

PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI INOVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA DIVISI SEKRETARIAT DAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)

Nofi Eka Desiana

Universitas Negeri Surabaya

nofidesiana@mhs.unesa.ac.id

Abstract

PDAM Surya Sembada Surabaya City hopes to be as successful as expected, it looks good and behaves well enough, and the condition of self-confidence is also quite good. In addition, the innovations carried out are also good enough, and employee performance is also optimal. This study aims to analysis of the effect of self-efficacy on employee performance, to determine the test results and analysis of the effect of self-efficacy on innovation, to determine the results of the test and analysis of the effect of innovation on employee performance, and analyze the effect of self-efficacy on employee performance through innovation as an intervening variable. This research is a causal research that uses a quantitative approach. The sampling technique uses 52 saturated samples and the whole questionnaire returns. Statistical analysis is Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SmartPLS software. The results of the study prove that self-efficacy has a significant positive effect on employee performance. Self-efficacy has a significant positive effect on innovation. Innovation has a significant positive effect on employee performance. Innovation acts as a mediation of the interaction of the effect of self-efficacy on employee performance.

Keywords: employee performance; innovation; self-efficacy.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, sumber daya manusia menjadi salah satu aspek yang paling diperhatikan di kalangan industri dan bisnis. Kondisi perkembangan perekonomian yang modern saat ini perlu banyak perubahan yang menyebabkan banyak perusahaan melakukan restrukturisasi. Masalah tersebut mendorong terjadinya perubahan, perubahan ekonomi salah satu dalam perubahan ekonomi. Menurut Byukusenge *et al.* (2016) mengatakan bahwa bisnis perusahaan mengaitkan kinerja bisnis dengan faktor sumber daya manusia yang tepat.

Pentingnya peran sumber daya manusia membuat para pelaku bisnis berlomba-lomba mencari sumber daya manusia untuk meningkatkan persaingan usaha untuk memperoleh keuntungan dan mencapai tujuan-tujuannya. Jika perusahaan menginginkan kinerja yang baik maka kinerja pegawai juga sangat diperlukan dan diperhatikan. Menyinggung masalah peningkatan tenaga kerja perusahaan perlu untuk memperhatikan efikasi diri (*self efficacy*). Faktor yang mendorong kinerja karyawan adalah dengan mengukur efikasi diri agar percaya pada kemampuan seseorang untuk melaksanakan tindakan yang dilakukan untuk pencapaian

yang optimal.

Efikasi diri mempengaruhi inovasi, imbalan diberikan pegawai jika manajer akan puas dengan kemampuan pegawainya. Jika inovasi tinggi maka akan memberikan efikasi diri yang baik dan akan membuahkan kinerja yang bagus. Menurut Sultan dan Tareen (2014) mendefinisikan *self efficacy* sebagai kepercayaan seseorang terhadap pekerjaannya untuk menyelesaikan tugas dengan kurun waktu yang tepat. Menurut Ardanti dan Rahardja (2017) juga menyatakan bahwa efikasi diri adalah perilaku yang positif untuk tujuan perusahaan, karyawan dengan efikasi diri yang baik bukan bantuan emosionalnya sedangkan karyawan yang memiliki efikasi diri yang buruk hanya mengkhawatirkan persoalan bahwa pekerjaannya akan gagal. Sedangkan menurut Novindari dan Kawakib (2016) yang menyatakan bahwa individu yakin dengan kemampuan yang dimiliki untuk mengerjakan tugas dengan baik meski tugas tersebut banyak rintangan, dan sebaliknya bahwa individu yang tidak yakin dengan kemampuannya dengan pekerjaan pasti juga tidak akan terselesaikan akan mengerjakan tugasnya.

Dari pemaparan teori dan pendapat-pendapat yang dikemukakan diatas dalam penelitian

yang telah dilakukan oleh penelitian Salman *et al.* (2016) di mana efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang sudah dijelaskan pada jurnal tersebut bahwa *self efficacy* ada hubungan yang positif dengan faktor kinerja kerja. Penelitian tersebut berbeda dengan jurnal yang dikemukakan oleh Noviawati (2016), menyatakan efikasi diri memiliki berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Coca Cola.

Menurut Martinez Serna *et al.* (2016), inovasi adalah karakteristik yang mempunyai inovasi dengan kemampuan dan merespon suatu lingkungan yang terjadi Momeni *et al.* (2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpacu pada pengalaman yang dihadapi sehingga menciptakan inovasi baik sosial maupun ekonomi. Menurut Martinez Serna *et al.* (2016) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai kemampuan untuk menerapkan keberhasilan dengan ide yang baru. Sehingga inovasi menjadi kunci penting untuk tetap menjaga kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan. Pada akhirnya dengan terciptanya kinerja karyawan yang berinovatif diharapkan karyawan mampu meningkatkan kualitas mereka untuk masa yang lebih modern.

Menurut Noviawati (2016), kinerja adalah suatu hal dalam melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang dicapai seseorang dengan pekerjaan yang diberikan. Kinerja dapat dinilai hasil kerja sebelumnya dibandingkan dengan kinerja masa sekarang, dengan periode yang akan datang dengan melihat lingkup tertentu. Safitri (2013) menyatakan bahwa seorang karyawan yang mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan tanggung jawab dengan hasil kerja yang berkualitas. Menurut Masambe *et al.* (2015) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang baik secara kuantitas dan kualitas dalam mengerjakan tugasnya.

Salah satu kunci untuk mempertahankan efikasi diri adalah dengan melibatkan karyawan dalam setiap aktivitas yang ada hubungannya dengan perusahaan. Karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan mempertahankan keberhasilan perusahaan.

Maka dari itu perusahaan memerlukan strategi

atau sasaran untuk mengelola bakat karyawan yang berpotensi melalui inovasi. Maktabi dan Khazaei (2014) penelitian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan antara inovasi dan kinerja karyawan. Penelitian dijelaskan ada hubungan yang positif ini disebabkan karena bahwa inovasi organisasi memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi. Hasil tersebut berbeda dengan jurnal dari Cantner dan Joel (2007) menyatakan bahwa inovasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, namun kinerja disini cenderung mempengaruhi keberhasilan perusahaan yang inovatif tidak secara langsung tapi tidak langsung dengan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menggunakan internalnya serta sumber daya eksternal yang lebih efektif. Menurut Hsiao *et al.* (2011), *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi. Sedangkan menurut Ghaiht *et al.* (1997), *self efficacy* berpengaruh negatif terhadap inovasi.

Penelitian ini mengambil objek di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan perusahaan daerah air minum yang berlokasi di Jalan Mayjend Prof Dr Moestopo No 2. Merupakan perusahaan yang dikenal sebagai penyedia layanan air bersih di Kota Surabaya yang terbentuk sejak tahun 1976. Setiap perusahaan pasti ingin perusahaannya sukses sesuai apa yang diharapkan sehingga karyawan perlu mengukur efikasi diri untuk melaksanakan tugas sesuai target yang ditentukan dan inovasi yang baik untuk kesuksesan perusahaan tetapi kinerja karyawan kurang optimal.

Hal yang perlu diperhatikan bahwa efikasi diri seorang karyawan sangat penting bagi sebuah kinerja, yang mana keyakinan dan kemampuan yang ada pada diri karyawan sudah menjadi satu kesatuan seperti karyawan pada PDAM Surya Sembada di mana kemampuan dan bertingkah laku sudah cukup baik, kondisi kepercayaan diri juga cukup baik yang mana mereka dituntut tetap percaya diri dan menjaga kinerja untuk menunjang kinerja mereka. Dari indikator karyawan mempunyai pengetahuan teknis seperti inovasi yang diterapkan pada karyawan pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada adalah teknik *workflow* yang mana teknik *workflow* ini mempermudah untuk mengetahui keberadaan surat pelanggan

karena surat pelanggan ini sudah sering kehilangan atau terselip sehingga karyawan memiliki inovasi yang diterapkan teknik *workflow* ini sebuah teknik digital yang baru pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sehingga inovasi yang diterapkan karyawan pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada menumbuhkan rasa percaya diri yang gigih dan tekun dalam menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, Bapak Rahmat Zakariyya selaku staf senior dibagian humas beliau disini sebagai staf bagian humas yang melayani complain dan keluhan pelanggan dari media sosial seperti *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan *email*. Disini kondisi kepercayaan diri karyawan PDAM Surya Sembada sesuai pekerjaan dibidang masing-masing. Kalau untuk kemampuan karyawan setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan masing-masing juga, akan tetapi bisa dikatakan kalau kemampuan sudah begitu baik. Mereka percaya diri dalam menjalankan tugas yang sudah dibebankan.

Selama peneliti melakukan observasi dan pengamatan di Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terdapat permasalahan bahwa ada beberapa karyawan yang memiliki efikasi dan inovasi yang tinggi, namun ada beberapa kinerja karyawan disana kurang optimal, dimana kinerja karyawan disana menyepelkan hal yang seharusnya dikerjakan sebelum jatuh tempo, sewaktu seperti laporan bulanan yang mana laporan tersebut harus jadi sebelum akhir bulan tetapi hal tersebut dikerjakan waktu akhir bulan sehingga karyawan merasa tergesa-gesa dan tugas pada hari itu juga tertunda dikarenakan mengerjakan laporan bulanan. Penundaan tugas sudah begitu banyak yang menumpuk tetapi tidak dihiraukan karena laporan bulanan. Dan kinerja untuk mengatasi hal pada merekap keluhan pelanggan dalam bentuk situs web bahwa karyawan bagian pada divisi Humas begitu kuwalahan yang mana dalam rekapan email tersebut harus ditanggapi secara tanggap dan cepat. Tetapi kinerja karyawan pada Divisi Sekretariat dan Humas masih kurang optimal dalam penggapan masalah. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya observasi yang dilakukan peneliti dalam menyimpulkan fenomena yang ada. Dengan adanya permasalahan tersebut menimbulkan

pertanyaan bagi peneliti untuk melakukan pengamatan lebih jauh lagi mengenai masalah ini.

Tujuan peneliti bahwa untuk mengetahui hasil uji dan analisis pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui hasil uji dan analisis pengaruh efikasi diri terhadap inovasi, untuk mengetahui hasil uji dan analisis pengaruh inovasi terhadap kinerja karyawan, dan untuk mengetahui hasil uji dan analisis pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan melalui inovasi.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Efikasi Diri

Menurut Ngr *et al.* (2017) mendefinisikan efikasi diri seseorang yang memiliki kemampuan terhadap pekerjaan lingkungan yang dihadapi. Menurut Silvia *et al.* (2010) menyatakan bahwa *self efficacy* dan pekerjaan sudah menjadi satu kesatuan di diri kita sehingga jika kehilangan pekerjaan bisa menurunkan rasa keyakinan seorang individu.

Lunenburg (2011) efikasi diri dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain, terdiri dari: Besarnya individu mempercayai dirinya dalam mencapai tingkat kesulitan dalam tugasnya, besarnya kekuatan dan kelemahan mengenai keyakinan terhadap kemampuan dalam dirinya, sejauh mana harapan dalam seluruh situasi umum yang dihadapinya.

Menurut Ardanti dan Rahardja (2017) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efikasi diri yaitu: Karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan cocok dengan kemampuan diri, karyawan mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan di dalam perusahaan, karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan memenuhi ekspektasi diri, karyawan mempunyai pengetahuan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan, karyawan merasa memiliki kemampuan yang sama atau lebih dari rekan kerja, merasa pengalaman sebelumnya membantu karyawan rasa percaya diri untuk mengerjakan pekerjaan.

Inovasi

Menurut Klein dan Bhagat (2016) inovasi yang ingin belajar tentang hal yang baru dalam konsep yang luas dan beragam. Inovasi dapat

berupa ide dan kreativitas dengan cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Menurut Supranoto (2009) inovasi adalah penerapan gagasan yang kreatif yang berhasil dalam perusahaan.

Simorangkir (2010) berpendapat inovasi yakni suatu konsep yang dipengaruhi berbagai faktor, di antaranya: Faktor ekonomi, Faktor internal, dan Faktor lainnya. Menurut Klein dan Bhagat (2016) indikator inovasi, di antaranya: Kreativitas, Gairah, Keahlian, Gaya berfikir, Psikografis.

Kinerja Karyawan

Menurut Safitri *et al.* (2013) kinerja karyawan adalah melaksanakan tugas dengan hasil yang berkualitas dan penuh rasa tanggung jawab. Menurut Maktabi dan Khazaei (2014) menjelaskan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja individu yang mengacu pada kualitas dan kuantitas dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Simorangkir (2010) kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain, terdiri dari: Faktor internal dan faktor eksternal.

Menurut Chasanah (2008) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu: Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektivitas, Kemandirian, Komitmen kerja.

Hipotesis

- H1 : Diduga efikasi diri adanya pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
- H2 : Diduga efikasi diri adanya pengaruh yang positif terhadap inovasi.
- H3 : Diduga inovasi adanya pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
- H4 : Diduga efikasi diri adanya pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan melalui inovasi sebagai variabel intervening.

METODE PENELITIAN

Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah langkah untuk meneliti sampel dan populasi yang digunakan untuk instrumen penelitian, analisis

yang mempunyai yang bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016:11).

Lokasi penelitian kegiatan cara penyebaran kuesioner pada responden yang telah dirumuskan. Lokasi dan tempat dimana peneliti berada untuk memperoleh data-data atau informasi. Penelitian ini dilakukan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertempat di Jalan Mayjend Prof Dr. Moestopo No 2 Kota Surabaya.

Penelitian tersebut *non probability sampling* karena peluang yang sama dibagi untuk sebuah sampel (Sugiyono, 2016:122). Penelitian ini populasi yang digunakan terdiri dari seluruh karyawan pada bagian Divisi Sekretariat dan Humas di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebanyak 52 karyawan bagian tata usaha, sekretaris perusahaan, humas, staf operasional, staf keuangan, dan staf pelayanan.

Skala pengukuran dalam penelitian menggunakan skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2016:134) skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena. Teknik pengumpulan data didapat dari berbagai cara yaitu: observasi, wawancara, kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden ini berjumlah 52 didominasi oleh jumlah wanita dengan nilai persentase (65,4%) sebanyak 34 sedangkan untuk pria sebanyak (34,6%) sebanyak 18. Hasil tersebut menginformasikan bahwa sebagian besar karyawan pada divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berjenis kelamin wanita.

Responden yang berumur usia 21-30 tahun sebanyak (48,1%), sementara terendah usia > 51 tahun sebanyak 2 orang (3,8%). Hal ini menginformasikan sebagian besar karyawan pada divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki usia 30 tahun ke bawah.

Jumlah dari responden 52 dari macam-macam pendidikan yaitu pendidikan Sarjana sebanyak

48 (92,3%), sementara sisanya SMA/SMK sebanyak 4 (7,7%). Hasil memberikan informasi sebagian besar staf divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan tingkat pendidikan Sarjana.

Karyawan sebanyak 52 mempunyai karakteristik dengan lama bekerja dengan rentang lama kerja 1-5 tahun (40,4%), tertinggi kedua >10 tahun (34,6%), dan terendah 6-10 tahun (25%) paling muda dan kedua paling lama yakni 1-5 tahun dan > 10 tahun.

Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif yang menjelaskan rata-rata variabel untuk meneliti pada responden (Ferdinand, 2006:29). Kategori tersebut menggunakan *three-box method* (Ferdinand, 2006:294).

Deskripsi responden mengenai variabel efikasi diri dengan indikator karyawan mempunyai pengetahuan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan yang memiliki skor paling tertinggi yakni 4,29. Indikator karyawan merasa memiliki kemampuan yang sama atau lebih dari rekan kerja memiliki skor rata-rata tertinggi kedua yaitu 4,23. Indikator karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan cocok dengan kemampuan diri memiliki skor rata-rata tertinggi ketiga yaitu 4,21. Pada indikator tinggi keempat yaitu karyawan mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan di dalam perusahaan dengan skor rata-rata 4,08. Indikator kelima termasuk tinggi yaitu karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan memenuhi ekspektasi diri dengan skor rata-rata 4,00. Selanjutnya tertinggi keenam dengan indikator merasa pengalaman sebelumnya membantu karyawan rasa percaya diri untuk mengerjakan pekerjaan dengan skor rata-rata 3,92. Jadi hasil penelitian responden pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki hasil 4,13 dengan kategori tinggi.

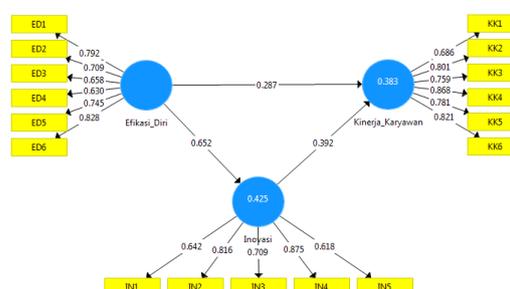
Deskripsi responden mengenai variabel inovasi dengan indikator gairah yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 4,02. Indikator gaya berfikir tertinggi kedua dengan skor rata-rata 3,94. Indikator kreativitas tertinggi ketiga dengan skor rata-rata 3,85. Pada indikator psikografis tinggi keempat dengan skor rata-rata 3,81. Selanjutnya indikator keahlian termasuk tinggi kelima dengan skor rata-rata

3,67. Jadi hasil penelitian responden pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menunjukkan nilai rata-rata yakni 3,87 dan termasuk dalam kategori tinggi.

Deskripsi responden mengenai variabel kinerja karyawan dengan indikator ketepatan waktu yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 4,48. Indikator komitmen kerja tertinggi kedua dengan skor rata-rata 4,35. Indikator kualitas tertinggi ketiga dengan skor rata-rata 4,31. Pada indikator kuantitas dan efektivitas tinggi keempat dengan skor rata-rata 4,49. Selanjutnya indikator kemandirian termasuk tinggi kelima dengan skor rata-rata 4,15. Jadi hasil penelitian responden pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki hasil 4,35 dengan kategori tinggi.

Convergent Validity

Convergent validity dengan indikator reflektif dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,50.



Sumber: Output SmartPLS(2018)

Gambar 1. MEASUREMENT MODEL

Gambar 1 menunjukkan bahwa semua indikator sudah memenuhi nilai korelasi di atas 0,50. Dari hasil *measurement model*, indikator dari variabel yakni X, Z, dan Y mempunyai nilai yang valid dikarenakan nilai di atas 0,5 keseluruhan.

Analisis R-Square

Efikasi diri terhadap kinerja karyawan dengan nilai *R-square* 0,383 berarti pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan sebesar 38,3% sedangkan 61,7% di pengaruhi faktor yang lain.

Sedangkan efikasi diri terhadap inovasi dengan nilai *R-square* 0,425 berarti besarnya pengaruh efikasi diri terhadap inovasi ialah 42,5% yang mana 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Uji Relevansi Prediksi

Uji relevansi prediksi bisa dijelaskan dengan *Q-square predictive* relevansi untuk metode konstruk. Di bawah ini adalah perhitungan nilai *Q-square predictive* relevansi (1).

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2) \times (1 - R2^2) \dots\dots\dots (1)$$

Uji Kausalitas

Inner model dibuat mengetahui dari hasil antar konstruk dan signifikasi yang dapat dilihat pada tabel *path coefficients* berikut ini.

Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

**Tabel 1.
PATH COEFFICIENT**

Pengaruh antar variabel	Original Sampel	t- Statistics	t-table	Ket
Efikasi diri (X) > Kinerja karyawan (Y)	0,287	2,072	≤ 1,96	Sig.
Efikasi diri (X) > Inovasi (Z)	0,652	11,079	≥ 1,96	Sig.
Inovasi (Z) > Kinerja Karyawan (Y)	0,392	2,848	≥ 1,96	Sig.

Sumber: *Output SmartPLS (2018)*

Berdasarkan tabel 1, *path coefficient* untuk variabel tersebut meneliti mengenai pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dilihat tabel *path koefisien* efikasi diri adanya pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dapat dilihat diperhitungan statistik *original sample* dengan hasil 0,287 dan nilai *t-statistics* 2,072 lebih besar dari *t-table* 1,96.

Dari analisis deskriptif menggunakan *three box method* pada indikator efikasi diri paling tinggi yakni karyawan mempunyai pengetahuan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan yang memiliki skor paling tertinggi yakni 4,29 dengan rata-rata skor 4,13. Artinya, karyawan memiliki pengetahuan teknologi sesuai dengan pekerjaan yang dibutuhkan.

Dari hasil analisis deskripsi jawaban responden mengenai variabel efikasi diri dapat diketahui bahwa indikator merasa pengalaman sebelumnya membantu karyawan rasa percaya diri untuk mengerjakan pekerjaan memiliki rata-rata dengan skor 4,13. Hal ini dikarenakan

pada pernyataan ED6 yaitu “saya dapat menangani tantangan lebih dari pekerjaan yang akan saya lakukan” memiliki rata-rata 3,92. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan kurang percaya diri dalam tantangan untuk pekerjaan tersebut. Hal ini sesuai dengan pengamatan dari peneliti yang mana kurangnya pengalaman dalam pekerjaan selama bekerja 1-5 tahun karena banyak karyawan baru dengan presentase tertinggi 40%. Seharusnya pengalaman tersebut sudah didapat dalam 1-3 tahun untuk melakukan pekerjaan diluar bidang yang tidak terduga atau pekerjaan secara menantang.

Berdasarkan observasi peneliti pada bagian tata usaha mengungkapkan bahwa pengukuran kinerja di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah sesuai target yaitu KPI (*Key Performance Indicator*) dan didukung dengan adanya dukungan sosial yang menjadikan kinerja antara pimpinan dan karyawan baik. Hal tersebut dengan tingginya kompetensi yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan tugasnya bisa meningkatkan kinerja yang dikerjakan, hal tersebut menimbulkan jumlah target yang dikerjakan yang dimiliki seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Dengan demikian efikasi diri karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah menunjukkan kepercayaan diri yang baik dalam bekerja yaitu dengan karyawan yang mempunyai teknis untuk menyelesaikan pekerjaannya yang membuat karyawan mampu memberikan hal yang baru pada perusahaan dan yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai standart yang ditentukan pada perusahaan PDAM Surya Semba Kota Surabaya.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sultan & Tareen (2014) bahwa efikasi diri memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan penelitian Ngr *et al.* (2017) yang menyatakan efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Efikasi Diri terhadap Inovasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Berdasarkan tabel 1 *path coefficient* variabel selanjutnya ialah meneliti mengenai pengaruh

efikasi diri terhadap inovasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dilihat path koefisien efikasi diri adanya pengaruh terhadap inovasi. Dapat dilihat diperhitungan statistik *original sample* dengan hasil 0,652 dan *t-statistics* 11,079 lebih besar dari *t-table* 1,96.

Dari analisis deskriptif menggunakan *three box method* pada indikator inovasi paling tinggi yakni gairah yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 4,02 dengan rata-rata skor 3,87. Yang mana hal tersebut dapat dilihat bahwa karyawan memiliki rasa ingin tahu tentang teknologi baru untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan observasi peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ada memiliki rasa ingin tahu tentang teknologi baru atau modern. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap karyawan bahwa saat ini yang dilakukan di divisi sekretariat dan humas masih terus melakukan hal yang baru untuk pengerjaan pekerjaan yang secara cepat dan inovasi saat ini yang masih direalisasikan sudah cukup baik seperti implementasi aplikasi yang mana teknik ini untuk mendistribusikan surat pelanggan secara digital sehingga karyawan setiap divisi selalu cepat tanggap dalam penanganan keluhan-keluhan dan complain pelanggan PDAM tentang masalah tersebut dan aplikasi *Go Mobile* yang mana aplikasi ini terdiri dari beberapa macam aplikasi menu yang ada di dalam aplikasi tersebut yaitu terdiri dari baca meter dengan fitur ini bisa mengetahui jumlah pemakaian air PDAM setiap bulannya, tagihan rekening dengan fitur ini bisa mengetahui tagihan rekening PDAM setiap bulannya, grafik pemakaian air dan pembayaran dengan fitur ini berisi info grafik pemakaian air dan pembayaran rekening pelanggan, gangguan air dengan fitur ini berisi tentang info gangguan pelayanan PDAM Surya Sembada, pengaduan dalam fitur ini yang bisa digunakan untuk melakukan pengaduan terkait layanan PDAM, dan yang terakhir ada pemasangan sambungan baru dengan fitur ini bagi calon pelanggan yang ingin mendaftarkan menjadi pelanggan PDAM.

Efikasi diri juga sangat berperan penting untuk seorang diri karyawan dalam meningkatkan inovasi. Hasil observasi bahwa karyawan mempunyai keyakinan untuk menjalankan tugas pada tingkat tertentu pada aktifitas

pribadi terhadap pencapaian tugas yang sesuai target dan karyawan disana juga setiap bulan sekali mengadakan evaluasi tentang masalah apa saja yang sering problem dalam sebulan tersebut sehingga karyawan itu mampu dan percaya diri untuk mengungkapkan hal-hal apa saja yang akan dilakukan untuk kedepannya dan pimpinan selalu mawadai dan terbuka untuk karyawan yang memiliki inovasi dan pasti karyawan yang berargumen tentang ide barunya tersebut masih diukur dan dikaji untuk diterapkan dalam perusahaan. Sehingga efikasi diri karyawan ini sangat penting untuk menumbuhkan sebuah kreativitas atau inovasi-inovasi baru.

Penelitian tersebut dilakukan oleh Hsiao *et al.* (2011) bahwa efikasi diri terhadap inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dan Momeni *et al.* (2014) bahwa efikasi diri adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi.

Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Berdasarkan tabel 1, *path coefficient* variabel selanjutnya meneliti mengenai pengaruh inovasi terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dilihat path koefisien inovasi adanya pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dapat dilihat perhitungan statistik *original sample* dengan hasil 0,392 dan nilai *t-statistics* 2,848 lebih besar dari *t-table* 1,96.

Dari analisis deskriptif menggunakan *three box method* pada indikator kinerja karyawan paling tinggi yakni ketepatan waktu yang memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 4,48 dengan rata-rata skor 4,35. Yang mana hal tersebut dapat dilihat bahwa karyawan bertepatan waktu dalam bekerja dan melakukan pekerjaan.

Hasil dari jawaban responden kinerja karyawan dengan skor tinggi 4,48 KK4 saya berusaha tidak terlambat dan memaksimalkan kehadiran dalam bekerja dengan rata-rata skor 4,35.

Sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bahwa karyawan disana sudah memaksimalkan kehadiran sebelum pukul 07.30 yang mana jika

terlambat akan dikenakan potongan gaji sebesar 15.000.

Berdasarkan analisis deskripsi jawaban untuk responden untuk variabel kinerja karyawan nilai rata-rata tinggi dengan skor sebesar 4,35 pada indikator efektivitas. Hal ini bahwa standart kerja sudah dilakukan dengan baik tentunya dapat mengukur seberapa pekerjaan yang sudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi menyebutkan bahwa sikap karyawan yang selalu ditunjukkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan dan selalu meningkatkan kinerja mereka dengan standart yang ditentukan. Yang mana karyawan diberi target dalam 1 hari untuk menyelesaikan surat masuk dan surat keluhan pelanggan karyawan tersebut mampu menyelesaikannya. Jika karyawan tidak bisa menyelesaikannya karyawan akan mendapatkan *punishment* atau hukuman. Selain itu karyawan juga bertanggung jawab atas perusahaan sehingga karyawan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati dengan kualitas kerja yang baik.

Dengan demikian inovasi karyawan pada divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menunjukkan inovasi yang baik dalam bekerja yaitu adanya gairah dan gaya berfikir yang membuat karyawan mampu memberikan hal yang baru pada perusahaan dan yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai standar yang ditentukan pada perusahaan PDAM Surya Semba Kota Surabaya.

Penelitian ini mendukung penelitin dari Maktabi dan Khazaei (2014) menyatakan bahwa ide dan inovasi yang ditujukan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja dan penelitian dari Tewal (2008) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara inovasi dan kinerja karyawan.

Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan Melalui Inovasi sebagai Variabel Intervening pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Dari penjelasan tabel 2 menjelaskan pengaruh langsung dari efikasi diri terhadap kinerja karyawan berikut ini.

Tabel 2.
PENGARUH LANGSUNG

Pengaruh antar Variabel	Original Sampel	t- Statistics	t-table Ket
Efikasi diri > Kinerja karyawan	0,287	2,072	≤ 1,96 Sig.

Sumber: *Output SmartPLS(2018)*

Berdasarkan Tabel 2 besarnya pengaruh langsung pada efikasi diri terhadap kinerja karyawan sebesar 2,072 lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung antara efikasi diri terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 2,591. Hal ini berarti bahwa efikasi diri akan membentuk inovasi karyawan seterusnya inovasi karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga inovasi karyawan adalah sangat penting untuk diperhatikan, yang akan dibentuk melalui efikasi diri karyawan. Dan dari tabel 3 menjelaskan pengaruh tidak langsung dari efikasi diri terhadap kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 3.
PENGARUH TIDAK LANGSUNG

Pengaruh antar variabel	Original Sampel	t- Statistics	t-table Ket
Efikasi diri (X) > Kinerja karyawan (Y)	0,256	2,591	≤ 1,96 Sig.

Sumber: *Output SmartPLS(2018)*

Tabel 3 menghasilkan efikasi diri adanya pengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui inovasi dengan *original sampel* 0,256 dan *t-statistics* 2,591 sebagai variabel intervening, sehingga H4 diterima. Ini menginformasikan bahwa efikasi diri bisa mempengaruhi langsung terhadap kinerja karyawan dan bisa mempengaruhi tidak langsung dari efikasi diri ke inovasi sebagai intervening lalu ke kinerja karyawan.

Hal tersebut membuktikan inovasi bisa membentuk hubungan pengaruh efikasi diri terhadap kinerja. Masalah ditunjukkan dengan rendahnya *skill* dan efikasi diri dalam menyelesaikan pekerjaannya yang dilihat rendahnya *skill* terhadap hasil kerja, secara nyata dipengaruhi kinerja yang dihasilkan staf PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sementara jika kemampuan dan bertingkah

laku sudah cukup baik, kondisi kepercayaan diri juga cukup baik, sehingga dapat menjaga kinerja dengan baik.

Dengan demikian, kinerja staf divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya semakin meningkat ketika karyawan mempunyai pengetahuan teknis seperti inovasi yang diterapkan pada karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada adalah teknik *workflow*. Teknik ini inovasi yang diterapkan pada karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada adalah teknik *workflow* yang mana teknik *workflow* ini mempermudah untuk mengetahui keberadaan surat pelanggan karena surat pelanggan ini sudah sering kehilangan atau terselip sehingga karyawan memiliki inovasi yang diterapkan teknik *workflow* ini sebuah teknik digital yang baru pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mempermudah untuk menyelesaikan tugas dengan proses yang cepat, sehingga inovasi yang diterapkan karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada menumbuhkan percaya diri yang gigih dan tekun dalam menyelesaikan tugas.

Penerapan inovasi berdasarkan indikator kreativitas di mana selalu berfikir praktis untuk memecahkan masalah yang kreatif sekaligus menemukan solusi kreatif untuk kesuksesan PDAM Surya Sembada, gairah termasuk indikator inovasi di PDAM Surya Sembada yang mana selalu membahas teknologi baru dan menemukan masalah yang menantang untuk dalam masalah teknologi yang terkait, keahlian berdasarkan kebutuhan atau tolak ukur sebuah kinerja dimana keahlian karyawan PDAM Surya Sembada selalu terus membaca atau update tentang topik teknologi dan informasi produk-produk teknologi yang baru.

Indikator selanjutnya juga ada gaya berfikir dan psikografis, gaya berfikir karyawan divisi sekretariat dan humas PDAM Surya Sembada selalu menggunakan logika dalam mencapai kesimpulan, dan terakhir disini yang menarik dari psikografis adalah suka melakukan hal-hal baru yang berbeda dan mencoba hal-hal yang baru.

Inovasi terbukti mampu menjadi variabel intervening untuk efikasi diri terhadap kinerja karyawan karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sesuai pendapat Cantner dan

Joel (2007) bahwa kinerja cenderung mempengaruhi keberhasilan perusahaan yang inovatif.

KESIMPULAN

Efikasi diri adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Efikasi diri adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi. Inovasi adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Efikasi diri memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui inovasi sebagai variabel intervening diterima. Artinya, inovasi berperan sebagai interaksi pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan.

Saran yang didapat dari hasil penelitian adalah perlu berfokus dengan meningkatkan pengalaman karyawan karena masih ada sebagian karyawan merasa rendah pengalaman sebelumnya sehingga mengurangi rasa percaya diri untuk mengerjakan pekerjaan. Upaya yang dilakukan adalah dengan senior membagikan pengetahuan atau pengalaman terhadap junior dengan bidang yang berbeda atau meningkatkan pelatihan secara berkala sesuai bidangnya, mengadakan pelatihan *team work* agar terbangun sinergi antar individu yang mana sebagian karyawan belajar agar lebih mengetahui tentang tentang media dan lebih mengerti tentang informasi-informasi baru mengenai masalah pada perusahaan tersebut.

Keterbatasan penelitian ini ialah penelitian ini meneliti Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan melalui Inovasi pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan para responden merupakan karyawan pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan penggunaan konstruk lain seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, atau komunikasi organisasi yang dapat menjadi prediktor kinerja karyawan. Selain itu penelitian berikutnya juga bisa menggunakan karakteristik demografi misalnya usia dalam membedakan tingkat efikasi diri.

DAFTAR PUSTAKA

Ardanti, D. M., & Rahardja, E. (2017).

- Pengaruh Pelatihan, Efikasi Diri dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Patra Semarang Hotel & Convention) This study aims to investigate the effect of training , self-efficacy , and employee engagement on employee performance a, 6, 1–11.
- Byukusenge, E., Munene, J., & Orobia, L. (2016). Knowledge Management and Business Performance: Mediating Effect of Innovation. *Journal of Business and Management Sciences, Vol. 4, 2016, Pages 82-92, 4(4), 82–92.* <https://doi.org/10.12691/ JBMS-4-4-2>
- Cantner, U., & Joel, K. (2007). Functional Chains of Knowledge Management - Effects on Firms' Innovative Performance. *SSRN Electronic Journal, 20(2), 211–230.* <https://doi.org/10.2139/ssrn.1027561>
- Chasanah, N. (2008). *Analisis Pengaruh Empowerment, Self efficacy dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Karyawan pada Karyawan PT. Mayora Tbk Regional Jateng dan DIY). Universitas Diponegoro.* Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen* (2nd ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghaith, G., Yaghi, H., Felder, R., & Brent, R. (1997). Effective strategies for cooperative learning. *Journal of Cooperation & Collaboration in College Teaching, 13(4), 451–458.* [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0742-051X\(96\)00045-5](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0742-051X(96)00045-5)
- Hsiao, H., Chang, J., Tu, Y., & Chen, S. (2011). The Impact of Self-efficacy on Innovative Work Behavior for Teachers. *International Journal of Social Science and Humanity, 1(1), 31–36.*
- Klein, A., & Bhagat, P. (2016). Comparative study of technological innovativeness between individuals in the USA and India. *Review of International Business and Strategy, 26(1), 100–117.* <https://doi.org/10.1108/RIBS-09-2013-0094>
- Lunenberg, Fred. C. (2011). "Self Efficacy in the Workplace: Implications for Motivation". *International Journal Management, Business, and Administration Volume 14, Number 1, 2011.* Sam Houston State University
- Maktabi, S. H., & Khazaei, A. (2014). The Impact of Organizational Learning on Organizational Performance and Organizational Innovation: Evidence from Bank Industry of Iran. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences, 3(10), 569–573*
- Masambe, F., Soegoto, A. S., & Sumarauw, J. (2015). Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan inovasi pemimpin terhadap kinerja karyawan daihatsu kharisma manado. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (EMBA), 3(3), 939–949.*
- Martínez Serna, M. del C., Vega Martínez, J. E., & Vega Martínez, J. (2016). The Impact of Learning Orientation on Innovation and Performance in SME'S in México. *International Review of Management and Business Research, 5(1), 48–65*
- Momeni, M., Ebrahimpour, H., & Ajirloo, M. B. (2014). The Effect of Employees ' Self-Efficacy on Innovative Work Behavior At Social Security Organization Employees in Ardabil Province. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Managment Review, 3(8), 29–32.*
- Ngr, A. A. A., Saraswathi, D., Dewi, I. G. A. M., & Piartini, P. S. (2017). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawab dengan Dukungan Organisasional sebagai Pemoderasi, 6, 2257–2286.
- Noviandari, H., & Kawakib, J. (2016). Teknik Cognitive Restructruring untuk Meningkatkan Self Efficacy Belajar Siswa, 3(2), 76–86.

Nofi Eka Desiana. Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan melalui Inovasi sebagai Variabel Intervening (Studi pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)

Noviawati, D. R. (2016). Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Divisi Finance Dan Divisi Human Resource Pt. Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya). *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1–12.

Tewal Bernhard. (2010). Pengaruh strategi bersaing dan inovasi terhadap kinerja perusahaan perhotelan di Sulawesi Utara. *Aplikasi Manajemen*.

Silvia, P., Maria Luisa, F., Francesco, A., & Michele, V. (2010). Work Self-Efficacy Scale and Search for Work Self-Efficacy Scale: A Validation Study in Spanish and Italian Cultural Contexts. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 26(3), 201–210. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a4>

Safitri, E., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (1044). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(4).

Salman, M., Khan, M. N., Draz, U., Iqbal, M. J., & Aslam, K. (2016). Impact of Self-Efficacy on Employee ' s Job Performance in Health Sector of Pakistan. *Americacn Journal of Bussiness and Society*, 1(3), 136–142.

Simorangkir, S. S., Manajemen, P. S., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Dharma, U. S. (2010). Analisis pengaruh strategi inovasi terhadap kinerja karyawan

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidiakan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supranoto, M. (2009). *Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing Produk Melalui Orientasi Pasar, Inovasi, Dan Orientasi Kewirausahaan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pemasaran (Studi Empiris pada: Industri Pakaian Jadi Skala Kecil dan Menengah di Kota Semarang*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Sultan, S., & Tareen, N. (2014). Examining the Effect of Self Efficacy on Employees ' Performance through Cultural Intelligence. *Journal of Asian Development Studies*, 3(2), 41–49.