

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini persaingan antara perusahaan menjadi lebih sengit dan kompetitif. Persaingan tersebut, mengharuskan perusahaan untuk terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta mewujudkannya dengan cara dan hasil yang lebih baik dari yang dilakukan oleh pesaingnya. Kinerja perusahaan yang baik menjadi dasar perusahaan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen untuk terus bisa merasa puas dan melakukan pembelian yang berulang pada perusahaan tersebut. Karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku karyawan dengan standar kerja yang sesuai akan menghasilkan kinerja yang memenuhi harapan (Ary & Sriathi, 2019).

Seperti yang kita ketahui Graha Mulia Plaza di Lumajang merupakan salah satu perusahaan menyediakan berbagai kebutuhan terlengkap dari hiburan, fashion sampai kebutuhan pokok lainnya dengan pelayanan terbaik dan harga murah. Pada divisi karyawan penjualan mengungkapkan karakteristik kepribadian sangat berpengaruh terhadap tugas yang diberikan. Meskipun perubahan penilaian kinerja karyawan lebih baik tetapi terdapat permasalahan yang ada di lingkungan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan Graha Mulia Plaza di Lumajang didapatkan informasi yang menyatakan bahwa terdapat 2 kali pengaduan konsumen, yang pertama terhadap pelayanan yang diberikan

oleh pramuniaga dan yang kedua terhadap kualitas barang yang ditawarkan. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber primer, yaitu: karyawan Graha Mulia Plaza Lumajang yang menjadi narasumber langsung pada penelitian ini. Sumber sekunder, yaitu: data jumlah karyawan, penjualan, serta pengaduan konsumen terhadap layanan yang diperoleh dari Karyawan Graha Mulia Plaza Lumajang.

Studi di Graha Mulia Plaza di Lumajang sangat penting karena permasalahan saat ini akan berdampak pada karyawan dan khawatirkan pelayanan dari karyawan tidak maksimal sehingga mempengaruhi citra dari Graha Mulia Plaza Lumajang. Berdasarkan hasil dari narasumber peneliti mendapat beberapa informasi bahwa di Graha Mulia Plaza Lumajang terhadap beberapa permasalahan individu yang dihadapi karyawan, seperti kelalaian dalam menjaga barang (tindak pencurian) yang mengakibatkan karyawan harus melakukan penggantian kerugian, kurangnya ketelitian dalam melakukan rekapan transaksi penjualan, masih banyak karyawan yang datang terlambat, ketentuan dalam berpakaian serta keharusan menggunakan riasan wajah bagi karyawan perempuan. Selain itu kurangnya kemampuan dan kemandirian dari para pramuniaga dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebankan.

Tabel 1.1 Ketidakhadiran karyawan tahun 2020-2021 Graha Mulia Plaza Lumajang.

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Ketidakhadiran		
		Alpha	Ijin	Sakit
2020	100	15	25	13
2021	100	10	15	20

Sumber: Graha Mulia Plaza Lumajang (2022).

Berdasarkan tabel di atas terlihat absensi karyawan Graha Mulia Plaza Lumajang menunjukkan tingkat Alpha dalam ketidakhadiran karyawan dengan total 25, Karyawan yang ijin dengan total 40, dan karyawan yang sakit sebanyak 33 jumlah ini meningkat dari tahun 2020 ke tahun 2021, hal ini disebabkan karena adanya pandemic Covid-19 dan akan menimbulkan dampak negatif pada perusahaan sehingga mengakibatkan kegiatan penjualan tersebut menjadi terhambat.

Terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain seperti gaji yang tidak maksimal, minimnya reward untuk karyawan, pemimpin perusahaan yang kurang menerima masukan atau saran dari karyawan, lingkungan kerja yang kurang kondusif, jam kerja tidak sesuai standart, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengakibatkan beban kerja meningkat, kegiatan yang melebihi jam kerja, banyaknya persaingan yang kurang baik antar karyawan. Dari pemaparan permasalahan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* dan *locus of control* dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja yang optimal sesuai dengan target yang diharapkan oleh perusahaan.

Demikian juga dengan kepribadian, kehadiran kepribadian juga akan menguatkan *self efficacy* dan *locus of control* terhadap kinerja karyawan (Istiono, 2020). Mengenai kinerja karyawan Graha Mulia Plaza Lumajang perlunya adanya penilaian *self efficacy* dan *locus of control*. Penilaian ini dimaksudkan untuk mengetahui *self efficacy* dan *locus of control* mana yang lebih dominan, internal maupun eksternal *self efficacy* dan *locus of control*. Perusahaan dapat melakukan

pelatihan dan pengembangan kepribadian dengan memperhatikan faktor *self efficacy* dan *locus of control* yang akan meningkatkan kinerja karyawan (Oktavia & Suryoko, 2016).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan masih terdapat hasil yang berbeda. Pada penelitian ini memiliki perbedaan yang terletak pada lokasi penelitian dari penelitian sebelumnya. Dari uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan (Graha Mulia Plaza di Lumajang)”**.

1.2 Batasan Masalah

Untuk memudahkan masalah dalam penelitian ini maka diperlukan pembatasan masalah agar masalah yang diteliti tidak meluas maka peneliti melakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Manajemen sumber daya manusia tentang *self efficacy* dan *locus of control* terhadap karyawan di Graha Mulia Plaza Lumajang.
- b. Hubungan antara *self efficacy* dan *locus of control* terhadap kinerja karyawan di Graha Mulia Plaza Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Uraian diatas mengungkapkan bahwa *self efficacy* dan *locus of control* merupakan salah satu faktor penting yang mampu untuk meningkatkan kinerja

karyawan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Graha Mulia Plaza di Lumajang?
- b. Bagaimana pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Graha Mulia Plaza di Lumajang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatasi permasalahan yang ada di lingkungan kerja. Berikut tujuan dari penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Graha Mulia Plaza di Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Graha Mulia Plaza di Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis baik bagi penulis sendiri, pihak instansi pendidikan dan pihak-pihak lainnya yang kiranya berkepentingan.

Berikut ini penulis sampaikan beberapa manfaat penelitian antara lain :

a. Manfaat Teoris

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih tentang apa itu *self efficacy* dan *locus of control* serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Suatu penelitian memiliki nilai jika penelitian tersebut dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak, manfaat tersebut antara lain:

- 1) Bagi Graha Mulia Plaza Lumajang diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berhubungan dengan kinerja karyawan, sebagai masukan dan bahan pertimbangan yang berarti.
- 2) Bagi peneliti diharapkan dapat menambah dan memperluas serta mengembangkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki dengan jalan menerapkan teori-teori yang telah dipelajari.
- 3) Bagi pemerintah setempat diharapkan dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja yang optimal sesuai dengan target yang diharapkan oleh perusahaan.
- 4) Bagi peneliti lain diharapkan mampu digunakan sebagai bahan tambahan referensi, informasi dalam melakukan kegiatan penelitian selanjutnya guna melakukan analisa lebih baik, khususnya pada topik dan permasalahan.