

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti saat ini, perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi guna mengantisipasi adanya persaingan yang semakin ketat dan organisasi dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing, baik dalam hal kualitas produk, servis, biaya, maupun sumber daya manusia yang profesional. Berbicara soal sumber daya manusia hal tersebut memegang peranan penting dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam, karena bagaimanapun juga sumber daya manusia itu yang menentukan dan memprediksi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan, strategi, maupun langkah-langkah kegiatan operasional yang siap dilaksanakan. Sumber daya manusia harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal (Sutrisno, 2009).

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa individu memainkan peranan penting dalam perilaku manusia. Dalam ilmu ekonomi lebih dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang 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. Dalam suatu organisasi sering terdapat masalah internal maupun eksternal, baik muncul dari dalam diri atau orang lain keduanya memiliki hubungan yang tidak jarang menyimpulkan sisi positif atau negatif, oleh karena itu *locus of control* bisa dijadikan tolak ukur perusahaan mengetahui, lebih kedalam diri karyawan untuk kebaikan kinerja karyawan dalam membangun perusahaan menuju ke arah positif (Nurul, 2016).

*Locus of control* merupakan pengendalian dari dalam diri seseorang dalam menentukan nasibnya sendiri, *locus of control* terbagi menjadi *locus of control internal* yaitu individu yang mengendalikan diri dan menentukan nasibnya yang muncul karena keberhasilan atau kegagalan dirinya, yang dipercaya keberhasilan, kegagalan atau ketidak beruntungan yang didapat datang dari dalam diri dan harus belajar dari kegagalan itu sendiri, *locus of control* ini lebih condong kearah yang lebih positif, sedangkan *external locus of control* yakni sebaliknya individu yang mengendalikan diri dan nasibnya dengan mengandalkan faktor luar seperti lingkungan, jadi apapun keberhasilan, kegagalan atau ketidak beruntungan yang didapat semua berasal dari takdir, kesempatan, keberuntungan, atau perilaku orang lain menentukan apa yang terjadi pada mereka.

Empat unsur yang dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai prestasi. Unsur tersebut adalah: kemampuan, usaha, kesulitan tugas, nasib. Ada empat unsur kegagalan dan keberhasilan yang digolongkan ke dalam dua dimensi kausal yaitu *internal* dan *external locus of control*. Kemampuan dan usaha termasuk dimensi *internal locus of control* sedangkan kesulitan tugas dan nasib termasuk *external locus of control* (Weiner, 1974).

Demikian *locus of control* berhubungan dan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Di era modern saat ini banyak pengembang bisnis yang mencoba keberuntungan usaha mereka dan membutuhkan karyawan dengan keahlian serta kinerja yang baik yang dapat mengembangkan bisnis mereka dengan *locus of control* yang positif akan membuat bisnis tergolong stabil, diantara contoh bisnis yang dijalani yaitu kolam renang dan pusat perbelanjaan. Banyak perusahaan yang berlomba membangun usaha mereka dengan keunggulan yang dimiliki salah satunya Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* yang baru dibuka beberapa tahun ini menawarkan pusat perbelanjaan dan kolam renang dalam satu lokasi, lokasinya sendiri berada di daerah yang strategis yaitu Jl. Krakatau No, 92, Pd Waluh, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember. Dibawah ini rangkuman perbandingan keunggulan waterpark dan shopping centre milik Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* yang ada di daerah Jember dengan yang lain.

Berikut data kolam renang dan pusat perbelanjaan yang dirangkum dalam Tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
Perbandingan *Waterpark* di Jember

No	Nama Waterpark	Lokasi
1.	Kolam Renang Rembangan	Puncak Rembangan, Kaki Gunung Argopuro Jember.
2.	Pemandian Kebon Agung	Kebon Agung, Kaliwates.
3.	Dira Kencong Waterpark	Jl.Krakatau No, 92, Pd Waluh, Kecamatan Kencong.
4.	Dira Ambulu Waterpark	Ambulu.
5.	Waterboom Niagara	Ambulu.
6.	Pemandian Patemon	Tanggul.
7.	Tiara Waterpark	Jl.Kaliurang, Kecamatan Sumbersari.
8.	Pemandian Oleng Sibutong	Arjasa.
9.	Kolam Renang Cempaka Hill	Hotel Cempaka Jember.
10.	Happy Fun 2	Jl. Krakatau No. 42, Kecamatan Kencong.

Sumber Data: Internet

Berdasarkan Tabel 1.1 *Waterpark* yang dimiliki Dira Kencong maupun Ambulu sama-sama memiliki fasilitas wahana air dan menyewakan perlengkapan renang, harga, *cafe* dan kebersihan kolam yang dijaga karena berada dalam satu naungan perusahaan, lalu untuk Pemandian Kebon Agung, Kolam Renang Rembangan, Pemandian Patemon, Pemandian Oleng Sibutong dan Kolam renang Cempaka Hill tidak memiliki wahana hanya kolam renang kecuali Pemandian Patemon memiliki permainan sepeda bebek apung, sedangkan Waterboom Niagara,

Tiara Waterpark dan Happy Fun 2, memiliki wahana dan kebersihan kolam yang dijaga namun harga sedikit mahal.

**Tabel 1.2**  
Perbandingan *Shopping Centre* di Jember

No	Nama Shopping Centre	Lokasi
1.	Golden Market	Jl. Trunojoyo No, 42, Sawahan Cantian, Kepatihan, Kaliwates.
2.	Dira Shopping Centre Balung	Jl. Puger, Krajan Lor, Balung Kulon.
3.	Dira Kencong Shopping Centre	Jl. Krakatau No, 92, Pd Waluh, Kecamatan Kencong.
4.	Lippo Plaza Mall	Jl. Gajah Mada No. 106, Kaliwates.
5.	Roxy Square	Jl. Hayam Wuruk No. 58, Gerdu, Sempusari, Kaliwates.
6.	Super Galaxy	Tempurejo.
7.	Larisso Supermarket	Jl. Watu Ulo No. 21, Krajan Ambulu.
8.	Transmart	Gerdu, Sempusari, Kaliwates.
9.	Plasa Senyum Media	Jl. Trunojoyo No. 51, Kauman, Kaliwates.
10.	Pusat Grosir Busana Muslim	Jl. Teuku Umar No. 05, Lingkungan Krajan, Kebonsari, Sumpersari.

Sumber Data: Internet

Berdasarkan Tabel 1.2 Golden Market, Lippo Plaza Mall dan Transmart merupakan pusat perbelanjaan yang disetiap lantainya memiliki kios-kios dan *brandnya* tersendiri dengan harga kelas menengah keatas, untuk Dira Shopping Centre Balung, Dira Kencong Shopping Centre, Larisso Supermarket, Roxy Square dan Super Galaxy merupakan pusat perbelanjaan yang tidak memiliki kios-kios namun bukan berarti tidak memiliki *brand*, *brand* dari setiap nama dijadikan satu

dalam satu tempat dan harganya termasuk kalangan menengah kebawah, sedangkan Plasa Senyum Media hanya menjual kebutuhan sekunder dan Pusat Grosir Busana Muslim hanya menjual busana muslim mulai dari atasan hingga bawahan, dan kedua pusat perbelanjaan ini tidak menawarkan bahan pokok atau primer.

Dari rangkuman perbandingan keunggulan *waterpark* dan *shopping centre* diatas dapat disimpulkan bahwa Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* memiliki fasilitas yang lengkap dan suatu terobosan terbaru dibidang usaha, satu lokasi dengan berbagai fasilitas didalamnya, namun penelitian ini hanya membahas *waterpark* dan *shopping centre*. Dengan segala fasilitas yang ditawarkan dapat dipastikan Dira memiliki kinerja karyawan yang bagus dan terstruktur.

Hal tersebut berada di bawah kendali salah satunya *locus of control*. *Locus of control* merupakan sebuah variabel yang sering dikaitkan dengan *self esteem* (harga diri), kepuasan kerja, etika kerja atau kinerja. *Locus of control* memiliki peranan penting untuk mengontrol kinerja seseorang yang bisa diukur dari kemampuan dalam menguasai peristiwa yang terjadi pada dirinya. Jika *locus of control* dapat dikelola dengan baik, maka kinerja individu dapat menjadi lebih baik.

Dalam Penelitian ini, peneliti membahas tentang Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* di Kencong - Jember adalah sebuah perusahaan yang menyediakan tempat wisata lengkap diantaranya *Shopping Mall, Cafe, Waterpark* dan *Playground*, namun dalam penelitian ini hanya membahas *shopping mall* dan *waterparknya* saja. Sebagai perusahaan yang selalu berupaya meningkatkan dan memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya. Pelayanan terbaik terhadap pelanggan berhubungan erat dengan kinerja karyawannya, karena karyawan merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas suatu perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan haruslah memberi semangat atau motivasi kepada karyawannya salah satunya yaitu melalui *locus of control* baik *internal locus of control* maupun *external locus of control*, dengan begitu perusahaan dapat menilai kinerja karyawannya seperti yang dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Berdasarkan hasil pengamatan oleh peneliti, data kinerja karyawan pada Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Jember adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**

Penilaian Kinerja Karyawan Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark*  
Jember

No	Kinerja Karyawan	Jumlah Karyawan	Karyawan Yang Menjalankan Kinerja (%)
1	Kuantitas Kerja	370	80%
2	Kualitas Kerja	370	80%
3	Ketepatan Waktu	370	79%
4	Keterampilan dan Tingkat Pengetahuan Karyawan	370	75%
5	Standar Profesional Kerja	370	85%

Sumber: Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Jember.

Berdasarkan Tabel 1.3 penilaian kinerja karyawan Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* Jember jumlah karyawan 370 orang yang menerapkan kuantitas kerja 80%, kualitas kerja 80%, ketepatan waktu 79%, keterampilan dan tingkat pengetahuan karyawan 75%, standar profesional kerja 85%, berdasarkan pengamatan peneliti terhadap karyawan Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* di Kencong - Jember, *locus of control* terhadap kinerja karyawan yang diterapkan selama ini tergolong baik dari apa yang diharapkan meskipun masih perlu adanya pembenahan. Pada Dira sendiri bahwa masih ada karyawan yang terlambat, menunda pekerjaan atau kualitas pelayanan kurang. Jadi Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti disini untuk menguji apakah perilaku individu ketika dihadapkan oleh situasi dilematis dalam pekerjaannya dan karakteristik psikologi yang berbeda yang diwakili oleh *locus of control* akan memiliki efek terhadap kinerja karyawan baik *locus of control* internal maupun *locus of control* eksternal.

Karena itulah peneliti ingin mengetahui *locus of control* terhadap kinerja karyawan yang selama ini diterapkan oleh Pimpinan Dira Kencong *Shopping Centre and Waterpark* di Kencong - Jember sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada kondisi tersebut maka permasalahan *locus of control* terhadap kinerja karyawan yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *internal locus of control* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dira Kencong *Shopping Centre And Waterpark*?
2. Apakah *external locus of control* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dira Kencong *Shopping Centre And Waterpark*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *internal locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Dira Kencong *Shopping Centre And Waterpark*?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *external locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Dira Kencong *Shopping Centre And Waterpark*?

## 1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Perusahaan  
Penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan evaluasi bagi perusahaan khususnya di masa mendatang.
2. Bagi Penelitian lebih lanjut  
Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian berikutnya.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh *internal locus of control* atau *external locus of control* terhadap perusahaan atau organisasi.

### 4. Bagi Akademisi

Sebagai kontribusi untuk para akademisi bagi pengembangan konsep teori *locus of control* dalam kaitannya dengan kinerja karyawan.

