokumentasikan informasi publik, serta melakukan penyediaan dan pelayanan informasi. Dengan demikian, objek utama penelitian ini yaitu pada salah satu kantor daerah operasi PT. Kereta

Api Indonesia yaitu Daop II Bandung yang berada di Jalan. Stasiun Selatan No.2 Bandung.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang memiliki slogan “Anda Adalah Prioritas Kami” dengan slogan tersebut memberikan arti bahwa perusahaan berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggannya. Sebagaimana pada peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VI/I/KA-2019 mengenai pedoman pelayanan penumpang di atas kereta api secara keberlanjutan serta dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan memberikan pengalaman terbaik bagi penumpang kereta api dalam setiap momen perjalanan, dan perlu melakukan penyempurnaan pedoman bagi awak sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan penumpang kereta api. Maka dari itu, PT. KAI harus mempekerjakan karyawan dengan kinerja yang berkualitas dan berkomitmen dalam mencapai tujuan perusahaan. Berikut standar penilaian kinerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung:

Tabel 1.5
Sistem Manajemen Penilaian Kinerja

NO	KATEGORI	NILAI KINERJA
1.	Baik Sekali (<i>Excellent</i>)	=110
2.	Baik (<i>Very Good</i>)	≥100 dan <110
3.	Sesuai (<i>Good</i>)	≥90 dan <100
4.	Cukup (<i>Average</i>)	>80 dan <90
5.	Kurang (<i>Under Performance</i>)	≤80

Sumber: SDM PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa karyawan dalam kategori baik sekali yaitu ketika nilai kinerja karyawan sama dengan 110, karyawan dalam kategori baik yaitu ketika nilai kinerja karyawannya 100-110, karyawan dalam kategori sesuai yaitu ketika nilai kinerja karyawannya 90-100, karyawan dalam

kategori cukup yaitu ketika nilai kinerja karyawannya 80-90, dan karyawan dalam kategori kurang yaitu ketika nilai kinerja karyawannya kurang dari 80. Berikut data mengenai penilaian kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung.

Tabel 1.6
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung Tahun 2024

A.Perilaku Kerja	Bobot (100%)	2024	
		Nilai Capaian	Skor
Disiplin	10%	90	9
Tanggung Jawab	10%	80	8
Kerjasama	5%	75	3,75
Kepemimpinan	5%	90	4,5
Prakarsa	5%	85	4,25
Kejujuran	5%	95	4,75
B.Hasil Kerja			
Kualitas kerja	20%	70	14
Kuantitas kerja	20%	75	15
Keterampilan kerja	20%	70	14
Jumlah	100%		77,25

Sumber: Pusat Informasi PT. KAI, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.6 hasil penilaian kinerja pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung bahwa terdapat penilaian kinerja pada tahun 2024 dengan peroleh nilai 77,25 dimana berdasarkan kategori penilaian kinerja nilai tersebut termasuk pada kategori yang kurang (*Under Performance*). Hal ini jauh dari harapan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung yang mengharapkan para karyawan memiliki kinerja yang baik. Dengan demikian, masih adanya aspek kinerja karyawan yang rendah tentunya menjadi bahan evaluasi atas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi capaian kinerja karyawan.

Dari data sekunder yang peneliti uraikan sebelumnya, peneliti masih kurang cukup untuk memastikan kinerja pada karyawan yang bekerja di kantor PT. Kereta

Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung ini masuk kedalam kategori kinerja baik sekali, baik, sesuai, cukup, atau kurang. Maka, peneliti melakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung. Berikut hasil kuesioner pra-survei terhadap 30 orang karyawan di kantor DAOP II Bandung dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan berikut hasil pra-survei mengenai kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-Survei Variabel Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung

No.	Dimensi (Mangkunegara 2020:7)	Frekuensi					Jumlah Skor	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas Kerja	1	4	7	10	8	70	2,3
2.	Kuantitas Kerja	2	6	11	5	6	83	2,7
3.	Tanggung Jawab	4	1	10	11	4	80	2,6
4.	Kerja Sama	0	6	9	10	5	76	2,5
5.	Inisiatif	1	5	8	9	7	74	2,4
Jumlah skor rata-rata Kinerja Karyawan								2,5
Jumlah skor berdasarkan Sistem Penilaian							76,6	
<p style="text-align: center;">Jumlah skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan = Jumlah Mean : Jumlah Pertanyaan (5) Skor Rata-Rata Berdasarkan Sistem Penilaian = Jumlah Skor : Jumlah Pertanyaan (5)</p>								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei mengenai kinerja karyawan pada Tabel 1.7 bahwa kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung menunjukkan skor rata-rata kinerja karyawan sebesar 2,5 dan skor rata-rata berdasarkan sistem penilaian kinerja sebesar 76,6 yang mana skor tersebut memperoleh kategori yang masih kurang (*Under Performance*). Hal ini adanya dimensi kinerja karyawan yang belum memasuki kategori baik, terdapat dimensi

kinerja yang masih di bawah skor rata-rata yaitu dimensi kualitas kerja dengan skor rata-rata sebesar 2,3 dan dimensi inisiatif dengan skor rata-rata sebesar 2,4.

Pendapat dari salah satu karyawan SDM di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung banyaknya pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan dengan batas waktu pengumpulan yang singkat sehingga karyawan tersebut kurang cermat dalam menyelesaikan tugasnya dan menimbulkan kesalahan dalam bekerja. Hal ini menyebabkan kualitas kerja pada karyawan memasuki skor rata-rata yang rendah. Selain itu, masih kurangnya rasa mandiri karyawan dalam bekerja tanpa memerlukan arahan dari atasan secara berulang-ulang sehingga pada dimensi inisiatif juga memasuki skor rata-rata yang rendah. Dengan demikian, permasalahan mengenai kinerja karyawan harus dihadapi oleh pemimpin perusahaan dengan mencari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor baik dari dalam diri karyawan maupun faktor dari lingkungan organisasi atau perusahaan seperti *Self Efficacy*, *Employee Engagement*, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Kompensasi, Disiplin Kerja, dan Gaya Kepemimpinan. Bagi perusahaan sangat penting dalam memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurun. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut sebaiknya dapat diperhatikan oleh pemimpin perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat memperoleh kategori kinerja karyawan yang baik sekali.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan et al (2022) yang membahas mengenai Pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali menyatakan bahwa *self efficacy* dan *employee engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. Perusahaan yang mampu memberikan dukungan kepada karyawan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh karyawan tersebut seperti pelatihan akan membantu karyawan lebih yakin dalam menyelesaikan tugasnya sehingga ketika tingkat *self efficacy* karyawan tinggi maka tingkat kinerja karyawanpun akan tinggi. Selain itu, perusahaan yang selalu melibatkan karyawannya dalam proses pencapaian tujuan membuat karyawan tersebut merasa diterima dan tingkat *employee engagement* karyawan tersebut akan tinggi sehingga tingkat kinerja karyawan juga akan tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi A et al (2024) yang membahas mengenai Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Transportasi Jakarta yang menyatakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Transportasi Jakarta. Hal ini menunjukkan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan karena adanya beberapa faktor kompensasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti pemberian kompensasi yang seimbang dengan beban kerja karyawan. Selain itu, jika semakin besar kompensasi yang diberikan kepada karyawan seperti bonus tambahan, maka karyawan akan lebih semangat dalam meningkatkan kinerjanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryani et al (2025) yang membahas mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Alam Jaya Graha menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan senantiasa memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya seperti memberikan kesempatan promosi bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Malik (2023) yang membahas mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pusaka Bumi Transportasi menyatakan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan karyawan yang memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan karena disiplin kerja merupakan bentuk tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Saksena A & Jumlad W (2023) yang membahas mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Maskapai Wings Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima NTB menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan di perusahaan harus diperhatikan dan lingkungan kerja yang nyaman seperti fasilitas, keamanan, dan suasana akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.8
Research Gap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

No.	Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	Peneliti	Hasil Penelitian		
			+	-	Signifikan
1.	<i>Self Efficacy</i>	(Khaerana, 2020)	✓		✓
		(Ali et al., 2021)		✓	✓
		(Pauzi et al., 2022)	✓		✓
2.	<i>Employee Engagement</i>	(Haedar C et al., 2021)		✓	✓
		(Samud et al., 2021)	✓		✓
		(Sucahyowati et al., 2020)	✓		✓
3.	Kepuasan Kerja	(Nurrohmat & Lestari, 2021)	✓		✓
		(Suryawan & Salsabilla, 2022)	✓		✓
		(Rohman F, 2023)		✓	✓
4.	Lingkungan Kerja	(Sihaloho Donra R & Siregar H, 2020)	✓		✓
		(Gultom Novriani H et al., 2021)	✓		✓
		(Sarip S & Mustangin, 2023)		✓	✓
5.	Kompensasi	(Hidayat A, 2021)	✓		✓
		(Yani A, 2022)	✓		✓
		(Agus et al., 2023)		✓	✓
6.	Disiplin Kerja	(Lestari & Afifah, n.d.)		✓	✓
		(Rarung et al., 2021)	✓		✓
		(Arifin & Sasana, 2022)	✓		✓
7.	Gaya Kepemimpinan	(Hidayati et al., 2021)	✓		✓
		(Erri D et al., 2021)	✓		✓
		(Yanti et al., 2022)		✓	✓

Sumber: Hasil olah data peneliti dari berbagai sumber, 2025.

Berdasarkan *gap research* mengenai faktor-faktor kinerja karyawan terdapat perbedaan dari peneliti sebelumnya seperti perbedaan objek penelitian dari sektor yang berbeda dan pada penelitian ini menggunakan variabel *intervening*. Oleh karena itu, untuk melihat lebih jelas kondisi kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung maka peneliti menyebarkan pra-

survei mengenai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut adalah data yang diperoleh peneliti dalam pra-survei yang dibagikan kepada 30 orang karyawan mengenai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 1.9
Faktor-Faktor yang Diduga Bermasalah Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	<i>Self Efficacy</i>	Tingkat Kesulitan (<i>Magnitude</i>)	6	4	13	6	1	98	3,2
		Keluasan (<i>Generality</i>)	3	6	9	7	5	85	2,8
		Kekuatan (<i>Strength</i>)	2	5	13	9	1	88	2,9
Skor Rata-Rata <i>Self Efficacy</i>								3,0	
2.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	10	17	2	0	1	125	4,1
		Lingkungan Non Fisik	8	16	3	3	0	119	3,9
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								4,0	
3.	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri (<i>Work it self</i>)	4	7	16	2	1	101	3,3
		Gaji/Upah (<i>Pay</i>)	6	13	8	3	0	112	3,7
		Promosi (<i>Promotion</i>)	8	9	9	3	1	110	3,6
		Pengawasan (<i>Supervision</i>)	5	18	5	2	0	116	3,8
		Rekan Kerja	4	11	9	6	0	103	3,4
Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja								3,5	
4.	Kompensasi	Kompensasi Langsung	14	15	1	0	0	133	4,4
		Kompensasi Tidak Langsung	12	18	0	0	0	132	4,4
Skor Rata-Rata Kompensasi								4,4	

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
5.	<i>Employee Engagement</i>	Semangat (<i>Vigor</i>)	1	5	21	1	2	92	3,0
		Dedikasi (<i>Dedication</i>)	4	6	16	2	2	98	3,2
		Penghayatan (<i>Absorption</i>)	8	11	9	1	1	114	3,8
Skor Rata-Rata <i>Employee Engagement</i>								3,3	
6.	Disiplin Kerja	Ketepatan waktu dalam bekerja	10	16	4	0	0	126	4,2
		Ketaatan terhadap peraturan	11	19	0	0	0	131	4,3
		Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	8	21	1	0	0	127	4,2
		Arah perilaku	8	21	1	0	0	127	4,2
Skor Rata-Rata Disiplin Kerja								4,2	
7.	Gaya Kepemimpinan	Gaya mengarahkan	10	17	2	1	0	126	4,2
		Gaya menjajakan	9	19	1	1	0	126	4,2
		Gaya Partisipatif	10	18	2	0	0	128	4,2
		Gaya memberikan wewenang	4	23	3	0	0	124	4,1
Skor Rata-Rata Gaya Kepemimpinan								4,2	

Sumber: Hasil data pra survei diolah peneliti, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.9 dapat dilihat terdapat variabel *self efficacy*, *employee engagement*, dan kepuasan kerja diduga bermasalah terhadap kinerja karyawan. Pada variabel *self efficacy* memperoleh skor rata-rata sebesar 3,0, kemudian *employee engagement* memperoleh skor rata-rata sebesar 3,3, dan kepuasan kerja

memperoleh skor rata-rata sebesar 3,5. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut bermasalah yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai bentuk perasaan senang atau tidak senang karyawan sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya (Aminar & Ariska, 2024). Kepuasan kerja berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja individu karena dengan kepuasan kerja yang tinggi karyawan akan lebih termotivasi. Sebaliknya, jika tingkat kepuasan kerja karyawan rendah maka akan mengakibatkan *turnover* pada perusahaan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurrohmat & Lestari (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan suatu perusahaan, jika kepuasan kerja yang buruk dapat mengakibatkan *turnover*. Berikut hasil pra-survei untuk mengetahui permasalahan mengenai kepuasan kerja dapat dilihat pada Tabel 1.10 berikut:

Tabel 1.10
Hasil Pra-Survei Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri (<i>Work it self</i>)	4	7	16	2	1	101	3,3
	Gaji/Upah (<i>Pay</i>)	6	13	8	3	0	112	3,7
	Promosi (<i>Promotion</i>)	8	9	9	3	1	110	3,6
	Pengawasan (<i>Supervision</i>)	5	18	5	2	0	116	3,8
	Rekan Kerja	4	11	9	6	0	103	3,4
Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja								3,5

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.10 kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* yang menjadi variabel penyela atau yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 3,5. Hal ini terlihat bahwa dimensi pekerjaan itu sendiri (*work it self*) memperoleh skor dibawah rata-rata yaitu sebesar 3,3. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung berpendapat bahwa karyawan sering kali merasa pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut sehingga karyawan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adapun dimensi rekan kerja yang memperoleh skor dibawah rata-rata yaitu sebesar 3,4. Berdasarkan hasil wawancara karyawan berpendapat sering merasa komunikasi dengan rekan kerja tidak efektif, hal ini karena ketika karyawan merasa kesulitan dengan pekerjaan dan ingin berkomunikasi dengan rekan kerja tetapi respon yang didapatkan kurang baik.

Faktor yang bermasalah selanjutnya yaitu *self efficacy*, *self efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor individu yang membedakan masing-masing individu. Hal ini karena *self efficacy* berhubungan dengan keyakinan dan kepercayaan diri setiap individu mengenai kemampuannya dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Jika seseorang memiliki tingkat *self efficacy* yang tinggi, maka ia memiliki keyakinan dan kepercayaan terhadap kemampuan yang dimiliki dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang sulit baik dalam menghadapi berbagai situasi atau tantangan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Sebaliknya,

jika seseorang dengan tingkat *self efficacy* yang rendah ia akan merasa pekerjaan tersebut sebagai beban dan ia tidak akan berusaha dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Pernyataan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah et al (2023) yang menyatakan bahwa karyawan dengan kepercayaan diri yang baik membuat karyawan mudah mengerjakan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut meningkat. Berikut hasil pra-survei mengenai *self efficacy* pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.

Tabel 1.11
Hasil Pra-Survei *Self Efficacy* Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
<i>Self Efficacy</i>	Tingkat Kesulitan (<i>Magnitude</i>)	6	4	13	6	1	98	3,2
	Keluasan (<i>Generality</i>)	3	6	9	7	5	85	2,8
	Kekuatan (<i>Strength</i>)	2	5	13	9	1	88	2,9
Skor Rata-Rata <i>Self Efficacy</i>								3,0

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2025.

Berdasarkan data hasil pra-survei pada Tabel 1.11 *self efficacy* sebagai variabel independen pertama yang bermasalah dengan memperoleh skor rata-rata 3,0. Terdapat dimensi yang memiliki skor dibawah rata-rata yaitu dimensi keluasan (*generality*) dengan skor sebesar 2,8 dan dimensi kekuatan (*strength*) yang memiliki skor sebesar 2,9. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Kereta Api Indonesia Kantor Daop II Bandung menyatakan bahwa karyawan pada saat menghadapi kesulitan merasa sulit menemukan ide baru dalam berbagai jenis

pekerjaan atau situasi yang berbeda, hal tersebut termasuk kedalam dimensi keluasan (*generality*). Selain itu, karyawan merasa tidak fokus dan merasa terganggu jika ada pekerjaan lain secara tiba-tiba ketika pekerjaan utamanya belum selesai dan hal tersebut termasuk kedalam dimensi kekuatan (*strength*). Maka dari itu, *self efficacy* pada karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung masih memasuki kategori yang kurang baik.

Faktor selanjutnya yang diduga menjadi masalah belum optimalnya kinerja karyawan yaitu faktor *employee engagement*, *employee engagement* mengacu pada tingkat keterlibatan dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya, tim, dan perusahaan tempat mereka bekerja. Konsep *employee engagement* ini dapat melihat sejauh mana karyawan merasa dilibatkan, dihargai, termotivasi, dan berkontribusi secara maksimal terhadap tujuan perusahaan. Pernyataan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuan & Adi (2023) yang menyatakan bahwa jika karyawan yang terlibat secara aktif dalam pekerjaan mereka cenderung memiliki motivasi ataupun semangat yang tinggi dan komitmen yang kuat terhadap tujuan organisasi sehingga karyawan yang memiliki tingkat *employee engagement* tinggi maka kinerja karyawan tersebut juga akan meningkat. Sebaliknya, jika karyawan yang tidak memiliki motivasi ataupun tidak semangat dan tidak terlibat secara aktif terhadap pekerjaannya sehingga tingkat *employee engagement* pada karyawan tersebut rendah dan akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut menjadi buruk. Berikut adalah hasil pra-survei yang diperoleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui kondisi *employee engagement* karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.

Tabel 1.12
Hasil Pra-Survei *Employee Engagement* Karyawan di PT. Kereta Api
Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
<i>Employee Engagement</i>	Semangat (<i>Vigor</i>)	1	5	21	1	2	92	3,0
	Dedikasi (<i>Dedication</i>)	4	6	16	2	2	98	3,2
	Penghayatan (<i>Absorpstion</i>)	8	11	9	1	1	114	3,8
Skor Rata-Rata <i>Employee Engagement</i>								3,3

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.12 *employee engagement* sebagai variabel independen kedua yang bermasalah di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung dengan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,3. Adapun dimensi yang memiliki skor dibawah rata-rata yaitu pada dimensi semangat (*vigor*) dengan skor rata-rata sebesar 3,0 dan dimensi dedikasi (*dedication*) dengan skor rata-rata sebesar 3,2. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung mengatakan bahwa banyak karyawan yang kurang mampu mengerjakan tugas atau bekerja dalam jangka waktu yang lama karena karyawan cepat merasa jenuh dan malas jika bekerja terlalu lama, hal ini termasuk kedalam kategori dimensi semangat (*vigor*). Selain itu, karyawan juga enggan untuk membantu melakukan pekerjaan yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaan karyawan itu sendiri sehingga hal tersebut termasuk kedalam kategori dimensi dedikasi (*dedication*). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *employee engagement* pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung masih belum optimal.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, begitupun hasil teoritikal dan jurnal-jurnal penelitian yang telah diteliti sebelumnya mengenai *Self Efficacy*, *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan. Pada umumnya variabel tersebut banyak diteliti tetapi hanya sedikit yang menganalisis secara keseluruhan dari semua variabel yang dijadikan satu kajian yang terikat. Penelitian ini memiliki pembaruan dengan mengkaji sektor yang berbeda yaitu pada sektor jasa transportasi serta menggunakan variabel *intervening* dalam menganalisis hubungan antar variabel. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan menggabungkan variabel tersebut menjadi satu kajian dan topik yang berjudul “**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) KANTOR DAOP II BANDUNG**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan yang terdapat di dalam penelitian, permasalahan meliputi *self efficacy*, *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Identifikasi masalah dapat membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi dari setiap variabel permasalahan yang diteliti. Sedangkan, rumusan masalah adalah pertanyaan mengenai permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang mana pertanyaan tersebut mengarah kepada apa yang ingin di kaji dalam penelitian sehingga dapat sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti

dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan dapat diidentifikasi masalah kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung sebagai berikut:

1. *Self Efficacy*

- a. Keluasan (*Generality*), kurangnya kemampuan karyawan dalam menemukan solusi baru dari berbagai jenis pekerjaan dan situasi yang berbeda.
- b. Kekuatan (*Strength*), kurangnya ketahanan diri karyawan saat bekerja karena merasa tidak fokus dan terganggu jika ada pekerjaan lain selain pekerjaan utamanya belum selesai.

2. *Employee Engagement*

- a. Semangat (*Vigor*), kurangnya rasa semangat karyawan saat mengerjakan tugas atau bekerja dalam jangka waktu yang lama.
- b. Dedikasi (*Dedication*), kurangnya rasa keterlibatan karyawan ketika membantu melakukan pekerjaan yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaan karyawan itu sendiri.

3. Kepuasan Kerja

- a. Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*), terjadinya ketidaksesuaian kemampuan karyawan dengan pekerjaan.
- b. Rekan kerja, adanya komunikasi yang tidak efektif dengan rekan kerja.

4. Kinerja Karyawan

- a. Kualitas kerja yang masih belum maksimal.
- b. Rasa inisiatif karyawan yang masih rendah dalam bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana *Self Efficacy* pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
2. Bagaimana *Employee Engagement* pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
3. Bagaimana Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung baik secara simultan maupun parsial.
6. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. *Self Efficacy* pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
2. *Employee Engagement* pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
3. Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
4. Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
5. Besarnya pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung baik secara parsial maupun simultan.
6. Besarnya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bukan hanya untuk peneliti saja, tetapi bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, juga diharapkan dapat berguna secara teoritis maupun praktis. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan secara teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi perkembangan kajian (kegunaan teoritis). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian pendalaman bagi mengetahui Pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
2. Sebagai ilmu pengetahuan agar dapat kesesuaian antara teori dan praktek khususnya terkait kinerja pada karyawan, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
3. Dapat memperkaya konsep/teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan mengetahui Pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Daop II Bandung.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis/Empiris

Berdasarkan rumusan masalah dan implikasi dari penelitian yang dilakukan, diharapkan akan memberi kegunaan kepada berbagai pihak. Pihak tersebut antara lain:

1. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini peneliti mendapatkan pengalaman langsung yaitu penelitian bidang manajemen sumber daya manusia dan lebih mengetahui tentang Pengaruh *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan menambah referensi mengenai *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang positif.

3. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi sebagian besar karyawan, yaitu sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai suatu bahan referensi dan tambahan informasi yang bermanfaat untuk para pembaca yang ingin mengetahui tentang *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk studi-studi lanjutan para peneliti dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama secara lebih mendalam.