

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perusahaan menjadi lebih kompetitif dalam bersaing. Akibat persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan diharuskan untuk memperhatikan kinerja perusahaan. Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja perusahaan salah satunya yaitu sumber daya manusia. Suatu organisasi digerakkan oleh individu yang produktif dan memiliki peran sebagai asset di dalam organisasi ataupun di luar organisasi suatu perusahaan disebut sebagai sumber daya manusia (Ary dan Sriathi 2019).

Sumber daya manusia berperan menjalankan peran fungsional. Sumber daya manusia menjadi penentu kemajuan suatu organisasi. Karena sebuah perusahaan digerakkan oleh manusia yang ada di dalamnya. Jika sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan berkualitas maka perusahaan akan menghasilkan kinerja yang optimal (Alzen 2020).

Hasil kerja yang telah dilakukan oleh sumber daya manusia disebut kinerja karyawan. Kinerja merupakan wujud performa dari perbuatan yang dilakukan untuk meningkatkan perkembangan bisnis. Kinerja yang optimal adalah kinerja yang memenuhi target perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan dapat optimal jika setiap elemen dalam perusahaan dapat terintegrasi dengan baik dan mampu menjalankan perannya. Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja yaitu stress kerja, motivasi kerja, kemampuan individu, dan kompensasi (Alzen 2020).

Stress kerja diakibatkan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki oleh individu. Stress kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu. Menurut Greenberg, penyebab stress kerja yang berhubungan langsung dengan pekerjaan antara lain beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, kualitas supervisi yang jelek, konflik peran, dan ketidakjelasan peran. (Meidilisa dan Lukito 2020).

Role ambiguity atau ambiguitas peran menjadi salah satu pemicu stress karena dapat menimbulkan perasaan tidak menentu. *Role ambiguity* merupakan ketidakseimbangan informasi yang dibutuhkan seseorang agar dapat melaksanakan tugas dan perannya dengan tepat. *Role ambiguity* dapat terjadi ketika karyawan tidak memiliki informasi yang dia perlukan untuk menjalankan perannya dan ketika seorang karyawan tersebut tidak yakin mengenai apa yang diharapkan oleh anggota dari perannya. (Unguren & Arslan, 2021).

Self efficacy merupakan salah satu factor motivasi yang cukup kuat mengenai seberapa baik individu akan mengerjakan pekerjaannya. Albert Bandura mendefinisikan *self efficacy* sebagai keyakinan seseorang pada kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. *Self efficacy* dapat dikembangkan untuk memanfaatkan peningkatan kinerja. Dalam *self efficacy* terdapat aspek kepercayaan diri. Individu dengan *self efficacy* akan lebih terbuka untuk belajar hal baru dan percaya diri bahwa dirinya dapat mengatasi hal tersebut sehingga mereka dapat bekerja lebih baik dalam pekerjaannya (Hadi 2023). *Locus of control* atau pusat kendali individu yang menjadi salah satu aspek karakteristik kepribadian atau unsur

kepribadian. Berdasarkan pendapat dari Rotter, locus of control adalah keyakinan atau harapan individu mengenai sumber penyebab dari peristiwa yang terjadi dalam hidup individu berupa respon awal sebagai penentu respon yang akan dilakukan selanjutnya. *Locus of control* merupakan suatu kecakapan individu dalam kepekaan membaca kondisi dirinya dan lingkungan (Jumiati dan Kartiko 2020).

Supermaxklin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kebersihan yang berlokasi di Surabaya. Namun, Supermaxklin dapat memberikan pelayanan di luar Surabaya seperti Madura, Gresik, Sidoarjo, dan Mojokerto. Perusahaan ini melayani jasa pencucian mulai dari kasur, karpet, sofa, mobil, hingga *baby stuff*. Supermaxklin juga melayani jasa *general cleaning* untuk rumah, kos, apartemen, dan gedung. *General cleaning* mencakup berbagai layanan seperti pencucian jendela, pembersihan lantai, penyedot debu, pembersihan furniture, pembersihan karpet, pembersihan saluran udara, pemulihan kerusakan air, dan layanan serupa lainnya. Layanan ini digunakan pelanggan komersial dan residensial. Cleaning dilakukan dengan banyak pengaturan dan berbagai teknik. Pekerjaan ini melibatkan banyak orang. Perkantoran, sekolah, universitas, rumah sakit, pusat kesehatan, gerai ritel besar dan kecil, serta pelanggan komersial. Gaya hidup banyak orang sekarang yang serba sibuk menyebabkan banyaknya permintaan di layanan ini.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama beberapa bulan terakhir, total jumlah karyawan yang bekerja pada Supermaxklin sebanyak 30 karyawan dengan kemampuan yang berbeda-beda diantaranya, 4 karyawan berkompeten dalam mengerjakan semua jenis layanan, 10 karyawan hanya berkompeten dalam

mengerjakan layanan cuci kasur basah, 6 karyawan hanya berkompeten dalam mengerjakan layanan general cleaning, 7 karyawan berkompeten dalam mengerjakan layanan cuci kasur kering, dan 3 karyawan baru tanpa pengalaman pekerjaan jasa cleaning service. Namun, mereka dituntut untuk dapat melayani semua masalah kebersihan pelanggan karena setiap karyawan dapat melayani 2-3 pelanggan setiap harinya dengan layanan yang berbeda.

Akibatnya tidak sedikit terdapat komplain dari pelanggan mengenai kinerja karyawan yang kurang maksimal seperti kurang bersih hingga melebihi waktu yang telah ditetapkan. Apabila terdapat komplain dari pelanggan maka perusahaan wajib memberikan garansi berupa pengerjaan kembali di hari berikutnya secara gratis.

Berikut merupakan tabel data permintaan garansi yang didapatkan peneliti dari perusahaan Supermaxklin :

Tabel 1.1 Jumlah Pesanan terselesaikan dan Permintaan Garansi Supermaxklin Surabaya Bulan Juli-Desember 2023

Bulan	Jumlah Pesanan Terselesaikan	Nilai	Permintaan garansi	Nilai Garansi
Juli	200	Rp65.000.000	4	Rp 1.000.000
Agustus	210	Rp67.500.000	6	Rp 1.450.000
September	195	Rp57.000.000	0	0
Oktober	200	Rp65.000.000	3	Rp 750.000
November	185	Rp53.400.000	3	Rp 900.000
Desember	190	Rp57.500.000	4	Rp 1.200.000

(Sumber : Laporam Bulanan Supermaxklin 2023)

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pesanan terselsaikan dan permintana garansi pada Supermaxklin dapat diketahui bahwa pada bulan agustus terdapat permintaan garansi tertinggi. Permintaan garansi tersebut untuk layanan cuci basah kasur dan layanan deep clean. Setelah dievaluasi ditemukan bahwa petugas yang ditugaskan belum memiliki pengalaman pada bidang layanan tersebut. Pernyataan ini berhubungan dengan *self efficacy*, apakah dengan pengalaman baru mereka tetap yakin dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik atau sebaliknya. Selain itu, terdapat kurangnya informasi yang diberikan oleh customer service kepada petugas mengenai tugas yang akan dikerjakan. Pernyataan ini menimbulkan ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan saat bertugas karena mereka kurang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan untuk melaksanakan tugas. Setiap karyawan memiliki respon yang berbeda terhadap suatu pekerjaan maka akan menghasilkan hasil kerja yang berbeda pula. Pernyataan ini berkaitan terhadap *locus of control* dimana karyawan diharuskan untuk dapat segera beradaptasi di lingkungan yang dinamis.

Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan dilapangan tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh *self efficacy*, *role ambiguity*, dan *locus of control* pada karyawan Supermaxklin Surabaya dengan judul **“Pengaruh Role Conflict, Role ambiguity, dan Locus of control terhadap Kinerja Karyawan”**.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah *role ambiguity*, *self efficacy*, dan *locus of control* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan?
- b. Apakah *role ambiguity* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan?
- c. Apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan?
- d. Apakah *locus of control* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap Kinerja Karyawan pada Supermaxklin Surabaya
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Self efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada Supermaxklin Surabaya
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Locus of control* terhadap Kinerja Karyawan pada Supermaxklin Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang sumber daya manusia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan sebagai sumber informasi dan bahan referensi khususnya mengenai pengaruh *Role ambiguity*, *Self efficacy*, dan *Locus of control* terhadap Kinerja Pegawai.

2) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran serta menentukan langkah-langkah terhadap peningkatan sumber daya manusia di perusahaan Supermaxklin Surabaya.
- b. Sebagai bahan acuan dan rujukan untuk penelitian yang relevan bagi peneliti lain.