

Analisis Self-Efficacy Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Ngurah Rai Bali

[Analysis of Self-Efficacy, Employee Engagement, and Employee Performance at KPPBC Ngurah Rai]

Ni Luh Putu Kristina Dianty^{1)*}, I Made Widiantera²⁾, Putu Sandra Putri Astariani³⁾

Politeknik Negeri Bali

kristinadianty31@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi sehingga perlu ditingkatkan melalui faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti *self-efficacy* dan *employee engagement*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *self-efficacy* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi berjumlah 292 pegawai, dengan sampel sebanyak 105 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,603 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 60,3% variasi kinerja pegawai, sedangkan 39,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: *Self-Efficacy; Employee Engagement; Kinerja Pegawai*

ABSTRACT

Employee performance is a crucial factor in supporting the achievement of organizational goals and can be enhanced through factors such as self-efficacy and employee engagement. This study aims to analyze the influence of self-efficacy and employee engagement on employee performance at the Ngurah Rai Medium Customs and Excise Office (KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai). This research employed a quantitative approach with a causal associative research design. The population consisted of 292 employees, while the sample included 105 respondents selected using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data were collected through questionnaires and documentation and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the assistance of IBM SPSS Statistics Version 25. The results indicate that self-efficacy and employee engagement have a positive and significant effect on employee performance, both partially and simultaneously. Furthermore, the Adjusted R Square value of 0.603 indicates that 60.3% of the variation in employee performance is explained by self-efficacy and employee engagement, while the remaining 39.7% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: *Self-Efficacy; Employee Engagement; Employee Performance*

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan transformasi digital telah mendorong organisasi, baik sektor swasta maupun sektor publik, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor utama dalam mencapai tujuan organisasi (Gantika dkk., 2025). Dalam

organisasi publik, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawai (Novrianti dkk., 2024). Kinerja pegawai yang optimal tidak hanya mendukung efektivitas organisasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah (Barus dkk., 2025). Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek strategis dalam mendukung keberhasilan organisasi (Susanti dkk., 2024).

Manajemen sumber daya manusia tidak hanya berfokus pada aspek administratif, seperti perencanaan dan penempatan pegawai, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja, serta pembentukan perilaku kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendorong peningkatan kemampuan, motivasi, dan keterlibatan pegawai sehingga produktivitas organisasi dapat terus ditingkatkan (Susanti dkk., 2024).

Salah satu faktor psikologis yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah *self-efficacy*. Konsep ini menggambarkan tingkat keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi berbagai tantangan pekerjaan. Pegawai yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi umumnya lebih percaya diri, mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, serta memiliki ketekunan yang lebih baik ketika menghadapi tekanan pekerjaan. Sebaliknya, rendahnya *self-efficacy* dapat mengurangi keyakinan individu dalam mengambil keputusan maupun menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan (Prasetyo dkk., 2025).

Selain *self-efficacy*, tingkat *employee engagement* juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Employee engagement* mencerminkan keterikatan emosional dan psikologis pegawai terhadap pekerjaan maupun organisasi sehingga mendorong mereka untuk bekerja dengan penuh semangat, menunjukkan komitmen yang tinggi, serta memberikan kontribusi terbaik dalam melaksanakan tugas. Tingkat keterikatan kerja yang tinggi diyakini mampu meningkatkan produktivitas sekaligus kualitas pelayanan organisasi (Wakhyuni, 2025).

Kinerja pegawai merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi. Penilaian kinerja tidak hanya didasarkan pada kualitas dan kuantitas hasil kerja, tetapi juga mempertimbangkan ketepatan waktu, efektivitas pelaksanaan tugas, serta kemampuan bekerja sama dalam lingkungan organisasi. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja menjadi dasar penting dalam penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif (Annisa, 2025).

Pentingnya *self-efficacy* dan *employee engagement* semakin terlihat pada organisasi yang memiliki karakteristik pekerjaan dinamis, salah satunya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Instansi ini memiliki peran strategis dalam melaksanakan pengawasan kepabeanan dan cukai serta memberikan pelayanan kepada masyarakat di kawasan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Tingginya mobilitas pelayanan, kompleksitas tugas, dan sistem mutasi pegawai mengharuskan setiap pegawai mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja dan tanggung jawab baru dalam waktu yang relatif singkat.

Fenomena tersebut tercermin dari data mutasi pegawai di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai selama periode Januari 2025 hingga Februari 2026 sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Dinamika Mutasi Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Tahun 2025–2026

Keterangan	Jumlah Pegawai
Mutasi Masuk	58
Mutasi Keluar	40
Total Pergerakan	98
Jumlah Pegawai	292
Persentase Dinamika	33,56%

Sumber: Data Kepegawaian KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai (2026).

Data tersebut menunjukkan bahwa sekitar sepertiga dari total pegawai mengalami perubahan penempatan dalam kurun waktu satu tahun. Tingginya dinamika mutasi mengharuskan pegawai

mampu beradaptasi dengan tugas, lingkungan kerja, dan pola koordinasi yang baru. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama melaksanakan program magang di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai, sebagian pegawai yang mengalami mutasi masih menghadapi kendala dalam proses adaptasi akibat terbatasnya alih pengetahuan dari pegawai sebelumnya serta adanya tuntutan untuk tetap menyelesaikan pekerjaan pada unit kerja lama. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keyakinan pegawai terhadap kemampuan dirinya (*self-efficacy*) maupun tingkat keterlibatan pegawai terhadap pekerjaannya (*employee engagement*), sehingga dapat berdampak pada kinerja pegawai.

Hubungan antara *self-efficacy*, *employee engagement*, dan kinerja pegawai telah banyak dikaji pada penelitian terdahulu, namun hasilnya masih menunjukkan inkonsistensi. Ramadhan dkk. (2022) menemukan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Making (2025) dan Liman (2025). Sebaliknya, Barus dkk. (2025) melaporkan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan *self-efficacy* tidak memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu menggunakan variabel mediasi, seperti kepuasan kerja, *organizational commitment*, *perceived organizational support*, maupun kompensasi, sehingga hubungan langsung antara *self-efficacy* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai belum banyak diuji.

Di samping perbedaan hasil penelitian, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada perusahaan swasta, sektor perbankan, industri manufaktur, maupun lembaga pendidikan. Penelitian pada instansi pemerintah yang memiliki tingkat dinamika kerja tinggi akibat sistem mutasi pegawai, khususnya di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut agar diperoleh pemahaman mengenai pengaruh *self-efficacy* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada sektor publik.

Berdasarkan fenomena empiris dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai peran faktor psikologis terhadap kinerja pegawai sektor publik. Selain itu, secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan keyakinan diri, keterlibatan kerja, dan kinerja pegawai sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui analisis statistik (Sugiyono, 2023). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *self-efficacy* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Penelitian dilaksanakan di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai yang berlokasi di Jalan I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai yang berjumlah 292 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen organisasi, data kepegawaian, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan *self-efficacy*, *employee engagement*, dan kinerja pegawai. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji

validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas *self-efficacy* (X_1) dan *employee engagement* (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja pegawai (Y). *Self-efficacy* diukur berdasarkan dimensi *strength* dan *generality*, *employee engagement* diukur berdasarkan dimensi *vigor*, *dedication*, dan *absorption*, sedangkan kinerja pegawai diukur berdasarkan dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi/Indikator	Sumber
<i>Self-Efficacy</i> (X_1)	Strength, Generality	Liman (2025)
<i>Employee Engagement</i> (X_2)	Vigor, Dedication, Absorption	Thalia (2024)
Kinerja Pegawai (Y)	Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas Biaya, Kebutuhan Pengawasan, Pengaruh Interpersonal	Annisa (2025)

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, sedangkan data penelitian memenuhi asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya seluruh persyaratan tersebut, analisis regresi linear berganda dapat digunakan untuk menguji pengaruh *self-efficacy* dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	23,690	5,159	0,000
<i>Self-Efficacy</i> (X_1)	1,227	5,743	0,000
<i>Employee Engagement</i> (X_2)	0,639	4,720	0,000

Sumber: Hasil olahan data menggunakan IBM SPSS Statistics (2026).

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = 23,690 + 1,227X_1 + 0,639X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* memiliki koefisien regresi positif terhadap kinerja pegawai. Nilai koefisien *self-efficacy* sebesar 1,227 menunjukkan bahwa setiap peningkatan *self-efficacy* akan meningkatkan kinerja pegawai dengan asumsi variabel lain tetap. Demikian pula, koefisien *employee engagement* sebesar 0,639 menunjukkan bahwa semakin tinggi keterikatan pegawai terhadap pekerjaannya, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

F hitung	Sig.
79,895	0,000

Sumber: Hasil olahan data menggunakan IBM SPSS Statistics (2026).

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 79,895 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Adjusted R Square
0,603

Sumber: Hasil olahan data menggunakan IBM SPSS Statistics (2026).

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,603 menunjukkan bahwa sebesar 60,3% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel *self-efficacy* dan *employee engagement*. Sementara itu, sebesar 39,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dengan koefisien regresi positif sebesar 1,227. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi keyakinan pegawai terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan pekerjaan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, rendahnya *self-efficacy* berpotensi menurunkan kepercayaan diri pegawai dalam mengambil keputusan, menyelesaikan pekerjaan, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja (Barus dkk., 2025).

Temuan ini sejalan dengan teori *Social Cognitive Theory* yang dikemukakan oleh Bandura, yang menyatakan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuannya akan memengaruhi cara berpikir, tingkat motivasi, ketekunan, serta perilaku dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pegawai yang memiliki *self-efficacy* tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menghadapi tekanan kerja, mampu menyelesaikan tugas yang kompleks, serta memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk mencapai target organisasi (Prasetyo dkk., 2025). Dengan demikian, peningkatan *self-efficacy* menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Ramadhan dkk. (2022), Making (2025), dan Liman dan Yoyo (2025) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas maupun kuantitas hasil kerja pada berbagai jenis organisasi, baik sektor publik maupun swasta.

Kondisi tersebut relevan dengan fenomena yang terjadi di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Tingginya dinamika mutasi pegawai menuntut setiap pegawai mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan tanggung jawab baru dalam waktu yang relatif singkat. Pegawai yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan lebih mudah mempelajari prosedur kerja baru, membangun koordinasi dengan rekan kerja, serta tetap percaya diri dalam menjalankan tugas meskipun menghadapi perubahan penempatan. Oleh karena itu, peningkatan *self-efficacy* menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai.

Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dengan koefisien regresi sebesar 0,639 yang bernilai positif. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan (Astuti dkk., 2022). Sebaliknya, rendahnya *employee engagement* dapat mengurangi semangat kerja, dedikasi, dan partisipasi pegawai dalam menyelesaikan tugas sehingga berpotensi menurunkan kinerja (Wakhyuni, 2025).

Hasil penelitian ini mendukung konsep *employee engagement* yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker, yang menyatakan bahwa *employee engagement* merupakan kondisi psikologis positif yang ditandai dengan vigor, dedication, dan absorption. Pegawai yang memiliki vigor akan menunjukkan energi dan ketahanan yang tinggi dalam bekerja, pegawai dengan *dedication* memiliki rasa bangga, antusias, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya, sedangkan pegawai yang memiliki *absorption* mampu berkonsentrasi penuh sehingga lebih fokus dalam menyelesaikan tugas (Thalia,

2024). Ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama mendorong peningkatan produktivitas, kualitas pelayanan, serta pencapaian tujuan organisasi.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ramadhan dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Making (2025), Liman dan Yoyo (2025), serta Barus dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa pegawai dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi cenderung menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan pegawai dengan tingkat keterikatan yang rendah. Kesamaan hasil tersebut memperkuat bahwa *employee engagement* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai pada berbagai jenis organisasi.

Temuan penelitian ini juga dapat dijelaskan berdasarkan kondisi empiris di KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Karakteristik pekerjaan pada instansi ini menuntut pegawai mampu bekerja secara cepat, akurat, dan berkoordinasi dengan berbagai unit kerja dalam memberikan pelayanan kepabeanan dan cukai. Tingginya dinamika mutasi pegawai menyebabkan sebagian pegawai harus beradaptasi dengan lingkungan kerja, rekan kerja, dan tanggung jawab baru. Dalam kondisi tersebut, pegawai yang memiliki tingkat *employee engagement* tinggi cenderung tetap menunjukkan komitmen terhadap organisasi, aktif mempelajari prosedur kerja baru, serta bersedia memberikan kontribusi terbaik meskipun menghadapi perubahan penempatan kerja. Kondisi tersebut mendukung peningkatan kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan kinerja organisasi.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan *employee engagement* perlu menjadi perhatian organisasi melalui penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai, pemberian penghargaan atas kinerja, serta kesempatan pengembangan kompetensi. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi sehingga pegawai terdorong untuk bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 79,895 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga kedua variabel independen secara simultan mampu menjelaskan perubahan pada variabel kinerja pegawai. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,603 menunjukkan bahwa sebesar 60,3% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh *self-efficacy* dan *employee engagement*, sedangkan sisanya sebesar 39,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat keterikatan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi (Ramadhan dkk., 2022). Pegawai yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas, menghadapi tantangan, dan beradaptasi terhadap perubahan. Di sisi lain, pegawai yang memiliki *employee engagement* tinggi akan menunjukkan antusiasme, komitmen, serta dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan. Kombinasi kedua faktor tersebut menciptakan kondisi yang mendukung peningkatan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta efektivitas pelaksanaan pekerjaan (Liman dkk., 2025).

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori *Social Cognitive Theory* dari Bandura yang menekankan pentingnya keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menentukan perilaku dan pencapaian kinerja. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung teori *employee engagement* yang dikembangkan oleh Schaufeli dan Bakker yang menjelaskan bahwa keterikatan emosional dan psikologis terhadap pekerjaan akan meningkatkan motivasi serta produktivitas pegawai. Dengan demikian, *self-efficacy* dan *employee engagement* merupakan dua faktor psikologis yang saling melengkapi dalam membentuk perilaku kerja yang produktif (Diana dkk., 2021).

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Ramadhan dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru karena dilakukan pada instansi pemerintah, khususnya di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda dengan organisasi yang menjadi objek penelitian terdahulu.

Tingginya tingkat mutasi pegawai dan kompleksitas tugas pelayanan publik menjadikan penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa faktor psikologis pegawai tetap memiliki peran penting dalam menjaga kinerja organisasi sektor publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, organisasi perlu mengembangkan kebijakan yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kompetensi teknis pegawai, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis melalui program pengembangan *self-efficacy* dan *employee engagement*. Program orientasi bagi pegawai yang mengalami mutasi, pelatihan pengembangan kompetensi, pendampingan oleh atasan, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta penguatan budaya organisasi dapat menjadi strategi untuk meningkatkan keyakinan diri dan keterikatan pegawai terhadap organisasi. Dengan demikian, kinerja pegawai diharapkan tetap optimal meskipun organisasi menghadapi dinamika perubahan yang tinggi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *self-efficacy* dan *employee engagement* merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Secara parsial, *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menunjukkan bahwa keyakinan pegawai terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan kerja mampu mendorong peningkatan kinerja. Selain itu, *employee engagement* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin tinggi keterikatan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi, semakin optimal pula kinerja yang ditunjukkan.

Secara simultan, *self-efficacy* dan *employee engagement* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh keterlibatan emosional dan komitmen pegawai terhadap organisasi. Oleh karena itu, upaya organisasi dalam memperkuat keyakinan diri pegawai serta membangun keterikatan kerja yang tinggi menjadi strategi penting untuk mendukung peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai disarankan untuk terus meningkatkan *Self-Efficacy* pegawai melalui program pengembangan kompetensi, seperti pelatihan, bimbingan teknis, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta kesempatan bagi pegawai untuk terlibat dalam tugas-tugas yang menantang. Selain itu, instansi juga perlu mempertahankan dan meningkatkan *Employee Engagement* dengan menciptakan lingkungan kerja yang suportif, memperkuat komunikasi antara pimpinan dan pegawai, serta memberikan apresiasi terhadap kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa. (2025). *Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan* (Sastra, Ed.; Cetakan Pertama). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Astuti dkk. (2022). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Yang Di Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(4), 615–623.
- Barus, K. Y., Novandalina, A., & Marnoto. (2025). Efikasi diri dan keterlibatan dalam mendorong kinerja karyawan. *Solusi*, 23(2), 221–240. <https://doi.org/10.26623/slsi.v23i2.11890>
- Diana dkk. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 9).
- Gantika dkk. (2025). Implementation Of Bureaucratic Reform In Realising Good Governance In Indonesia: A Literature Review Implementasi Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Tata

Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Di Indonesia: Sebuah Kajian Literatur. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 8.

- Liman dkk. (2025). *Pengaruh Self Efficacy, Employee Engagement, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Pemoderasi*. *eCo-Buss*, 7(3). <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2204>
- Making. (2025). *Pengaruh Self-Efficacy dan Work Engagement terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan CV.MJD)*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2>
- Novrianti dkk. (2024). Pengaruh Self Efficacy, Locus Control Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di BPKA DIY. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(3).
- Prasetyo dkk. (2025). *Mengoptimalkan Kinerja Pegawai: Peran Kepemimpinan Otentik dan Self-Efficacy dalam Memperkuat Loyalitas di Era Digital* (A. H. Asyik, Ed.; Cetakan 1). PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Ramadhan dkk. (2022). *Pengaruh Self Efficacy dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan pada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 20(2), 466–481.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd, Ed.; edition ke-5). CV. Alfabeta. www.cvalfabeta.com
- Susanti dkk. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. M. , M. D. (Cand) P. : K. A. S. Tr. K. MKM. D. S. dan T. L. : M. H. S. Ikom. Ir.Eddy Jajang Jaya Atmaja, Ed.; 1st ed.). U ME Publishing.
- Thalia, dkk. (2024). The Influence of Employee Engagement and Work Environment on Employee Performance at PT. Agronusa Alam Perkasa. *Jurnal Ekonomi*, 13. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Wakhyuni. (2025). *Employee engagement: Strategi untuk meningkatkan nilai competitive advantage perusahaan*. Yogyakarta: CV Eureka Media Aksara.