

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman yang modern ini perkembangan dunia usaha di Indonesia semakin kompetitif, hal itu menuntut setiap perusahaan untuk lebih bisa mengelola manajemen perusahaannya. Bertambahnya pesaing di setiap perusahaan baik yang lokal maupun yang internasional juga menjadi salah satu faktor yang membuat perusahaan harus mampu bertahan.

Perusahaan atau organisasi yang ingin berkembang harus memperhatikan faktor sumber daya yang dimilikinya. Sumber daya manusia harus di perlakukan dan di manfaatkan dengan baik agar dapat bekerja dengan efektif, efisien dan mempunyai prestasi kerja yang tinggi karena manusia memegang peranan penting bagi pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi, untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain faktor kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan, jika kualitas manusianya baik maka keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan akan semakin besar dan jika kualitas sumber daya manusianya buruk, potensi tercapainya tujuan akan semakin kecil. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan gambaran di atas dapat dilihat bahwa sumber daya manusia memainkan peranan penting dalam organisasi atau perusahaan, dalam ilmu ekonomi lebih dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dimana merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen sumber daya manusia juga berkewajiban membangun perilaku kondusif

karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik. Hal tersebut didasarkan pada aplikasi ilmu kebijakan manajemen sumber daya manusia untuk mengkaji mengenai berbagai faktor perilaku organisasional terhadap kinerja yang disebut dengan ilmu perilaku organisasional.

Organisasi atau perusahaan untuk mencapai tingkat keberhasilan terdapat beberapa faktor salah satunya adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara dalam Carudin (2011: 3) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seroang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”, setiap perusahaan atau suatu organisasi pasti mengharapkan karyawan dari perusahaan tersebut memiliki prestasi dalam bekerja, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi dapat memberikan sumbangan yang optimal terhadap perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu *self efficacy* dan *locus of control*

Restu dan Agung (2019), dalam penelitiannya membuktikan *self efficacy* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga *self efficacy* menjadi faktor pada penelitian ini. *Self efficacy* adalah keyakinan yang dimiliki oleh individu dalam menyelesaikan tugas atau masalah yang dihadapi dalam pekerjaannya. *Self efficacy* sangat diperlukan dalam mengembangkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri karyawan akan dapat menimbulkan keyakinan akan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya dengan tepat waktu. *Self efficacy* juga dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu, perubahan *self efficacy* dapat menyebabkan terjadinya

perubahan perilaku dalam menyelesaikan tugas, sehingga *self efficacy* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karyawan dengan *self efficacy* yang tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik disebabkan karena karyawan tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitasnya dengan sukses. Selain *self efficacy*, faktor lainnya dalam mempengaruhi kinerja yaitu *locus of control*. Karyawan harus memiliki *locus of control* yang baik, dalam *locus of control* yang baik akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, karena sikap seorang karyawan secara potensial dipengaruhi oleh bagaimana persepsi karyawan terhadap pekerjaan.

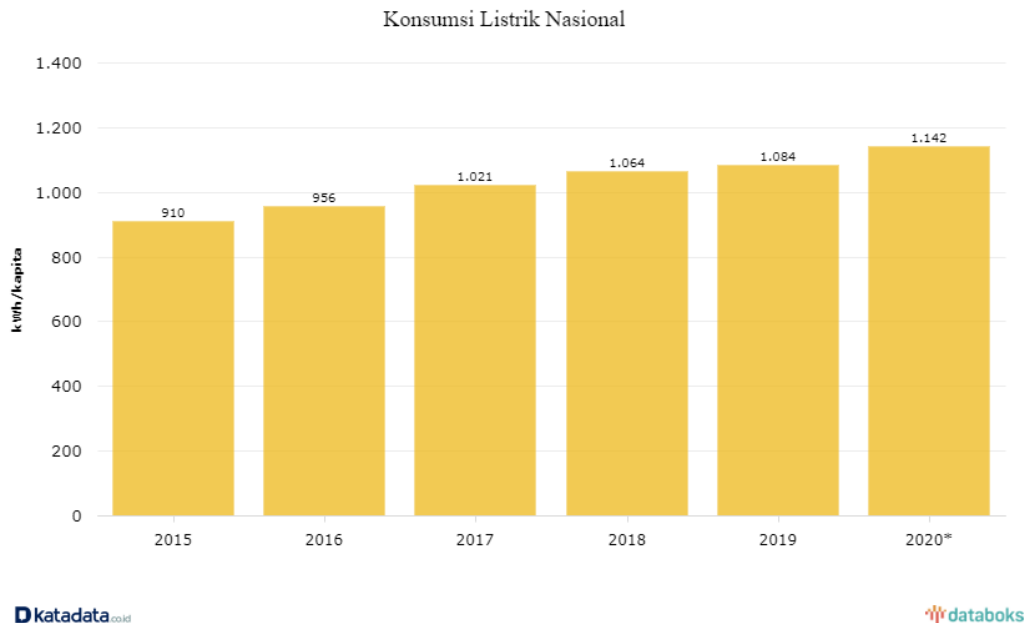
Adanya keyakinan besar bahwa setiap individu berpengaruh langsung sebagai efek substantive dalam pandangan dan reaksinya terhadap lingkungan. Keyakinan inilah yang menurut Rotter dalam Ince (2016: 2) disebut *Locus of Control* merupakan “cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah dia merasa dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi padanya”. Hasil yang dicapai *locus of control internal* dianggap berasal dari aktifitas dirinya, sedangkan pada individu dengan *locus of control eksternal* menganggap bahwa keberhasilan yang dicapai dikontrol oleh keadaan sekitarnya.

Locus of control berhubungan baik dengan beberapa variabel seperti peran stress, etika kerja, kepuasan kerja, dan kinerja. Seperti yang dikemukakan oleh Falikhatun dalam Ince (2016: 3) bahwa “peningkatan kinerja pegawai dalam pekerjaan pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional dan kondisi yang berasal dari dalam yang disebut dengan faktor individual. Faktor individu meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik

psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian, efikasi diri dan *Locus of Control*".

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu satunya perusahaan milik Pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun tentunya PT. PLN (Persero) terus menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup. Kondisi tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Diagram Konsumsi Listrik Indonesia Perkapita (2015-2020)

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/10/konsumsi-listrik-nasional-terus-meningkat#>

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil objek penelitian pada PT. PLN (Persero) Bangkalan yang merupakan lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik yang beroperasi langsung dibawah UP 3 PT. PLN (Persero) Pamekasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bramantya Bagus Panuntan, PT. PLN (Persero) Bangkalan mendapatkan banyak keluhan dari pelanggan, keluhan yang paling banyak dikeluhkan adalah adanya keterlambatan dalam menangani keluhan dimana pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Pesero) Bangkalan dinilai lambat oleh pelanggan artinya karyawan masih merasa kesulitan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Selain itu terlihat dari indikasi dilapangan, bahwa

masih seringnya terjadi gangguan penyulang dan trafo sehingga mengakibatkan pemadaman listrik bergilir.

PT. PLN (Persero) Bangkalan terus berusaha meningkatkan kinerja karyawan guna memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan dalam sektor jasa adalah dengan menawarkan kualitas jasa dan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Berdasarkan hasil wawancara, karyawan belum bisa mengerjakan tugas melebihi standart kerja dikarenakan kemampuan mereka yang terbatas, begitupun kepribadiannya yang masih kurang merasa tanggung jawab terhadap tugasnya, terkadang mereka tidak mengerjakan pekerjaannya tepat waktu ataupun mereka menunda pekerjaannya. Komitmen terhadap tugas atas tanggung jawabnya pun masih kurang, berarti mereka masih belum memiliki inisiatif terhadap pekerjaan dan tergantung kepada orang lain, hal yang seperti ini menjadikan keluhan dari pelanggan banyak, terkadang lambat dalam menangani keluhan seperti penambahan daya, atau menangani pemadaman listrik dengan alasan sedang ada perbaikan gardu di daerahnya. Sedangkan yang diharapkan oleh pelanggan adalah adanya respon yang cepat dalam menangani penambahan daya dan pemadaman listrik, karena apabila tidak ditangani dengan cepat maka barang elektronik akan rusak dan segala kebutuhan yang membutuhkan aliran listrik jadi tidak bisa digunakan apabila sangat dibutuhkan.

Karyawan dihadapkan dengan kondisi dilematis, di satu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada tiap tugas yang diberikan perusahaan, namun di satu sisi mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Selain itu tuntutan tugas, tuntutan peran serta persoalan keluarga, masalah ekonomi dan termasuk pula karakteristik kepribadian bawaan menjadi pemicu kondisi dilematis karyawan. Maka dari itu faktor *self efficacy* dan *locus of control* sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti ada beberapa karyawan yang faktor kepribadiannya rendah kemungkinan karena tugas yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang mereka inginkan ataupun tidak sesuai dengan apa yang mereka kuasai. Keinginan yang kuat dari dalam individu tersebut dapat membentuk faktor kepribadian *locus of control* dan *self efficacy*, walaupun menjadi karyawan dituntut untuk mempunyai kepribadian yang tinggi akan melayani pelanggan, seseorang yang sudah memiliki faktor kepribadian *self efficacy* dan *locus of control* yang tinggi tidak akan mempermasalahkan hal tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Bangkalan di atas bahwa *self efficacy* dan *locus of control* berpengaruh pada kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Restu dan Agung (2019) bahwa variabel *self efficacy* dan *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus of Control* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Apakah *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan?
2. Apakah *Locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan?
3. Apakah *Self efficacy* dan *Locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan?
4. Diantara *Self efficacy* dan *Locus of control* manakah yang lebih berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan diperoleh adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan
2. Untuk mengetahui Apakah ada pengaruh positif dan signifikan *Locus of control* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan *Self efficacy* dan *Locus of control* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan
4. Untuk mengetahui diantara *Self efficacy* dan *Locus of control* manakah yang lebih berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Bangkalan

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Manajemen Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi bagi PT. PLN (Persero) Bangkalan khususnya kepada pimpinan dalam memperhatikan serta melakukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan menggunakan variabel *self efficacy* dan *locus of control*.

2. Bagi Perguruan Tinggi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini bisa menjadi penambah pengetahuan keilmuan dan sebagai masukan bagi pengembangan kurikulum di bidang ekonomi khususnya manajemen dan konsentrasi manajemen sumber daya manusia di Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi Peneliti

Sebagai pertukaran ide secara verbal dan memperluas wawasan bagi kegiatan ilmu manajemen dalam rangka mengelola sumber daya manusia, sehingga teori yang didapat selama perkuliahan dapat diaplikasikan ke dalam instansi yang menjadi rujukan peneliti sebagai bahan kajian ini

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang *self efficacy*, *locus of control* dan kinerja karyawan dengan tambahan variabel yang lain.