

Upaya Meningkatkan Efikasi Diri Pekerja Generasi Z di PT. Forisa Nusa Persada Cabang Denpasar

Ni Ketut Arniti^{1✉}, I Putu Dharmawan Pradhana², I Dewa Putu Dipta Maharta³,
I Dewa Agung Praarsa⁴, Putu Adi Saskara Putra⁵, Jonathan Jacob Paul Latupeirissa⁶
(1,2,3,4,5,6) Ilmu Komunikasi, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

✉ Corresponding author
[ketutarniti@undiknas.ac.id]

Abstrak

Dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi, peran pekerja generasi Z sangatlah dibutuhkan, karena Generasi Z atau yang sering disebut Gen Z merupakan orang-orang yang terbuka terhadap perkembangan teknologi. Namun dalam pertumbuhan era Generasi Z, mereka seringkali mudah merasa kurang percaya diri ketika segala sesuatunya tidak berjalan sesuai dengan keinginan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan upaya peningkatan efikasi diri pekerja Generasi Z di PT. Forisa Nusa Persada Cabang Denpasar. Efikasi diri, yang merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja, terutama bagi Generasi Z yang memiliki karakteristik unik seperti adaptasi teknologi tinggi dan kebutuhan akan apresiasi kerja yang tinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei sebagai instrumen utama untuk mengukur tingkat efikasi diri, disertai wawancara untuk menggali faktor-faktor penyebab dan strategi peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri pekerja Generasi Z dapat ditingkatkan melalui program pelatihan yang terarah, lingkungan kerja yang suportif, dan pemberian umpan balik yang konstruktif. Selain itu, penguatan komunikasi antar tim dan pengakuan terhadap pencapaian individu juga berkontribusi signifikan dalam membangun rasa percaya diri mereka. Implikasi dari penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan untuk merancang program pengembangan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik Generasi Z, sehingga dapat menciptakan tenaga kerja yang lebih percaya diri, inovatif, dan produktif.

Kata Kunci: *Generasi Z, Efikasi Diri*

Abstract

In supporting the success of an organization, the role of generation Z workers is very much needed, because Generation Z or what is often called Gen Z are people who are open to technological developments. However, as Generation Z grows up, they often easily feel less confident when things don't go according to their wishes. This research aims to identify and implement efforts to increase the self-efficacy of Generation Z workers at PT. Forisa Nusa Persada Denpasar Branch. Self-efficacy, which refers to an individual's belief in their ability to complete tasks and face challenges, is a key factor in increasing productivity and job satisfaction, especially for Generation Z which has unique characteristics such as high technological adaptation and the need for high work appreciation. The research uses a quantitative approach with surveys as the main instrument to measure the level of self-efficacy, accompanied by interviews to explore causal factors and improvement strategies. The research results show that the self-efficacy of Generation Z workers can be improved through targeted training programs, a supportive work environment, and providing constructive feedback. Apart from that, strengthening communication between teams and recognizing individual achievements also contribute significantly to building their self-confidence. The implications of this research provide strategic recommendations for companies to design human resource development programs that

suit the needs and characteristics of Generation Z, so as to create a workforce that is more confident, innovative and productive.

Keyword: *Generation Z, Self-Efficacy*

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh sumber daya yang memadai dalam organisasi tersebut, baik sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia merupakan komponen utama di dalam suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas organisasi. Dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi, peran pekerja generasi Z sangat lah diperlukan, karena Generasi Z atau yang sering disebut Gen Z adalah orang-orang yang terbuka dalam perkembangan teknologi. Generasi Z, atau digital generation adalah individu yang lahir pada tahun 1995-2010 (Sinring, 2021). Generasi Z menjadi salah satu kelompok generasi yang memiliki jumlah dan dampak yang signifikan dalam dunia kerja (Dzulhidayat, 2022). Generasi Z sebagai generasi termuda dalam dunia kerja saat ini, sangat tertarik untuk melakukan pekerjaan dan merasa mendapatkan aktualisasi diri atau memanfaatkan potensi diri, jika mampu berkontribusi bagi organisasi di tempatnya bekerja (Sakitri, 2021). Generasi Z memiliki banyak peluang dalam memasuki dunia kerja, karena pola pikir Generasi Z yang cenderung lebih dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam memunculkan ide-ide baru yang dapat mengantarkan perusahaan lebih berkembang dan menguntungkan perusahaan, karena kehadiran Generasi Z di dalam Perusahaan tersebut.

Generasi Z seringkali mudah merasa cemas dan kurang percaya diri bila keadaan tidak berjalan sesuai yang mereka inginkan (Sakitri, 2021). Itu sebabnya dalam penerapannya Generasi Z sering kali menghadapi permasalahan dengan kepercayaan dirinya dalam melaksanakan tugas yang diberikan di dalam dunia kerja. Generasi Z masih dirasakan kurang memiliki rasa kepercayaan diri yang baik, karena kebiasaan mereka yang sering di lakukan pada saat belum memasuki dunia kerja yaitu menghabiskan waktu dengan mengakses internet di gadget, contoh sosial media. (Baron & Byrne, 2002) mengatakan bahwa efikasi diri merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kopetensinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu (Meria & Ilmiah, 2021). Efikasi diri adalah konstruksi yang menunjukkan bahwa perilaku, dan lingkungan saling mempengaruhi secara dinamis, sehingga memungkinkan individu untuk membentuk efikasi diri sebagai kemampuan mereka untuk melakukan tugas-tugas tertentu (Hasan dkk., 2021). Generasi Z sering memiliki rasa kurang percaya diri pada dirinya dalam memasuki dunia kerja. Tidak dapat di pungkiri dalam pengembangan era Generasi Z lekat dengan teknologi digital. Generasi Z lebih suka berinteraksi dengan orang lain menggunakan smart phone mereka di banding berinteraksi secara langsung. Itu yang menyebabkan Generasi Z merasa kurang percaya diri dalam berinteraksi dengan orang lain secara langsung. Khususnya di dalam dunia kerja. PT. Forisa Nusapersada yang berada di Bali berlokasi di Jl. Bung Tomo No.18, Pemecutan Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80111. Kantor PT. Forisa Nusapersada cabang Denpasar adalah salah satu kantor yang berfokus mendistribusikan prodak yang dimiliki Perusahaan ini.

Dari hasil observasi dan wawancara awal ke perusahaan, peneliti menemukan adanya permasalahan khususnya untuk beberapa pegawai lapangan yaitu *Sales Promotion Girl* (SPG). Perusahaan cenderung memilih SPG yang masih muda yaitu pekerja generasi Z, karena syarat untuk menjadi SPG yaitu, masih muda memiliki penampilan yang menarik, dan juga wajah yang cantik guna untuk menunjang ketertarikan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Namun beberapa dari mereka mengaku masih kurang percaya diri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya contoh seperti masih belum percaya diri dalam berbicara langsung ke banyak orang. Oleh karena itu efikasi diri pekerja bukanlah pilihan, tetapi suatu keharusan untuk SPG, karena tugas mereka yang bertemu banyak orang untuk menawarkan atau mempromosikan produk yang dimiliki perusahaan, dan harus sesuai dengan prosedur yang diperintahkan oleh perusahaan.

METODE PENELITIAN

Peneliti ini menggunakan data kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofis yang digunakan untuk menggali kondisi keilmuan (eksperimen), dimana peneliti sendiri sebagai instrumennya dan penekanannya diberikan pada teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif. Tempat penelitian perusahaan merupakan salah satu cabang dari PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar, Jl. Bung Tom No. 18, Pemecutan Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80111. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan penelitian adalah memperoleh data. Dalam mempertimbangkan sumber data, pengumpulan data dapat memanfaatkan sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan hasil penelitian ini, peneliti akan merangkum semua hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan Triangulasi teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan 7 informan yang terdiri dari 4 informan utama yaitu SPG PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar, 1 informan pendukung yaitu Team Leader PT. forisa Nusapersada, Dan 2 konsumen yang membeli dan menggunakan prodak dari PT. forisa Nusapersada Cabang Denpasar sebagai informan pendukung. Peneliti melaksanakan kegiatan wawancara di 5 (lima) tempat yang berbeda, yaitu secara offline di UD. Fenny, Tiara Dewata, CV. Surya Pangan, Wahyu Jaya Grosir dan UD. Trisna Putra, Wawancara yang dilaksanakan memberikan hasil sebagai berikut:

Informan satu (utama) SPG Generasi Z PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama Ni Luh Putu Widiani (21 Tahun)

Dari hasil wawancara dengan informan pertama dapat disimpulkan bahwa ia memiliki efikasi diri yang kurang karena sesuai dengan jawaban yang informan utarakan bahwa ia masih kurang dalam pengalaman sebagai SPG ketimbang SPG lain, yang sudah lebih lama bekerja sebagai SPG di toko yang sama, dan ia cenderung malu untuk bertanya-tanya dan bergaul dengan SPG lain karna perbedaan usia mereka. Generasi Z lebih nyaman berinteraksi dengan orang lain dengan memanfaatkan teknologi sesuai dengan yang dinyatakan Gazali (2021) dalam (Kristyowati, 2021), menyatakan bahwa Generasi Z adalah generasi yang memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi, terutama yang berbasis internet dan sesuai dengan jawaban yang diutarakan oleh informan bahwa ia tidak bisa lepas dari teknologi yaitu handphone. Dari pembahasan di atas, informan pertama adalah orang yang introvert atau lebih senang menyendiri, lebih nyaman diam dan tidak suka bergaul. Terbukti pada saat peneliti mewawancarai informan ia cukup gugup dan malu-malu pada saat di wawancara. Dari kurangnya efikasi diri pada informan 1 menyebabkan kurangnya maksimalnya tugas dan tanggung jawab sebagai SPG. Tidak cukup sampai disana saja ada juga beberapa faktor yang menyebabkan penurunan kinerja SPG yaitu dari emosinya yang susah terkendali disebabkan Generasi Z rata-rata kestabilan emosionalnya berbeda dibandingkan dengan generasi yang lebih tua. Menurut Schneiders (1955) (Nurlaili, 2020), stabilitas emosi adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi dengan mengungkapkan reaksi yang sesuai terhadap rangsangan yang diterima, sehingga orang tersebut mengalami dan situasi lain yang relevan rakyat lainnya. Baron dalam (Nurlaili, 2020) mengatakan bahwa kestabilan emosi yang baik membantu kita dalam banyak hal, terutama dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah yang kita hadapi tanpa menimbulkan konflik baik bagi diri sendiri maupun orang lain. Kestabilan emosi seorang remaja dapat ditentukan oleh bagaimana ia menyikapi berbagai tindakan dan tindakan, seperti hinaan, kemarahan, kesedihan, dan keputusan. Dalam keadaan emosi yang stabil, orang berpikir dan bertindak lebih realistis dan gigih. Dan dalam kondisi ini dirinya merasa mengganggu pekerjaannya yang membuat ia tidak bersemangat bekerja apalagi tuntutan dari Perusahaan yang mengharuskan ia untuk selalu tersenyum ramah dan diharuskan menyapa semua konsumen yang datang untuk berbelanja. Efikasi Diri ialah kepercayaan karyawan terhadap keahlian dalam menuntaskan tugasnya, yang berarti dia secara langsung sudah berkomitmen terhadap organisasi (Qurbani & Solihin, 2021). Sedangkan informan berbanding terbalik dengan napa yang di

utarakan oleh para ahli dan dari keadaan yang dialami informan peneliti menyimpulkan bahwa informan memiliki Efikasi Diri yang kurang.

Informan dua (utama) SPG Generasi Z PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama Siti Nurhayati (22 Tahun)

Dari hasil wawancara dengan informan kedua dapat di simpulkan bahwa ia memiliki Efikasi Diri yang kurang karena sesuai dengan jawaban yang informan utarakan bahwa ia adalah orang yang gampang sekali rendah diri atau bisa dibilang malu-malu, tetapi karena tuntutan pekerjaan yang ia jalani mengharuskan informan untuk lebih percaya diri dan selalu menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun dan emosi ia sangat susah di control, tetapi ia bisa menempatkan emosi nya sesuai dengan keadaan yang ada. Selanjutnya sesuai dengan jawaban yang di utarakan informan tentang ketertarik berinteraksi komunikasi dengan memanfaatkan teknologi ialah informan mengatakan sangat tertarik, karena hampir setiap hari ia menghabiskan waktu dengan memanfaatkan teknologi sebagaimana contohnya dengan adanya handphone itu sangat diperlukan untuk berkomunikasi atau mengetahui info terbaru. Dan sesuai dengan yang diutarakan oleh Gazali (2021) dalam (Kristyowati, 2021), menyatakan bahwa Generasi Z adalah generasi yang memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi, terutama yang berbasis internet dan sesuai dengan jawaban yang diutarakan oleh informan bahwa ia tidak bisa lepas dari teknologi yaitu handphone.

Dari kacamata peneliti melihat bahwa informan kedua memiliki efikasi diri yang kurang tetapi ia masih bisa untuk meminimalisir permasalahan tersebut dan tetap memaksimalkan tugas dan tanggung jawab nya sebagai SPG sesuai dengan yang diutarakan oleh Menurut (Bandura 1997) dalam (Meria & Ilmiah, 2021). Self-efficacy adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungannya. Jadi informan kedua adalah pekerja yang tetap mengutamakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai SPG dan bekerja secara profesional dengan mengesampingkan semua masalah-masalah yang ia alami, pernyataan ini sesuai dengan Riniwati (2016) yang mengatakan kinerja adalah proses tingkah laku seseorang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dia kerjakan (Rivaldo, 2022), dan sesuai dengan yang diutarakan informan kedua tentang bagaimana cara meningkatkan Efikasi Diri yaitu dengan dorongan motivasi oleh Perusahaan dan khususnya Team Leader karena beliau adalah sebagai pengawas dan penanggungjawab kinerja SPG PT. ForisaNusapersada Cabang Denpasar.

Informan tiga (utama) SPG Generasi Z PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama Sufitri Febriyanti (18 Tahun)

Dari hasil wawancara dengan informan ketiga dapat di simpulkan bahwa ia memiliki Efikasi Diri yang kurang karena sesuai dengan jawaban yang informan utarakan bahwa ia merasa kurang percaya diri dengan kemampuan nya dalam mempromosikan produk yang harus saya jual, karna ia belum memiliki pengalaman sebelum nya di bandingkan dengan beberapa partner lain nya, banyak hal yg belum ia mengerti dan pertama kali di lakukan, itu sebabnya informan ketiga masih merasa kurang percaya diri dari segi keterampilan dalam menjual suatu produk. Disini peneliti melihat bahwa informan ketiga masih kurang dalam efikasi dirinya karna berbanding terbalik dengan pernyataan yang diutarakan (Qurbani & Solihin, 2021). Efikasi Diri ialah kepercayaan karyawan terhadap keahlian dalam menuntaskan tugasnya, yang berarti dia secara langsung sudah berkomitmen terhadap organisasi. Selain itu permasalahan lain yang menyebabkan efikasi diri informan ialah ia adalah karyawan Fresh Graduate atau seseorang yang baru saja lulus dari jenjang sekolah dan itu yang menyebabkan informan ketiga masih kurang rasa percaya dirinya karena kurangnya pengalaman kerja sebaga SPG. Menurut Wexley dan Yuki 1977 dalam (Kusumastuti dkk., 2019) menyatakan tentang *Discrepancy Theory*, ini menerangkan bahwa seseorang karyawan akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan yang ada. Dari rasa efikasi diri informan yang masih kurang menyebabkan belum maksimalnya tugas dan tanggung jawab yang diberikan Perusahaan terhadap nya dan berdampak kepada kepuasan kerja nya karena ia merasa belum bisa

bekerja dengan maksimal, dan cara untuk meningkatkan efikasi diri informan ketiga yaitu dengan dorongan dan motivasi terhadap Perusahaan dan team leader selaku pengawas dan penanggung jawab untuk kerja SPG.

Informan empat (utama) SPG Generasi Z PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama Ni Kadek Julianingsih (20 Tahun)

Dari hasil wawancara dengan informan keempat dapat di simpulkan bahwa ia memiliki Efikasi Diri yang kurang karena sesuai dengan jawaban yang informan utarakan bahwa ia sering kali merasakan down ataupun kurang percaya diri, pertama karna ia terbilang belum memiliki pengalaman sebelum nya di bandingkan beberapa partner lain nya, banyak hal yang belum ia mengerti dan sering juga beberapa kali atasannya membandingkan informan keempat dengan partner kerja yang lain. membandingkan cara kerja, penampilan dan sebagai nya itu yg membuat ia sedikit kurang percaya diri saat bekerja yg menyebabkan informan terkadang malas untuk berangkat kerja. Hal itu yang menyebabkan kurangnya rasa Efikasi Diri pada informan keempat yaitu masih kurangnya pengalaman ia sebagai SPG sama seperti hal nya informan ke tiga yaitu pekerja Fresh Graduate atau seseorang yang baru saja lulus dari jenjang sekolah dan baru memulai unuk memasuki dunia kerja. Tidak hanya itu saja, informan juga mengalami permasalahan lain selain dengan rasa kepercayaan dirinya yaitu seringkali mendapat perlakuan tidak adil dan dibanding-bandingkan dengan SPG lain oleh atasan yang mengakibatkan rasa malas kerja, tugas dan tanggung jawab nya sebagai SPG tidak berjalan dengan maksimal. Menurut Alianti (Jufrizen, 2021), kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan, berdasarkan keterampilan, pengalaman, keseriusan dan waktu. Kinerja merupakan kombinasi dari tiga faktor penting kemampuan dan minat karyawan, pendelegasian tugas dan penerimaan deskripsi peran, dan tingkat motivasi karyawan. Menurut peneliti hal ini tidak layak untuk di terapkan di lingkungan kerja karena dapat menurunkan semangat kerja pekerja, dapat berdampak kepada pekerja itu sendiri dan Perusahaan.

Informan lima (pendukung) Team Leader PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama Idham Fauzi

Dari hasil wawancara dengan informan kelima dapat di simpulkan bahwa yang diutarakan oleh Team Leader mengenai rasa kepercayaan diri (efikasi diri) SPG bahwa tentu rasa kepercayaan diri SPG harus tinggi, karena itu sebuah modal awal yang bertujuan untuk selalu memberikan rasa aman dan kepuasan konsumen dalam memilih produk. Dari hasil pengamatan peneliti terhadap pegawai SPG PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar dirasa faktor penguat mengapa mereka memiliki efikasi diri yang kurang dikarenakan mereka adalah orang-orang kelahiran di era Generasi Z dan beberapa dari mereka adalah pekerja Fresh Graduate yang terlihat masih kurang pengalaman dalam bidang SPG, dan pernyataan yang di jawab oleh Team Leader dari PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar yaitu perusahaan lebih mengutamakan fresh graduate karna lebih mudah untuk diarahkan. Fresh graduate biasanya akan diberi pelatihan /waktu untuk belajar sebelum dimasukkan ke dalam suatu project. Karena dia masih belajar, maka para SPG tidak akan kukuh pada suatu paham. Namun hal ini masih menjadi permasalahan untuk Sebagian SPG dan berdampak kepada kinerja yang kurang maksimal, peran Team Leader sangat penting untuk bisa meningkatkan efikasi diri SPG yang ia miiki guna dapat menunjang kinerja yang optimal. Hasil wawancara kepada ke empat informan utama yaitu SPG PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar menyatakan bahwa hayang mereka perlu dapatkan dari seorang pemimpin yaitu pelatihan dan juga motivasi, dan peneliti pun bertanya kepada Team Leader untuk mengetahui motivasi seperti apa yang bida di berikan Team Leader kepada SPG guna dapat meningkatkan efikasi diri mereka, tanggapan yang di lontarkan yaitu Selain membangun rasa kekeluargaan dengan tim, motivasi yang bisa di berikan untuk SPG kami yaitu Motivasi yang pertama mengutamakan kejujuran, jujur dalam segala hal termasuk jika SPG melakukan kesalahan atau produktivitasnya kurang bagus, saya akan jujur dan memberitahu mereka apa kesalahan atau kekurangannya. Kemudian, membantu mereka mencari solusi dari masalah tersebut, selanjutnya Memberikan kepercayaan kepada SPG, contohnya yaitu membahas key issue/kendala SPG, disana beliau akan menjadi pendengar dan mengikut sertakan mereka (SPG) dalam mengambil

suatu keputusan. Selanjutnya tidak menyalahkan tim SPG jika melakukan kesalahan, melainkan sama-sama mencari solusi, karna itu merupakan tanggung jawab Bersama dan Memberikan apresiasi kepada SPG, karna bisa memberikan rasa kepuasan diri SPG dalam bekerja, yang terakhir Memberikan contoh rasa tanggung jawab kepada SPG.

Informanenam (pendukung) konsumenprodak PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama ibu Purnama

Dari hasil wawancara dengan informan keenam dapat di simpulkan bahwa mereka sebagai konsumen merasa sudah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh SPG PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar, namun dari pernyataan yang dilontarkan oleh kedua informan tersebut peneliti melihat mungkin memang kinerja dari keempat SPG sudah dirasa baik namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan harus di tingkatkan lagi seperti Efikasi Diri, karena peran Efikasi Diri khususnya sebagai SPG memang perlu dan sebagai modal untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab ujar Team Leader agar kinerja SPG dapat meningkat dan optimal.

Informan tujuh (pendukung) konsumen prodak PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar atas nama ibu Ros

Dari hasil wawancara dengan informan ketujuh memiliki persamaan dengan informan keenam, bahwa mereka sebagai konsumen merasa sudah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh SPG PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar, namun dari pernyataan yang dilontarkan oleh kedua informan tersebut peneliti melihat mungkin memang kinerja dari keempat SPG sudah dirasa baik namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan harus di tingkatkan lagi seperti efikasi diri, karena peran efikasi diri khususnya sebagai SPG memang perlu dan sebagai modal untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab ujar Team Leader agar kinerja SPG dapat meningkat dan optimal.

SIMPULAN

Hasil rangkuman keseluruhan pembahasan di atas bahwa dikarenakan SPG PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar yang termasuk Generasi Z, masih kurang dalam pengalaman kerja sebagai SPG, karena mereka fresh graduate, sehingga merasa efikasi dirinya masih rendah, seperti masih ada rasa malu dan gengsi yang tinggi untuk menawarkan produk menyebabkan kurang optimal nya kinerja SPG. Alasan perusahaan memilih atau merekrut SPG yg masih muda karena perusahaan lebih mengutamakan yang fresh graduate, mereka lebih mudah untuk diarahkan. SPG di PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar akan diberi pelatihan atau waktu untuk belajar sebelum dimasukkan ke dalam suatu project.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada PT. Forisa Nusapersada Cabang Denpasar yang memberikan izin untuk penelitian dan Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Pendidikan Nasional yang berkenan memberi dukungan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, M., Shofa, N., Thaief, I., Ahmad, M. I. S., & Tahir, T. (2021). Bagaimana Pengetahuan kewirausahaan mempengaruhi minat berwirausaha generasi Z melalui efikasi diri? *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 300. <https://doi.org/10.23887/EKUITAS.V9I2.36975>.
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/SM.V7I1.2277>
- Kristyowati, Y. C. (2021). Generasi “Z” dan strategi melayaninya. *Journal of Theology and Christian Education*. <https://stt-indonesia.ac.id/journal/index.php/ojs/article/view/22>
- Kusumastuti, I., ita Kurniawati, N., Loka Satria, D., & Wicaksono, D. (2019). Analisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan pada sp alumunium di yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN)*, 3(1), 43–53. <https://doi.org/10.31002/RN.V3I1.1540>
- Meria, L., & Ilmiah, F. T.-F. (2021). Pengaruh efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah dan

- kinerja karyawan. *Digilib.Esaunggul.Ac.Id.* https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-20815-11_1710.pdf
- Qurbani, D., & Solihin, D. (2021). Peningkatan komitmen organisasi melalui penguatan efikasi diri dan kualitas kehidupan kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 223–232. <https://doi.org/10.26905/JBM.V8I2.5797>
- Rivaldo, Y. (2022). *Monograf peningkatan kinerja karyawan.* <https://repository.penerbiteureka.com/id/publications/410788/monograf-peningkatan-kinerja-karyawan>
- Sakitri, G. (2021). Selamat datang gen Z, sang penggerak inovasi! *Journal Forum Manajemen.* <https://journal.prasetyamulya.ac.id/journal/index.php/fm/article/view/596>
- Siring, A. (2021). *Perbedaan efikasi diri generasi z dalam mengambil keputusan karir.* <http://eprints.unm.ac.id/23544/>