

**PENGARUH ROLE AMBIGUITY *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN SUPERMAXKLIN SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**JEANNITA ARIYEL ILMA MAULA**  
**NPM. 19042010030**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH ROLE AMBIGUITY SELF EFFICACY DAN LOCUS OF  
CONTROL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN  
SUPERMAXKLIN SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**JEANNITA ARIYEL ILMA MAULA**

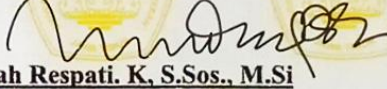
**NPM. 19042010030**

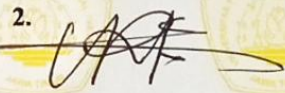
**Telah dipertabankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 24 Juli 2024**


**Pembimbing**

  
**Dr. Jojok Dwiridhotjahjono, M.Si**  
**NIP. 370119500421**

**Tim Penguji**

1.   
**Indah Respati. K, S.Sos., M.Si**  
**NIP 198604172020122007**

2.   
**Dr. Nurhadi, MSi**  
**NIP.1969020119940310001**

3.   
**Dr. Jojok Dwiridhotjahjono, M.Si**  
**NIP. 370119500421**

**Mengetahui,  
D E K A N  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH ROLE AMBIGUITY SELF EFFICACY DAN LOCUS OF  
CONTROL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN  
SUPERMAXKLIN SURABAYA**


**Disusun Oleh:**

**JEANNITA ARIYEL ILMA MAULA**  
**NPM. 20045010021**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING,**

  
**Dr. Jojok Dwiridhotjahiono, M.Si**  
**NIP. 370119500421**

**Mengetahui,  
DEKAN**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Jeannita Ariyel Ilma Maula

NPM : 19042010030

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

**PENGARUH *ROLE AMBIGUITY SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN SUPERMAXKLIN SURABAYA**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 10 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



**Jeannita Ariyel I.M**  
**NPM 19042010030**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Role ambiguity*, *Self efficacy*, dan *Locus of control* terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Supermaxklin Surabaya”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan program Sarjana di Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Bapak Jajok Dwiridotjahjono S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing penelitian skripsi ini, yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan masukan dan bimbingannya. Kemudian penulis juga mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin., M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan baik secara materil dan moril.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunan. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan sangat terbuka dalam menerima kritik dan juga saran yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua.

Surabaya, Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
1.1    Latar Belakang.....	13
1.2    Rumusan Masalah.....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	8
2.2    Tinjauan Pustaka .....	11
2.2.1    Sumber Daya Manusia .....	11
2.2.2 <i>Role ambiguity</i> .....	14
2.2.3 <i>Self efficacy</i> .....	17
2.2.4 <i>Locus of control</i> .....	24
2.2.5    Kinerja Karyawan .....	26
2.3    Kerangka Berpikir.....	31
2.3.1    Pengaruh <i>role ambiguity</i> terhadap kinerja karyawan.....	31
2.3.2    Pengaruh <i>Self efficacy</i> terhadap Kinerja karyawan .....	32
2.3.3    Pengaruh <i>Locus of control</i> terhadap Kinerja Karyawan .....	32
2.3.4    Pengaruh <i>Role ambiguity, self efficacy, dan locus of control</i> terhadap kinerja karyawan	33
2.4    Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1    Jenis Penelitian.....	35
3.2    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.2.1    Definisi Operasional .....	35

3.2.2	Pengukuran Variabel.....	41
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.1.1	Populasi.....	42
3.1.2	Sampel.....	42
3.1.3	Teknik Penarikan Sampel .....	43
3.4	Teknik Pengambilan Data.....	43
3.4.1	Jenis Data.....	43
3.4.2	Sumber Data.....	44
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Analisis Data.....	45
3.5.1	Uji Instrumen .....	45
3.5.2	Uji Hipotesis .....	50
3.5	Jadwal Penelitian .....	52
3.6.1	Waktu Penelitian.....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	53
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.2	Penyajian Data .....	55
4.2	Analisis dan Uji Hipotesis.....	65
4.2.1	Uji Validitas .....	65
4.2.2	Uji Reabilitas .....	66
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.2	Analisis Linier Berganda .....	70
4.2.3	Uji Hipotesis .....	73
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
4.3.1	Pengaruh Simultan <i>Role ambiguity</i> (X1), <i>Self efficacy</i> (X2), dan <i>Locus of control</i> (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	77
4.3.2	Pengaruh Parsial <i>Role ambiguity</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y). 78	
4.3.3	Pengaruh Parsial <i>Self efficacy</i> (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	79
4.3.4	Pengaruh Parsial <i>Locus of control</i> (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)79	
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN 1 : Kuesioner .....</b>		<b>90</b>



<b>Lampiran 2 : Tabel Absensi Karyawan .....</b>	<b>97</b>
<b>Lampiran 3 : Dokumentasi .....</b>	<b>109</b>
<b>Lampiran 4 : Tabulasi Variabel .....</b>	<b>111</b>
<b>Lampiran 5 : Hasil Output Uji Validitas SPSS 26.....</b>	<b>114</b>
<b>Lampiran 5.2 Uji Validitas X2 (Self Efficacy).....</b>	<b>116</b>
<b>Lampiran 5.3 Uji Validitas X3 (Locus of Control) .....</b>	<b>117</b>
<b>Lampiran 6 : Hasil Output Uji Reabilitas SPSS 26 .....</b>	<b>119</b>
<b>Lampiran 7 : Hasil Output Uji Asumsi Klasik SPSS 26 .....</b>	<b>120</b>
<b>Lampiran 8 : Hasil Outpur Analisis Linier Berganda .....</b>	<b>122</b>
<b>Lampiran 9 : Hasil Output Uji Hipotesis (Uji F) .....</b>	<b>123</b>
<b>Lampiran 10 : Hasil Output Uji Hipotesis (Uji T).....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pesanan terselesaikan dan Permintaan Garansi Supermaxklin Surabaya.....	4
Tabel 3.1 Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2 Tabel Jadwal Penelitian .....	52

## **ABSTRAK**

### **Jeannita Ariyel Ilma Maula (19042010030) Pengaruh Role Ambiguity, Self Efficacy, dan Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Supermaxklin Surabaya.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh role ambiguity, self efficacy, dan locus of control secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja karyawan Supermaxklin Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu staff operator Supermaxklin Surabaya. Sedangkan untuk sampel penelitian ini adalah seluruh populasi penelitian yaitu seluruh staff operator Supermaxklin Surabaya dengan jumlah 30 responden. Teknik pengambilan sampel adalah non probability sampling. Data yang digunakan bersumber dari data primer dan sekunder. Untuk data primer didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan peneliti kepada responden secara langsung kemudian diolah menggunakan SPSS versi 24. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa role ambiguity, self efficacy dan locus of control berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Supermaxklin Surabaya dengan nilai F hitung sebesar 5,878. Untuk hasil uji parsial menunjukkan bahwa role ambiguity dan self efficacy secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Supermaxklin Surabaya dengan nilai t hitung masing-masing – 2,291 dan 2,843 Sedangkan untuk locus of control secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Supermaxklin Surabaya dengan nilai T hitung sebesar 1,179.

**Kata Kunci : role ambiguity, self efficacy, locus of control, dan kinerja karyawan.**

## **ABSTRACT**

### **Jeannita Ariyel Ilma Maula (19042010030) Pengaruh Role Ambiguity, Self Efficacy, dan Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Supermaxklin Surabaya.**

*This research aims to analyze the influence of role ambiguity, self-efficacy, and locus of control partially or simultaneously on the performance of Supermaxklin Surabaya employees. This type of research is associative research with a quantitative approach. The population in this research is the operator staff of Supermaxklin Surabaya. Meanwhile, the sample for this research is the entire research population, namely all Supermaxklin Surabaya operator staff with a total of 30 respondents. The sampling technique is non-probability sampling. The data used comes from primary and secondary data. Primary data was obtained through a questionnaire that the researcher distributed to respondents directly and then processed using SPSS version 24. The data was analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The results of the research show that role ambiguity, self-efficacy and locus of control simultaneously have a significant effect on the performance of Supermaxklin Surabaya employees with a calculated F value of 5.878. The partial test results show that role ambiguity and self efficacy partially or individually have a significant effect on the performance of Supermaxklin Surabaya employees with t values respectively - 2.291 and 2.843. Meanwhile, partial locus of control has no effect on the performance of Supermaxklin Surabaya employees with The calculated T value is 1.179.*

***Keywords: role ambiguity, self-efficacy, locus of control, and employee performance.***