

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan transportasi di Indonesia sangat pesat sehingga para penyedia jasa transportasi bersaing untuk memenangkan konsumen. Dalam hal ini penyedia jasa transportasi dituntut untuk berkinerja dengan baik agar tercapainya kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi.

Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dikarenakan hampir semua kegiatan manusia tidak lepas dari proses transportasi. Transportasi digunakan untuk berpindah dari tempat asal ke tempat tujuan. Ada tiga jenis alat transportasi yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Namun jenis transportasi yang banyak digunakan yaitu transportasi darat karena moda transportasi darat memiliki banyak pilihan diantaranya: kereta api, angkutan antar jemput (travel) dan bus.

Seiring kemajuan teknologi saat ini juga mempengaruhi perkembangan moda transportasi, dari terciptanya transportasi konvensional hingga munculnya transportasi berbasis online. Transportasi konvensional merupakan jenis transportasi yang diciptakan oleh sekelompok orang melalui suatu kesepakatan bersama tentang ketentuan tarif yang dibebankan kepada konsumen sesuai jarak tempuh dan jenis transportasi yang digunakan, dengan sistem transaksi tanpa menggunakan sistem teknologi. Dalam penerapannya transportasi konvensional dinilai kurang memberikan kenyamanan kepada masyarakat karena masih terdapat

tindakan kriminal didalam transportasi konvensional, harga yang ditawarkan terlalu tinggi, dan masih banyak kendaraan yang kurang layak untuk digunakan. Sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi,

Pada tahun 2015 terjadi perkembangan layanan transportasi berbasis online. Transportasi online merupakan angkutan umum yang biasa digunakan namun menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu tarif yang ditawarkan bisa langsung dilihat pada aplikasi tersebut. transportasi online menyediakan kendaraan yang layak untuk para penumpang sehingga penumpang lebih merasa aman dan nyaman atas pelayanan transportasi online dan harga yang ditawarkan lebih terjangkau.

Masyarakat yang memilih transportasi konvensional sebesar 43% karena mudah ditemukan, praktis, dan lebih terpercaya. Sedangkan 57% masyarakat memilih transportasi online dikarenakan layanan terjamin, lebih murah, dan tarif ditentukan di awal pemesanan. Semua kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh transportasi online menimbulkan persaingan antara jasa transportasi online dan konvensional, (Nunung Suryani, 2017)

Untuk mempertahankan keberadaan transportasi tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang unggul yang memiliki kemampuan lebih dari pesaing dan selalu berorientasi terhadap tujuan perusahaan. dengan itu perusahaan penyedia jasa transportasi dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas, selain itu sumber daya manusia di bidang transportasi juga harus memiliki kompetensi seperti :

prima fisiknya, profesional kerja dan disiplin, patuh terhadap aturan – aturan yang berlaku. (Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia,2017)

“Sumber daya manusia dibidang transportasi harus memiliki kompetensi di bidang transportasi sesuai dengan jenis kompetensi yang ditetapkan untuk jabatan atau pekerjaan di bidang transportasi yang dilakukan”. (UU Nomor 51 tahun 2012 pasal 11 ayat 1).

PT.Primajasa Perdanaraya Utama atau yang biasa disebut Primajasa merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang angkutan umum yang meliputi Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Taksi, Pariwisata dan Angkutan Karyawan. Primajasa memiliki 182 armada bus di kota Bandung dengan 23 rute perjalanan.

Persaingan dalam bisnis transportasi cukup ketat khususnya di Bandung, mulai dari perusahaan bus antar kota, kereta api dan angkutan antar jemput (travel). Hal inilah yang menuntut PT.Primajasa terus melakukan perbaikan untuk menghadapi persaingan. Berikut daftar pesaing bus Primajasa Bandung

**Tabel 1.1**  
**Daftar Pesaing Bus Primajasa Bandung**

No	Nama Angkutan Umum	Jenis kendaraan
1.	Arimbi	Bus Besar
2.	Pahala Kencana	Bus Besar
3.	Cititrans	Minibus
4.	Xtrans	Minibus
5.	Lintas Shuttle	Minibus

Sumber : Hasil survey peneliti di kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 beberapa perusahaan pesaing melayani rute perjalanan yang sama.dengan rute bus Primajasa. Seperti : bus Arimbi dengan rute Bandung

– Kalideres, bus Pahala Kencana dengan rute Bandung – Tanjung Priok, Citi Trans dengan rute Bandung – Bandara Soekarno Hatta, Xtrans dengan rute Bandung – Bekasi, Lintas Shuttle dengan rute Bandung – Cililitan. Primajasa mempunyai dua jenis kendaraan yaitu minibus dan bus besar. Untuk minibus dengan kapasitas tempat duduk berjumlah 7 kursi dan bus besar dengan kapasitas tempat duduk berjumlah 39 – 57 kursi. Dalam hal keberangkatan dan kedatangan Primajasa melalui pool ke pool agar memudahkan konsumen untuk menggunakan bus Primajasa.

Dalam menghadapi persaingan bisnis jasa transportasi PT.Primajasa telah mempersiapkan strategi untuk sumber daya manusianya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD di PT.Primajasa, strategi yang ditetapkan oleh PT.Primajasa untuk karyawannya yaitu dengan memberikan pembinaan dari kepala wilayah, memberikan pelatihan, dan karyawan dituntut untuk selalu update terhadap suatu informasi yang baru, Strategi tersebut disiapkan oleh PT.Primajasa dalam menghadapi persaingan sehingga sumber daya manusia memegang peranan penting dalam melaksanakan tujuan perusahaan.

PT.Primajasa merupakan perusahaan bisnis yang berhubungan langsung dengan konsumen sehingga karyawan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen. PT.Primajasa memiliki standar kerja yang harus di patuhi oleh karyawan seperti kemampuan berkomunikasi dalam bahasa inggris, penampilan, mahir dalam menggunakan komputer, dan mengikuti pelatihan kerja (training) selama 3 bulan. Hal ini akan membuat karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Pelayanan yang

diberikan karyawan merupakan salah satu bentuk kinerja karyawan di PT.Primajasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD di PT.Primajasa bahwa pencapaian kinerja karyawan di PT.Primajasa berorientasi kepada hasil pendapatan penjualan tiket PT.Primajasa. Target pencapaian penjualan tiket PT.Primajasa sebesar 80%. Berikut adalah gambar untuk melihat pendapatan penjualan tiket PT.Primajasa:

**Gambar 1.1**  
**Pendapatan Penjualan Tiket PT.Primajasa Bandung**

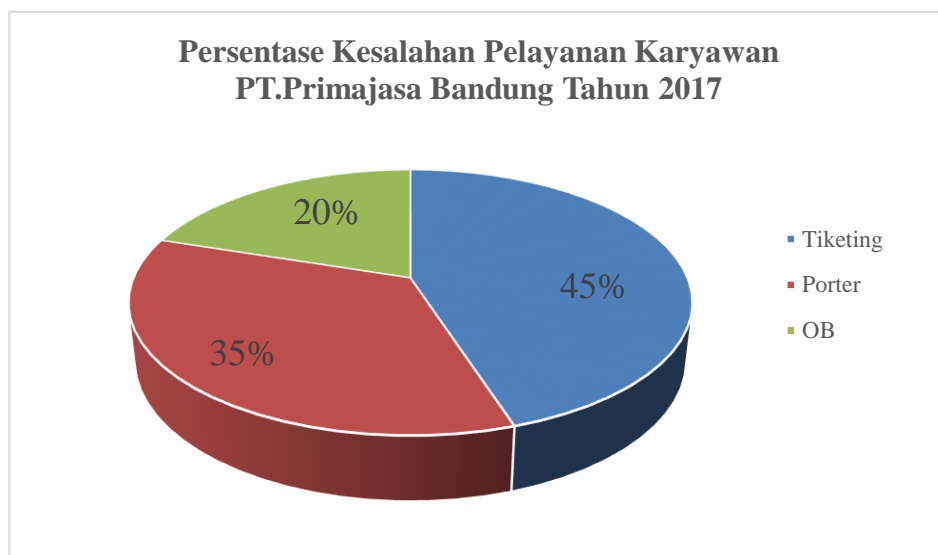


Sumber : PT.Primajasa

Berdasarkan tabel 1.2 data pendapatan penjualan tiket PT.Primajasa Bandung menunjukkan terjadinya kenaikan dari tahun 2015 ke tahun 2016 dan mengalami penurunan pendapatan penjualan tiket dari tahun 2016 ke tahun 2017, target pendapatan penjualan tiket pun tidak pernah tercapai. Sehingga persentase pencapaian juga masih dibawah dari target yang ditetapkan sebesar 80%. Hal ini

menunjukkan PT.Primajasa mempunyai permasalahan khususnya dalam masalah kinerja yang tidak optimal.

kinerja yang tidak optimal disebabkan oleh pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen tidak sesuai dengan standar operasional perusahaan yaitu memberikan 3S (senyum, sapa dan salam), menjual produk, dan informasi pelayanan. Namun dalam SOP PT.Primajasa yang dilakukan oleh karyawan masih terdapat beberapa kesalahan terutama dalam hal pelayanan, berikut adalah persentase kesalahan pelayanan karyawan PT.Primajasa tahun 2017:



Sumber : PT.Primajasa

**Diagram 1.1**

**Persentase kesalahan pelayanan karyawan PT.Primajasa Bandung Tahun 2017**

Dapat dilihat pada diagram 1.1 persentase kesalahan pelayanan karyawan di PT.Primajasa Bandung tahun 2017 pada jabatan tiketing memiliki persentase

kesalahan yang paling tinggi yaitu sebesar 45%, dalam kesalahan tersebut berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan hasil wawancara saya kepada kepala shift di PT.Primajasa masalah yang sering timbul dari jabatan ticketing yaitu dalam hal penginputan khususnya reservasi, sering timbul masalah kekeliruan dalam hal pembuatan reservasi tiket konsumen. Contohnya, konsumen memesan tiket pada tanggal 7 jam 12.00 namun karyawan membuat reservasi tiket pada tanggal 8 jam 12.00. ketika konsumen datang ke pool PT.Primajasa pada tanggal 7 jam 12.00 bus untuk keberangkatan jam 12.00 sudah full *sheat*. Hal ini merupakan kesalahan fatal dalam hal pelayanan sehingga PT.Primajasa memberikan penjelasan kepada konsumen tersebut untuk mengundur waktu keberangkatan di jam berikutnya dan apabila konsumen tetap ingin berangkat pada jam 12.00 konsumen diberikan *sheat area smoking* dengan catatan beli tiket.

Selain itu, kesalahan dalam hal pelayanan juga sering terjadi pada jabatan porter yang memiliki persentase sebesar 35%. Berdasarkan hasil wawancara saya mengenai masalah yang sering timbul pada jabatan porter yaitu karyawan porter masih salah dalam menaik atau menurunkan bagasi konsumen, dimana karyawan porter tidak mengecek kembali nomor tiket konsumen dengan nomor tiket bagasi konsumen. Hal ini menyebabkan kesalahan dalam barang bagasi konsumen, maka dari itu solusi dari PT.Primajasa untuk mengatasi permasalahan dalam hal bagasi konsumen dengan memintai nomor telepon masing-masing konsumen yang menggunakan bus Primajasa.

Untuk jabatan OB (*office boy*) memiliki nilai persentase sebesar 20%, berdasarkan hasil wawancara saya mengenai masalah yang sering timbul untuk

jabatan OB (*office boy*) yaitu dalam tugasnya karyawan OB (*office boy*) kurang memiliki tanggung jawab dalam hal kebersihannya sehingga kepala shift juga masih menegur agar melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Dari hasil wawancara mengenai masalah yang sering timbul dalam hal pelayanan di PT.Primajasa disebabkan oleh karyawan yang tidak fokus dalam bekerja sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak optimal. Hal ini akan berdampak buruk bagi pelayanan di PT.Primajasa

Pencapaian kinerja karyawan yang tidak optimal membuat PT.Primajasa melakukan penilaian atau evaluasi kepada karyawan untuk setiap bulannya. Dalam penilaian atau evaluasi karyawan data yang diperoleh penulis dari PT.Primajasa yaitu penilaian kemampuan kerja karyawan pada bulan Desember tahun 2017 dalam penilaian kemampuan kerja karyawan dinilai oleh kepala shift di PT.Primajasa, adapun masalah kemampuan karyawan di PT.Primajasa yaitu masalah dalam kemampuan aktif dan kemampuan bahasa inggris. Kemampuan aktif dinilai untuk melihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sendiri. Sedangkan kemampuan bahasa inggris dinilai untuk melihat kemampuan berbahasa inggris karyawan untuk menunjang pelayanan kepada konsumen. Tabel penilaian kemampuan karyawan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penilaian Kemampuan Karyawan PT.Primajasa**  
**Bulan Desember Tahun 2017**

Jabatan	KEMAMPUAN	
	AKTIF	BHS INGGRIS
TICKETING	B	C
TICKETING	B	B
TICKETING	B	C
TICKETING	B	B





Dapat dilihat pada tabel 1.4 penilaian kemampuan kinerja karyawan PT.Primajasa untuk jabatan ticketing sebanyak 21 orang memiliki kategori B dengan bobot baik untuk kemampuan aktif dan kemampuan bahasa inggris. Untuk jabatan porter sebanyak 23 orang memiliki kategori B dengan bobot baik dalam kemampuan aktif dan kategori C dengan bobot cukup dalam kemampuan bahasa inggris. Sedangkan untuk jabatan OB (*office boy*) sebanyak 16 orang memiliki kategori B dengan bobot baik pada kemampuan aktif dan kategori C dengan bobot cukup pada kemampuan bahasa inggris. Dalam penilaian kemampuan karyawan PT.Primajasa masih belum mencapai bobot amat baik sehingga kemampuan karyawan perlu ditingkatkan lagi sehingga mencapai kinerja karyawan yang optimal.

Masalah pelayanan dan kemampuan karyawan yang belum optimal juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dalam hal ini tentunya jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan para karyawannya memiliki kinerja yang baik. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik berasal dari dalam diri maupun berasal dari lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja. Menurut Falikhatun (2013:265) ada kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut faktor situasional yaitu kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, dan disiplin kerja. Sedangkan kondisi yang berasal dari dalam diri disebut dengan faktor individual yaitu motivasi, *self efficacy*, dan *locus of control*. Berikut hasil pra survey yang dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 orang karyawan di PT.Primajasa adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra-Survey Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**  
**Di PT.Primajasa Bandung.**

	Variabel	Dimensi	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	Rata-rata
			F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kepemimpinan	Pengaruh Idealis	4	20	15	60	1	3	0	0	0	0	83	4,15
		Motivasi Yang Menginspirasi	4	20	14	56	2	6	0	0	0	0	82	4,1
		Simulasi Kecerdasan	4	20	12	48	4	12	0	0	0	0	80	4
		Pertimbangan Individual	1	5	14	56	5	15	0	0	0	0	76	3,8
Skor rata – rata													4,01	
2	Budaya Organisasi	Inovasi Dan Pengambilan Resiko	2	10	16	64	0	0	2	4	0	0	78	3,9
		Memperhatikan Detail	2	10	16	64	1	3	0	0	1	1	78	3,9
		Orientasi Pada Hasil	0	0	14	56	6	18	0	0	0	0	74	3,7
		Orinetasi Individu	0	0	18	72	1	3	1	2	0	0	77	3,85
		Orientasi Pada Tim	2	10	16	64	0	0	1	2	1	1	77	3,85
		Keagresifan	3	15	16	64	0	0	0	0	1	1	80	4
		Stabilitas	1	5	18	72	0	0	1	2	0	0	79	3,95
Skor rata – rata													3,87	
3	Disiplin Kerja	Ketepatan Waktu	9	45	11	44	0	0	0	0	0	0	89	4,45
		Ketaatan Terhadap Peraturan	6	30	14	56	0	0	0	0	0	0	86	4,3
		Tanggung Jawab Kerja	1	5	16	64	3	9	0	0	0	0	78	3,9
		Tugas Dan Kewajiban	2	10	17	68	0	0	1	2	0	0	80	4
Skor rata-rata													4,16	
4	Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	3	15	16	64	1	3	0	0	0	0	82	4,1
		Lingkungan Non Fisik	1	5	7	28	7	21	5	10	0	0	64	3,2
Skor rata-rata													3,65	
5	Kompensasi	Kompensasi Finansial Langsung	2	10	18	72	0	0	0	0	0	0	82	4,1
		Kompensasi Finansial Tidak Langsung	3	15	17	68	0	0	0	0	0	0	83	4,15
		Kompensasi Non Finansial	1	5	18	72	1	3	0	0	0	0	80	4
Skor rata-rata													4,08	
6	Locus Of Control	Locus Of Control Internal	1	5	18	54	1	3	0	0	0	0	62	3,1
		Locus Of Control Eksternal	0	0	12	48	7	21	1	2	0	0	71	3,55
Skor rata-rata													3,32	
7	Motivasi	Kebutuhan Akan Prestasi	6	30	14	56	0	0	0	0	0	0	86	4,3
		Kebutuhan Akan Kekuasaan	1	5	8	32	10	30	1	2	0	0	69	3,45

		Kebutuhan Akan Afiliasi	4	20	16	64	0	0	0	0	0	0	84	4,2
		Skor rata-rata												3,98
8	Self Efficacy	Level	1	5	9	36	6	18	3	6	1	1	66	3,3
		Strength	2	10	9	36	5	15	4	8	0	0	69	3,45
		Generality	2	10	13	52	1	3	3	6	1	1	71	3,55
		Skor rata-rata												3,43
Keterangan :														
F = Frekuensi														
N = Frekuensi X Skor														
Rata-Rata = Total : Jumlah Responden 20 Orang														
Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Indikator														

Sumber : hasil olah data pra survey 2018

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat dari hasil pra survey faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah *self efficacy* dan *locus of control*. Kedua faktor tersebut memiliki nilai skor rata-rata terendah dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya.

PT.Primajasa membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan akan menentukan pencapaian tujuan perusahaan. Untuk memberikan kinerja yang baik seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan menetapkan target apa yang harus diselesaikan. Selain itu, karyawan harus memiliki keyakinan akan kemampuannya untuk melaksanakan tugas diberbagai aktivitas. Oleh karena itu seorang karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mencapai kinerja yang lebih baik.

*Self efficacy* merupakan keyakinan individu atas kemampuan yang dimiliki untuk sukses dalam melakukan segala sesuatu. *Self efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku dalam menyelesaikan tugas, sehingga *self efficacy* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berikut adalah data yang diperoleh penulis dalam kuesioner mengenai variabel bebas yang bermasalah di PT.Primajasa Bandung yaitu *self efficacy* dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 orang karyawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel *Self Efficacy* Di PT.Primajasa Bandung**

Variabel	Dimensi	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	Rata-rata
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
<i>self efficacy</i>	<i>Level</i>	1	5	9	36	6	18	3	6	1	1	66	3,3
	<i>Strength</i>	2	10	9	36	5	15	4	8	0	0	69	3,45
	<i>generality</i>	2	10	13	52	1	3	3	6	1	1	71	3,55
Skor rata-rata													3,43

Sumber : hasil olah data kuesioner pra survey 2018

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey variabel *self efficacy* memiliki skor rata-rata sebesar 3,43. Dimana terdapat tiga dimensi dalam variabel *self efficacy* dan dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi level. Dimensi level berkaitan dengan taraf kesulitan tugas dimana individu merasa mampu atau tidak untuk melakukannya.

Selain melakukan pra survey penulis juga melakukan wawancara yang berkaitan dengan *self efficacy* di PT.Primajasa. terdapat penilaian kemampuan aktif kepada karyawan, dalam penilaian tersebut seorang karyawan diharapkan

mampu mengatasi kesulitan tugasnya sendiri, contohnya : pada bagian *customer service* yang bertugas menangani keluhan konsumen, keluhan konsumen tersebut seharusnya diatasi dengan sigap oleh karyawan namun terdapat beberapa karyawan yang tidak sigap dalam menanggapi keluhan konsumen karena karyawan tidak bisa mengatasi keluhan konsumen tersebut sehingga konsumen membatalkan jadwal keberangkatan menggunakan bus primajasa dan memilih transportasi lainnya.

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 di PT.Primajasa 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.

*Locus of control* merupakan keyakinan individu bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri dan mereka memiliki tanggung jawab pribadi atas apa yang terjadi kepada mereka. *locus of control* dibedakan menjadi dua yaitu *locus of control internal* dan *locus of control eksternal*. Karyawan dengan *locus of control internal*, mereka yang bertanggung jawab atas kejadian-kejadian tertentu. Hasilnya akan berdampak langsung dari tindakannya. Sedangkan karyawan dengan *locus of control eksternal*, karyawan yang meyakini bahwa kekuasaan

orang lain, takdir dan kesempatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi apa yang di alami.

Berikut adalah data yang diperoleh penulis dalam kuesioner mengenai variabel bebas yang bermasalah di PT.Primajasa Bandung yaitu *locus of control* dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 orang karyawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel *locus of control* Di PT.Primajasa Bandung**

Variabel	Dimensi	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	Rata-rata
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
<i>locus of control</i>	<i>locus of control internal</i>	1	5	18	54	1	3	0	0	0	0	62	3,1
	<i>locus of control eksternal</i>	0	0	12	48	7	21	1	2	0	0	71	3,55
SKOR RATA-RATA													3,32

Sumber : hasil olah data kuesioner pra survey 2018

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey variabel *locus of control* memiliki skor rata-rata sebesar 3,32. Dimana terdapat dua dimensi dalam variabel *locus of control* dan dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi *locus of control internal*.

Selain melakukan pra survey penulis juga melakukan wawancara yang berkaitan dengan *locus of control* di PT.Primajasa para karyawan kurang berusaha dalam mencapai target kinerja, dapat dilihat pada tabel 1.2 dimana pencapaian kinerja karyawan berorientasi kepada pendapatan penjualan tiket namun pencapaian penjualan tiket mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir dan belum mencapai target kinerja yang ditetapkan hal ini dikarenakan karyawan

kurang berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kinerjanya tidak berorientasi pada pencapaian target, masalah lain dari kemampuan dalam memecahkan masalah, masih banyak karyawan yang kurang mengendalikan diri dalam memecahkan masalah sehingga para karyawan lebih mudah memanggil kepala shift dalam mengatasi masalahnya. Selain terdapat masalah dalam dimensi *internal locus of control* pada karyawan di PT.Primajasa, penulis memilih judul *internal locus of control* dikarenakan menurut beberapa peneliti terdahulu seperti Wuryaningsih, dkk (2013), Ayu Setyaningsih (2017), Henis Fiqih Amalini, dkk (2016), Halide Savira (2014), dan Indra Gunawan (2013) menyatakan bahwa *internal locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Meskipun demikian, kinerja karyawan di PT.Primajasa masih belum mencapai target yang dikarenakan kemampuan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan belum maksimal. Hal ini perlu diperhatikan oleh pimpinan PT.Primajasa karena kinerja karyawan berhubungan langsung dengan pelayanan kepada konsumen. Sehingga apabila kinerja karyawan tersebut baik maka akan memberikan pelayanan yang baik pula untuk konsumen PT.Primajasa. Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *INTERNAL LOCUS OF CONTROL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. PRIMAJASA BANDUNG**”.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan



permasalahan yang tercakup di dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung yaitu *self efficacy* dan *internal locus of control*.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul di PT.Primajasa antara lain :

1. Kinerja karyawan, diantaranya :
  - a. Terjadi penurunan persentase pencapaian pendapatan penjualan tiket PT.Primajasa dari tahun 2015-2017
  - b. Persentase kesalahan pelayanan karyawan PT.Primajasa Bandung Tahun 2017
  - c. Kinerja yang tidak optimal
  - d. Penilaian kemampuan karyawan PT.Primajasa pada kategori B dan C
2. *Self efficacy*
  - a. Karyawan tidak bisa mengatasi kesulitan tugas sendiri
  - b. Terdapat penilaian kemampuan aktif kepada karyawan
3. *Internal locus of control*
  - a. Karyawan kurang berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan
  - b. Karyawan kurang mengendalikan diri dalam memecahkan masalah

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *self efficacy* karyawan di PT.Primajasa Bandung
2. Bagaimana *internal locus of control* karyawan di PT.Primajasa Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung
4. Seberapa besar pengaruh *self efficacy* dan *internal locus of control* terhadap kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung baik secara simultan dan parsial

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian pada PT.Primajasa Bandung adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Self efficacy* karyawan di PT.Primajasa Bandung
2. *Internal locus of control* karyawan di PT.Primajasa Bandung
3. Kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung
4. Besarnya pengaruh *self efficacy* dan *internal locus of control* terhadap kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung baik secara simultan dan parsial.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memberikan tambahan informasi bagi para pembaca yang ingin menambah wawasan khususnya mengenai pengaruh *self efficacy* dan *internal locus of control* terhadap kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna untuk memberikan saran dan masukan kepada perusahaan guna peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja dimasa yang akan datang

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk dihubungkan pengetahuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah. Menambah pengalaman peneliti dalam penerapan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh *self efficacy* dan *internal locus of control* terhadap kinerja karyawan di PT.Primajasa Bandung

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi yang memerlukan

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait dengan topik sejenis serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya, diharapkan penelitiann ini dapat menambah pengetahuan bagi spembacanya.