

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi Indonesia yang fluktuatif telah membawa berbagai dampak bagi pertumbuhan dunia usaha. Hal ini dapat menimbulkan penurunan taraf hidup bagi masyarakat dan juga dapat menimbulkan persaingan antar perusahaan. Berarti perusahaan dengan daya saing tinggi akan mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Sedangkan, perusahaan yang lemah harus mencari solusi agar dapat tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan mengantisipasi berbagai perubahan atau dinamika lingkungan bisnis.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan tergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang merupakan faktor paling dominan bagi perusahaan dikarenakan keunggulan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh daya saing manusianya, bukan ditentukan lagi oleh sumber daya fisik. SDM adalah aset yang sangat berharga bagi suatu negara maupun bagi perusahaan atau organisasi. SDM sangat berperan dan sebagai syarat utama untuk memenangkan persaingan.

Bisnis jasa sangat berperan dalam kehidupan modern. Perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan akan selalu memberikan kualitas produk dan jasa (layanan) semaksimal mungkin. Sebagai *main dealer* resmi Toyota, AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung dituntut agar dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik dan sempurna demi kemajuan dan keberlangsungan hidupnya. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung dituntut untuk lebih memperhatikan aspek sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat tercipta karyawan yang *professional*, cekatan, cerdas, dan berpandangan ke depan. Perusahaan tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan tenaga kerja atau karyawan sekalipun perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Terciptanya karyawan yang dapat memberikan kualitas jasa pelayanan terbaik, akan mendatangkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan yang akan mendukung suatu perusahaan agar dapat tetap bertahan dan memenangkan persaingan.

Kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan yang stabil, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan pada saat tertentu. Kinerja juga dapat dipengaruhi oleh variabel *locus of control* seperti yang dikemukakan oleh Rotter pada tahun 1996 yang merupakan ahli teori pembelajaran sosial, bahwa *locus of control* dapat diartikan sebagai cara pandang seseorang terhadap sesuatu peristiwa apakah dia dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi pada dirinya. Seseorang yang menyakini bahwa semua peristiwa yang terjadi adalah dibawah kontrol dirinya sendiri tergolong dalam *internal locus of control*. Sedangkan, seseorang yang mempercayai bahwa faktor luar atau lingkungan yang mempunyai pengaruh

kontrol terhadap apa yang terjadi dalam kehidupannya tergolong dalam *external locus of control*.

Oleh karena itu, ketika seseorang individu berada dalam situasi konflik, individu yang tergolong dalam *internal locus of control* yakin bahwa suatu kejadian selalu berada dalam rentang kendalinya dan kemungkinan mereka akan mengambil keputusan dengan independen, efektif, dan efisien. Hal ini dapat terjadi sebaliknya dengan individu yang tergolong dalam *external locus of control* bahwa kemungkinan mereka akan mengambil keputusan secara tergesa-gesa, tidak etis tidak efektif, dan efisien. Hal ini dapat berkaitan erat dengan kinerja, yaitu bahwa individu yang memiliki *internal locus of control* akan menunjukkan kinerja yang lebih tinggi daripada individu yang memiliki *external locus of control*, karena individu yang memiliki *internal locus of control* lebih berorientasi pada tugas yang dihadapinya sehingga akan meningkatkan kinerja mereka. Individu yang memiliki *internal locus of control* percaya bahwa mereka mempunyai kemampuan menghadapi tantangan dan ancaman yang timbul dari lingkungan dan berusaha memecahkan masalah dengan keyakinan yang tinggi sehingga strategi penyelesaian atas konflik yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik.

Pemikiran individu yang memiliki *internal locus of control* memiliki perbedaan dengan pemikiran individu yang tergolong dalam *external locus of control*, individu seperti ini akan memandang masalah - masalah yang sulit sebagai ancaman bagi dirinya. Bila mengalami kegagalan dalam menyelesaikan persoalan, maka individu tersebut cenderung tidak *survive* dan akhirnya individu tersebut mengalami kegagalan yang membuatnya ingin lari dari persoalan. Hal ini tentunya

akan mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja dan juga dapat menurunkan kinerja karyawan.

Selain variabel *locus of control*, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja suatu karyawan PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung yaitu variabel kepribadian. Setiap individu dilahirkan dengan karakteristik atau ciri-ciri tertentu yang berbeda satu dengan lainnya, kepribadian dapat diartikan sebagai keseluruhan cara seseorang bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain yang memiliki sifat unik dan konsisten sehingga dapat digunakan untuk membedakan antara individu satu dengan lainnya.

Menurut Costa dan Mc Crae dalam Feist (2010) *Big Five Model* atau Model Lima Besar mengungkapkan variasi yang signifikan dalam kepribadian manusia.

Terdapat beberapa faktor yaitu seperti *extraversion* (ekstraversi), *agreeableness* (mudah bersepakat), *conscientiousness* (sifat berhati-hati), *neuroticism* (penyesuaian diri dengan ketidakstabilan emosi), *openness to experience* (terbuka terhadap hal-hal baru).

Model *extraversion* (ekstraversi) adalah individu yang berdimensi kepribadian yang dapat mendeskripsikan seseorang yang suka bergaul, suka berteman, dan tegas. Model *agreeableness* (mudah bersepakat) adalah individu yang berdimensi kepribadian yang dapat mendeskripsikan seseorang yang bersifat baik, kooperatif, dan penuh kepercayaan. Model *conscientiousness* (sifat berhati-hati) adalah individu yang berdimensi kepribadian yang dapat mendeskripsikan seseorang yang bertanggung jawab, bisa dipercaya, gigih, dan teratur. Model *neuroticism*, merupakan penyesuaian diri dengan ketidakstabilan emosi. Faktor ini mengenal

individu yang mudah tertekan secara psikologis, ide-ide yang tidak realistis, dan respon yang mal adaptif. Model *openness to experience* (terbuka terhadap hal-hal baru) adalah individu yang berdimensi kepribadian yang dapat menggolongkan seseorang berdasarkan lingkup minat dan ketertarikannya terhadap hal-hal baru.

Kepribadian merupakan bagian dari karakteristik umum yang ditampilkan individu dalam perilakunya, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari yang lahir sebagai hasil interaksi antara faktor genetik dan pengaruh lingkungan. Aspek kepribadian menjadi sangat penting dalam membentuk sebuah perilaku setiap individu. Hal ini juga yang akan membantu perusahaan untuk melihat kinerja dari kepribadian seseorang. Teori perilaku organisasi maupun hasil-hasil penelitian telah membuktikan bahwa *big five personality* secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International Tbk. AUTO 2000 berkembang pesat karena memberikan berbagai pelayanan yang memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna kendaraan Toyota. Slogan “Urusan Toyota jadi mudah!” yang dimiliki oleh AUTO 2000 dapat memotivasi AUTO 2000 agar selalu mencoba menjadi yang terdepan dalam pelayanan. AUTO 2000 sudah berdiri sejak tahun 1975 sampai sekarang pada tahun 2014. Saat ini AUTO 2000 adalah *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Selain itu AUTO 2000 memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan

Daerah Istimewa Yogyakarta). Selain cabang-cabang AUTO 2000 yang berjumlah 73 outlet , AUTO 2000 juga memiliki dealer yang tersebar di seluruh Indonesia yang totalnya berjumlah 77 outlet. Dengan demikian, terdapat 150 cabang yang mewakili penjualan AUTO 2000 di seluruh Indonesia. 48 Bengkel milik AUTO 2000 merupakan yang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara. Disamping itu AUTO 2000 juga memiliki 407 Partshop yang menjamin keaslian suku cadang produk Toyota. Masing-masing cabang berdiri dan dalam kegiatan operasionalnya bertanggungjawab langsung ke kantor pusat PT. Astra International Tbk-Toyota yang beralamat di Jl. Gaya Motor III No. 3 Sunter II Jakarta Utara.

Seperti yang kita ketahui, perusahaan AUTO 2000 terlihat sudah mampu menjaga keberlangsungan hidup suatu perusahaan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal ini dapat terlihat bahwa yang telah menjadikan AUTO 2000 sebagai *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia adalah sumber daya manusia yang mampu bekerja secara cekatan dan professional. Berikut ini adalah data-data yang dapat menggambarkan keadaan PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan *General Repair* PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	<i>Service Advisor</i>	7
2	<i>Booking Service</i>	3
3	<i>Foreman</i>	7
4	<i>Mekanik</i>	42
5	<i>Tehnickal Leader</i>	1
6	<i>Vallet</i>	5
7	<i>Toyota Home Service</i>	3
8	<i>Maintenance Reminder and Appointment</i>	1
Jumlah		69

Sumber : PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah karyawan *General Repair* PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung adalah sebanyak 69 orang yang

terbagi dalam delapan bagian, dimana antara satu bagian dengan bagian yang lain saling berkaitan dan saling bekerja sama untuk mengoptimalkan kinerja guna mencapai tujuan dan memajukan perusahaan.

Tabel 1.2 Tingkat Pendidikan Karyawan *General Repair* PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	SD	0
2	SMP	0
3	SMA	2
4	STM	42
5	D3	8
6	S1	17
Jumlah		69

Sumber : PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan *General Repair* PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung direkrut berdasarkan latar pendidikan STM (Sekolah Teknik Mesin). Hal ini dikarenakan pada departemen *General Repair* membutuhkan banyak karyawan untuk bagian mekanik.

Tabel 1.3 Target Volume Servis Mobil dan Realisasi Serta Persentase Tingkat Pencapaian Volume Servis Mobil Per Bulan Tahun 2013.

Bulan	Target Volume Servis Mobil	Realisasi Volume Servis Mobil	Tingkat Pencapaian (%)
Januari	2.508	2.200	87,71
Februari	2.520	2.250	89,28
Maret	2.530	2.300	90,90
April	2.880	2.320	80,55
Mei	2.552	2.350	92,08
Juni	2.691	2.703	100,44
Juli	2.880	2880	100
Agustus	2.520	2.695	106,94
September	2.856	2.880	100,84
Oktober	2.553	2.350	92,04
November	2.645	2.470	93,38
Desember	2.714	2.725	100,40
Rata-Rata			94,54

Sumber : PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat selama tahun 2013 PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung memiliki rata-rata pencapaian target volume servis mobil sebesar 94,54%, dengan pencapaian target tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum mencapai target yang diharapkan perusahaan yaitu sebesar 100%. Namun pada bulan Juni, Juli, Agustus, September, dan Desember target pencapaiannya telah memenuhi standar yang ditetapkan, karena pada saat bulan Juni sampai September terjadi peningkatan yang disebabkan pelanggan yang ingin mudik atau pulang kampung memutuskan untuk memperbaiki kendaraannya terlebih dahulu. Sudah dapat dipastikan bahwa setiap menjelang Hari Raya Lebaran permintaan kendaraan yang akan diperbaiki atau di servis akan meningkat drastis. Begitu juga pada bulan Desember, banyaknya permintaan servis dikarenakan kendaraan akan digunakan untuk menyambut hari Raya Natal dan libur Tahun Baru.

Dari tabel diatas dapat juga terlihat bahwa prestasi karyawan pada bagian *general repair* ditentukan dari jumlah atau volume kendaraan yang masuk bengkel untuk melakukan servis. Karyawan yang memiliki *internal locus of control* berperan dengan baik untuk mengerjakan setiap tugas yang diberikan. Pada saat musim mudik dan liburan, karyawan *general repair* terutama pada bagian mekanik banyak yang memilih lembur agar target volume servis perusahaan tercapai. Karyawan yang memiliki *internal locus of control* akan menunjukkan kinerja yang lebih tinggi daripada individu yang memiliki *external locus of control*, karena individu yang memiliki *internal locus of control* lebih berorientasi pada tugas yang dihadapinya sehingga akan meningkatkan kinerja mereka dan

tercapainya target perusahaan. Tentunya karyawan yang berprestasi akan mendapatkan *reward* dari perusahaan karena telah membantu perusahaan untuk mencapai target. *Reward* dapat berupa bonus tahunan, promosi dan emas dari PT. Astra seberat sepuluh sampai dengan 50 gram untuk masa kerja sepuluh tahun sampai dua puluh tahun.

AUTO 2000 menyediakan produk-produk yang inovatif yaitu seperti THS (*Toyota Home Service*), *Express Maintenance* (servis berkala hanya dalam waktu satu jam), *Express Body Paint* (perbaikan body tiga panel dalam delapan jam saja), *Emergency Road Assistant* (ERA) yang siap melayani bantuan darurat di jalan, yang siap melayani 24 jam sehari, selama seminggu, sepanjang tahun (gratis selama lima tahun) dan terakhir terdapat *Booking Service* yang mencerminkan perhatian AUTO 2000 yang tinggi kepada pelanggannya. Namun berkaitan dengan AUTO 2000 yang selalu memperhatikan pelanggannya tersebut, AUTO 2000 juga harus mengingat bahwa perusahaan tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan karyawan sekalipun perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. AUTO 2000 membutuhkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dan kinerja karyawan adalah hal penting yang mendukung pencapaian target perusahaan.

Salah satu target perusahaan dapat dilihat dari faktor kepuasan pelanggan yang telah melakukan servis pada dealer TOYOTA AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung. Tingkat kepuasan pelanggan servis PT. AUTO 2000 Raden Intan

Bandar Lampung Tahun 2013 berdasarkan *Voice of Box* dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut:

Tabel 1.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan Servis Pada PT.AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013 berdasarkan *Voice Of Box*.

Bulan	Customer Responden		
	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Januari	745	51	9
Februari	1.274	88	11
Maret	759	47	8
April	995	58	9
Mei	1.487	79	11
Juni	1.504	83	15
Juli	1.675	73	8
Agustus	1.785	89	12
September	1.877	76	9
Oktober	749	50	8
November	1.379	67	14
Desember	1.835	79	15
Jumlah	16.064	840	129

Sumber : PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Berdasarkan pada Tabel 1.4, dapat dilihat jumlah pelanggan yang merasa kurang puas dan tidak puas mengalami kenaikan pada bulan Februari, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, November, dan Desember. Kenaikan yang terjadi hampir di setiap bulan telah membuktikan bahwa karyawan belum dapat menyelesaikan dan bertanggung jawab dengan baik terhadap pekerjaannya. Karyawan seperti ini cenderung memiliki *external locus of control*, karyawan seperti ini lebih mudah merasa terancam dan menyerah ketika menghadapi suatu masalah. Karyawan semacam ini akan memandang masalah-masalah yang sulit sebagai ancaman bagi dirinya. Bila mengalami kegagalan dalam menyelesaikan persoalan, maka karyawan tersebut cenderung tidak *survive* dan akhirnya akan mengalami kegagalan yang membuatnya ingin lari dari persoalan. Hal ini tentunya akan mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja dan juga dapat menurunkan

kinerja karyawan. Pelanggan yang merasa kurang puas dan tidak puas tentunya memiliki alasan yang kuat ketika mengisi *voice of box* yang ada pada perusahaan AUTO 2000, pelanggan merasa bahwa perusahaan AUTO 2000 yang berorientasi kepada pelanggan seharusnya akan selalu memberikan kualitas produk dan jasa (layanan) sebaik mungkin.

Perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa pelayanan seperti AUTO 2000, bahwa kinerja karyawan AUTO 2000 dapat dilihat dari kemampuan dan keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan.

Tabel 1.5 Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan Servis Pada PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Bulan	Isi Keluhan	Strategi Penyelesaian Keluhan
Januari	Pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang terdapat di bengkel dan berharap pelayanan tidak kaku bahwa harus adanya koordinasi antara bagian penerimaan dengan bagian servis yang ada didalam bengkel AUTO 2000.	Menginformasikan dan menjelaskan mengenai prosedur servis kepada pelanggan saat bertemu dibengkel kemarin dan pelanggan juga sudah mengerti dan memahami.
Februari	Pelanggan merasa tidak puas karena sudah hampir 3 bulan setelah <i>complaint</i> , proses perbaikan bumper dan fender belum dilakukan, alasan mereka <i>sparepart</i> belum ada di Lampung.	Memberitahukan kepada pelanggan bahwa <i>spare part</i> tersebut harus dipesan terlebih dahulu, dan berjanji akan membantu untuk mencari solusi ketersediaan <i>part</i> tersebut.
Maret	Pelanggan membeli kendaraan pada bulan Februari, ternyata beberapa bulan kemudian lampu sen pada kaca spion bagian kiri tidak dapat hidup dan pelanggan langsung membawa kendarannya kebengkel, setelah sampai ke bengkel kendaraan dicek dan ternyata ada <i>spare part</i> yang harus diganti.	Memberitahukan kepada pelanggan bahwa <i>spare part</i> tersebut harus dipesan terlebih dahulu selama 2 minggu.

Bulan	Isi Keluhan	Strategi Penyelesaian Keluhan
April	Pelanggan sudah melakukan pemesanan <i>part</i> tetapi sampai sekarang belum ada kejelasan stock tersebut ada atau tidak.	CRC sudah berkoordinasi agar dapat mengecek ketersediaan <i>part</i> , dan CRC menenangkan pelanggan dan berjanji akan membantu untuk mencari solusi ketersediaan <i>part</i> tersebut.
Mei	Pelanggan merasa tidak puas dengan hasil pemeriksaan atau pengecekan ulang pada <i>junction block</i> atau komponen yang terkait dengan sistem penguncian, dan mekanik tidak memberikan keterangan yang jelas mengenai hasilnya.	Kami menghubungi pelanggan dan membuat janji temu dikantor pelanggan.
Juni	Pelanggan merasa tidak puas karena <i>part</i> yang dipesan sampai sekarang belum tersedia, mengingat bahwa pelanggan sudah melaporkan dari bulan April 2013.	Menjelaskan ke pelanggan kondisi <i>part</i> tersebut dan kami beritahukan bahwa kami sedang mengusahakan untuk jalur lain agar <i>part</i> tersebut bisa di supplay segera mungkin.
Juli	<i>Door lock</i> tidak mau beroperasi ke posisi <i>lock</i> dengan menggunakan <i>transmister remote</i> dan tidak bisa <i>lock</i> dengan menggunakan <i>switch door lock manual</i> . Pelanggan meminta untuk dilakukan pemeriksaan ulang secara menyeluruh terhadap <i>remote</i> yang bermasalah.	Menghubungi pelanggan dan mengkonfirmasi hal tersebut agar tidak miss komunikasi karena yg datang dan bertemu SA adalah orang tua dari pelanggan, dikhawatirkan penyampaiannya tidak sama dengan yg dimaksud oleh SA.
Agustus	Pelanggan meminta kebijaksanaan dari pihak bengkel mengenai pemesanan <i>part</i> pada kendaraanya agar mobil segera di perbaiki.	<i>Part</i> yang dipesan pelanggan sudah <i>ready</i> dan pelanggan sudah dihubungi via telpon. Kami meminta pelanggan untuk datang ke bengkel pada tanggal 7 Agustus, namun pelanggan bisa masuk ke bengkel pada tanggal 20 Agustus. Pelanggan mengatakan kepada kami jika pelanggan lupa bahwa sudah dikonfirmasi oleh petugas bengkel mengenai ketersediaan <i>part</i> tersebut.
September	Pelanggan merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan petugas bengkel pada saatpetugas memberikan estimasi perbaikan kerusakan	Estimasi pergantian <i>junction block</i> dialukan sore hari dikarenakan pelanggan <i>walk in</i> atau tidak <i>booking</i> terlebih dahulu.

Bulan	Isi Keluhan	Strategi Penyelesaian Keluhan
	junction block sampai dengan pukul 2 siang dan pelanggan merasa waktunya tidak dihargai.	
Oktober	Pelanggan merasa tidak puas atas keadaan kendaraan yang diterimanya dan menyampaikan keluhan langsung kepada Toyota <i>call center</i> karena merasa bahwa pelayanan pihak dealer tidak maksimal.	Pelanggan menemui CRC dan mengeluhkan hal tersebut, kemudian CRC meminta maaf dan melakukan kordinasi pihak bengkel agar perbaikan kendaraan segera di kerjakan.
November	Pelanggan mengharapkan agar pihak bengkel dapat menghargai waktu pelanggan, dan dapat memperbaiki <i>central lock</i> secepatnya.	Pelanggan menemui CRC dan mengeluhkan hal tersebut, kemudian CRC meminta maaf dan melakukan kordinasi kepada pihak bengkel agar perbaikan <i>central lock</i> kendaraan segera di kerjakan.
Desember	Pelanggan meminta kebijaksanaan dari pihak bengkel mengenai pemesanan <i>part</i> pada kendaraanya agar mobil segera di perbaiki.	Menghubungi pelanggan kembali dan mengingatkan bahwa <i>part</i> yang dipesan sudah tersedia dari tanggal 5 Desember, dan meminta pelanggan untuk segera datang ke bengkel untuk melakukan perbaikan kendaraanya.

Sumber : PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Berdasarkan pada tabel 1.5 bahwa di setiap bulannya terdapat keluhan pelanggan secara berulang. Hal ini berkaitan dengan kinerja pada karyawan *general repair* yang seharusnya dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik, dan juga agar dapat meminimalisasi keluhan yang terjadi secara berulang pada sebuah perusahaan tersebut. Dapat diperhatikan bahwa dimensi kepribadian seperti *extraversion* , *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, dan *openness to experience* berperan disini. *Big five personality* dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja yang dapat dilihat dari indikator masing-masing yaitu bahwa individu yang berada pada skor tinggi di *big five personality model* akan berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun begitu juga sebaliknya bahwa *big*

five personality model juga dapat memberikan pengaruh negatif ketika seorang individu berada pada skor bawah.

Kinerja adalah hasil perwujudan atau penampilan kerja secara nyata yang dicapai oleh individu dalam mengerjakan berbagai tugas dan tanggungjawab yang diberikan sesuai dengan orientasi yang ditetapkan oleh suatu perusahaan. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu tolak ukur dan instrumen keberhasilan bagi individu agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan. *Big five personality* adalah variabel yang pasti terdapat pada diri masing-masing individu yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja seseorang.

Menurut Handoko (2004) salah satu indikator untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan adalah dengan melihat tingkat absensinya.

Tabel 1.6 Tingkat Absensi Karyawan *General Repair* Pada PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Bulan	Hari Kerja (Hari)	Jumlah Karyawan (Orang)	JHK	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
Januari	22	69	1518	20	1,31
Februari	24	69	1656	27	1,63
Maret	23	69	1587	25	1,57
April	24	69	1656	20	1,20
Mei	22	69	1518	18	1,18
Juni	23	69	1587	26	1,63
Juli	24	69	1656	23	1,38
Agustus	21	69	1449	13	0,89
September	24	69	1656	19	1,14
Oktober	23	69	1587	20	1,26
November	23	69	1587	21	1,32
Desember	23	69	1587	19	1,19
Rata-Rata					1,30

Sumber : PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung Tahun 2013.

Perhitungan tingkat absensi karyawan diperoleh dengan rumus :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Hari Kerja} \times \text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan selalu ada setiap bulannya yaitu dengan rata-rata sebesar 1,30% per bulan.

Tingkat absensi karyawan *General Repair* tergolong kecil atau rendah jika dilihat berdasarkan standar yang ditetapkan oleh perusahaan dimana perusahaan sudah menetapkan standar sebesar 4,34% selama satu tahun.

Sebagai *main dealer* resmi Toyota, AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung mempunyai fasilitas *Express Maintenance* yang dituntut untuk memberikan pelayanan servis mobil yang baik. Namun, berdasarkan data pada Tabel 1.4 dan Tabel 1.5 yang diperoleh dari perusahaan AUTO 2000 belum dapat mencapai keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan. AUTO 2000 perlu memperhatikan kepuasan dan keluhan para pelanggan di setiap bulannya. Adanya kualitas jasa yang baik maka kebutuhan akan terpenuhi sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan dan akhirnya mendatangkan kesetiaan pelanggan, karena pelanggan yang loyal penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan.

Penelitian ini meneliti apakah *locus of control* dan kepribadian mempengaruhi kinerja karyawan *General Repair* pada perusahaan AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung. Penelitian ini penting dilakukan karena perusahaan AUTO 2000 belum memperhatikan aspek *locus of control* dan kepribadian secara spesifik yang dimiliki oleh setiap karyawan. *Locus of control* dan kepribadian yang baik akan menunjang kinerja yang baik. Adapun kinerja yang baik akan memberikan kontribusi yang baik pula bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Locus Of Control* Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan *General Repair* Pada PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *locus of control* mempengaruhi kinerja karyawan *general repair* pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung ?
2. Apakah kepribadian mempengaruhi kinerja karyawan *general repair* pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung ?
3. Apakah *locus of control* dan kepribadian mempengaruhi kinerja karyawan *general repair* pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan *general repair* pada PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan *general repair* pada PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh *locus of control* dan kepribadian terhadap kinerja karyawan *general repair* pada PT AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan secara ilmiah bagaimana pengaruh *locus of control* dan kepribadian terhadap kinerja.
2. Untuk memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia, terkait permasalahan yang berhubungan dengan *locus of control*, kepribadian, dan kinerja.
3. Untuk menambah pengetahuan baru bagi penulis mengenai pengaruh *locus of control* dan kepribadian terhadap kinerja.