

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia saat ini sedang menghadapi bonus demografi, suatu keadaan yang ditandai oleh pertumbuhan signifikan pada jumlah penduduk usia non produktif, bila jumlah penduduknya lebih besar dari jumlah penduduk usia kerja. Generasi tertua kini merupakan mayoritas dari keunggulan demografis Indonesia. Oleh karena itu, situasi ini menjadi suatu tantangan sekaligus peluang berharga bagi perusahaan-perusahaan untuk efektif mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya, karena dapat memengaruhi dinamika perilaku organisasional di dalam perusahaan tersebut (Falikhah, 2017).

Menurut proyeksi BPS, bonus demografi Indonesia diperkirakan akan semakin meningkat dan mencapai puncaknya pada tahun 2025. “Ketika terdapat lebih banyak penduduk atau pekerja produktif dalam angkatan kerja yang berusia antara 15 dan 64 tahun dibandingkan dengan kelompok usia non-produktif berusia 0 hingga 14 tahun. dan di atas 64 tahun, hal ini disebut bonus demografi. Selain memperkirakan bonus demografi, BPS juga menghitung rasio ketergantungan, yaitu perbandingan jumlah penduduk usia produktif terhadap penduduk non-produktif.” Berdasarkan data program Sensus Penduduk tahun 2020, Badan Pusat Statistik memperkirakan terdapat 186,77 juta penduduk dalam usia kerja. Selain itu, BPS memperkirakan pada tahun 2025 akan terjadi peningkatan hampir 10 juta penduduk produktif dengan total 196,13 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023).

Bonus demografi memastikan bahwa seiring kemajuan teknologi yang mempunyai pengaruh besar terhadap kehidupan kita, tidak ada lagi generasi lanjut usia yang tertinggal. Oleh karena itu, kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan organisasi. Seseorang yang menunjukkan kinerja yang baik akan mampu menyelesaikan tugas secara efisien, mencapai tujuan, dan memotivasi orang lain untuk mengambil kepemilikan atas pekerjaannya selama ini.

Sebuah bisnis terus mencari prosedur dan pedoman yang efisien untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa industri jasa diperkirakan menyerap 48,44% angkatan kerja

pada Februari 2022. Pada Februari 2021, persentase ini turun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 49,14%. Mengingat ketatnya persaingan antar penyedia layanan di Indonesia, sejumlah besar dunia usaha di Indonesia telah berkomitmen untuk berpartisipasi aktif di pasar ini. Karena karyawan adalah fokus utama organisasi, kinerja bisnis diperlukan untuk mendukung partisipasi aktif karyawan dalam layanan di Indonesia. Kinerja perusahaan yang baik ditentukan oleh kinerja karyawannya (Badan Pusat Statistik, 2023).

Datascrrip Service Center adalah penyedia jasa layanan after sales *service* resmi untuk berbagai produk seperti Canon Printer, Kamera Digital, Asus, Lenovo, MSI, Proyektor, dan Secure. Sebagai perusahaan, Karyawan di *Datascrrip Service Center* diharapkan dapat memberikan pekerjaan yang prima demi kepentingan pertumbuhan bisnis. Sangat penting bagi organisasi ini untuk membina dan meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerjanya. Dalam dunia yang semakin terkoneksi, pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, peran karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan sangat penting.

Perkembangan teknologi juga memberikan pengaruh besar terhadap kehidupan di sekeliling kita. Oleh karena itu, kinerja karyawan tidak diragukan lagi mendukung kesuksesan perusahaan. Ketika seseorang mencapai tujuan dan berkinerja baik, maka dapat dianggap bahwa mereka memenuhi standar kinerjanya. Dengan kata lain, hal ini mendorong pekerja untuk mengambil tanggung jawab atas pekerjaan yang telah mereka selesaikan sejauh ini (Febriani & Putra, 2021).

Dalam penelitian (Adam dkk., 2021) tingginya persentase keterlambatan karyawan PT Primalayan Citra Mandiri (*Datascrrip Service Center*). Pegawai yang tidak pernah bolos kerja mendapatkan insentif dari PT Primalayan Citra Mandiri (Pusat Pelayanan *Datascrrip*), namun persentase keterlambatannya masih bervariasi, khususnya pada tahun 2019 dimana terjadi peningkatan jumlah pegawai yang tidak masuk kerja lebih dari tiga kali dalam setahun.

Kurang tingginya kinerja karyawan berdampak pada perusahaan. Pada industri jasa karyawan *service center* adalah ujung tombak perusahaan, dan kinerja mereka

memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan keberhasilan jangka panjang.

Kinerja karyawan yang tinggi diperlukan di tempat kerja saat ini untuk kesuksesan bisnis. Dunia usaha harus mampu mengembangkan dan meningkatkan kinerja di lingkungannya. Perusahaan yang baik dimana para karyawan merasa percaya diri untuk berbagi pendapat, dan dapat mengembangkan potensi dan kinerja karyawan yang baik serta dapat mengemukakan pemikiran dan ide secara terbuka. Sementara dalam keberhasilan perusahaan, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi untuk tercapainya tujuan organisasi. (Hassan dkk., 2016)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa temuan menarik. Dari total 5 karyawan yang diwawancarai, sebanyak 3 dari mereka mengalami penurunan kinerja. Dalam aspek kinerja tugas, 3 dari 5 karyawan seringkali terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan target dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh beban kerja yang tinggi dalam waktu yang terbatas.

Selain itu, sebanyak 2 dari 5 karyawan merasa kesulitan dalam kinerja kontekstual. Dalam hal kerjasama, banyak karyawan yang merasa kurang cocok satu sama lain dan sulit beradaptasi karena beban kerja yang berlebihan.

Dalam aspek perilaku kerja produktif, 3 dari 5 karyawan mengaku tidak memahami cara bekerja secara efisien dan tidak memanfaatkan waktu dengan produktif. Mereka juga merasa tidak mendapatkan arahan yang memadai dari atasan.

Unsur pertama yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dukungan dari atasan, yang melaksanakan tugasnya sedemikian rupa sehingga membentuk perilaku bawahan dan mendorong kerja sama dan kerja produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Dukungan dari *supervisor* mempunyai dampak besar terhadap seberapa baik kinerja karyawan (Nurchayo, 2021). Ketika pemberi kerja menunjukkan dukungannya terhadap anggota stafnya dengan memberikan kritik yang membangun, menyediakan alat yang mereka perlukan, dan memberikan kata-kata

inspirasi, kemungkinan besar anggota staf akan merasa dihargai dan terinspirasi untuk bekerja lebih baik. Selain menumbuhkan suasana kerja yang sehat, dukungan yang unggul dapat membantu memperkuat ikatan antara mereka dan bawahannya.

Dukungan dari atasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pengusaha dapat menginspirasi, mengarahkan, dan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dengan bantuan yang tepat, yang pada gilirannya meningkatkan dedikasi, hasil, dan kesejahteraan pekerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyadari pentingnya memberikan dukungan yang kuat kepada stafnya (Rahmayani & Wikaningrum, 2022).

Dalam hasil wawancara dengan 5 karyawan, ditemukan bahwa 3 dari mereka merasa bahwa atasan jarang memberikan bantuan secara aktif dan lebih fokus pada kesuksesan dan pencapaian target. Hal ini menunjukkan bahwa atasan cenderung tidak terlalu proaktif dalam memberikan bantuan kepada karyawan. Karyawan-karyawan ini mungkin merasa kurang didukung dan merasa sulit untuk meminta bantuan jika diperlukan.

Di sisi lain, pada aspek kesediaan mendengar, 2 dari 5 atasan terlihat cukup sering mendengarkan keluhan dan masukan yang diberikan oleh karyawan. Namun, umpan balik yang diberikan oleh atasan terkadang kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun atasan mendengarkan keluhan dan masukan dari karyawan, mereka mungkin perlu meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan umpan balik yang konstruktif dan bermanfaat.

Pada aspek perasaan peduli, 3 dari 5 karyawan merasa bahwa atasan mereka memiliki rasa peduli terhadap perusahaan. Namun, ketika menyangkut kesejahteraan, atasan jarang menunjukkan perasaan peduli dan lebih memprioritaskan pencapaian target perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa atasan mungkin lebih fokus pada hasil bisnis daripada kesejahteraan dan kebutuhan individu karyawan.

Berdasarkan dari wawancara oleh karyawan hasil beberapa atasan mungkin kurang aktif dalam memberikan bantuan kepada karyawan, yang dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan. Selain itu, meskipun atasan mendengarkan keluhan dan masukan dari karyawan. Perasaan peduli atasan

terhadap karyawan cenderung lebih terfokus pada aspek kesehatan daripada kebutuhan dalam pekerjaan sehari-hari. Dukungan atasan yang berjalan kepada karyawan, atasan mempunyai faktor-faktor kurang komunikasi, kurang memberi dukungan dan rasa peduli pada karyawan. Atasan yang baik harus mempunyai kriteria yang memperhatikan bawahan dengan secara profesional tidak ada yang dibanding-bandingkan, sering memberi dukungan yang baik dan memiliki rasa peduli.

Lokus kendali adalah komponen kedua yang mungkin meningkatkan kinerja pekerja. Dalam psikologi, istilah “lokus kendali” mengacu pada persepsi seseorang tentang tingkat kendali atas kehidupan dan pilihannya sendiri. Lokus kendali mungkin memiliki dampak besar pada seberapa baik kinerja karyawan. Hal ini ditemukan oleh (Siregar & Anggina, 2020) yaitu terdapat pengaruh positif lokus kendali terhadap kinerja.

Setelah melakukan wawancara dengan lima karyawan, ditemukan bahwa 3 di antara mereka menganggap potensi diri mereka sendiri adalah alasan di balik kinerja, hasil, dan pencapaian mereka. Mereka berpikir bahwa mereka memegang kendali penuh atas kesuksesan yang mereka alami, sesuai dengan aspek internal dari lokus kendali.

Di sisi lain, 1 dari 5 karyawan percaya bahwa keberhasilan yang mereka dapatkan bergantung pada bantuan orang lain. Bantuan ini dapat berasal dari dukungan dan kerjasama dengan rekan kerja serta atasan. Mereka juga berpendapat bahwa mencapai kesuksesan sangat bergantung pada adanya hubungan positif antara bawahan dan atasan. Hal ini konsisten dengan komponen kuat lainnya pada lokus kendali.

Selain itu, dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa 1 dari 5 karyawan berpendapat bahwa keberhasilan juga dapat dipengaruhi oleh faktor yang tidak dapat diprediksi, seperti keberuntungan atau faktor di luar kendali mereka. Mereka menyadari bahwa ada hal-hal tertentu yang tidak dapat mereka kendalikan sepenuhnya. Hal ini sesuai dengan aspek *Chance* dalam lokus kendali.

Dari hasil wawancara karyawan memiliki pandangan yang beragam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan. Beberapa dari mereka lebih fokus

pada potensi diri, sementara yang lain mengakui peran penting bantuan dari orang lain. Selain itu, ada juga yang menyadari bahwa ada faktor-faktor keberhasilan yang tidak dapat mereka kendalikan sepenuhnya seperti keberuntungan.

Penelitian mengenai kinerja karyawan dilakukan oleh (Ekowati & Finthariasari, 2021) “Komitmen afektif dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh dukungan atasan, dan kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh bantuan atasan.”

Penelitian mengenai lokus kendali dilakukan oleh (Silvius Battu & Susanto, 2022) “Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan *self-efficacy* berpengaruh secara signifikan.”

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, Kinerja karyawan adalah sesuatu yang harus ditanggapi dengan serius dan ditingkatkan oleh bisnis pusat layanan seperti Pusat Layanan Datascrip. Dengan membangun tempat kerja yang ramah, memberikan dukungan atasan yang memadai, dan memperkuat lokus kendali karyawan, Pengusaha dapat memastikan bahwa anggota staf mampu menawarkan layanan terbaik kepada klien. Kemakmuran jangka panjang, reputasi bisnis, dan kepuasan pelanggan akan mendapatkan keuntungan dari hal ini.

Dukungan yang buruk dari atasan dan rendahnya rasa lokus kendali di antara anggota staf dapat berkontribusi terhadap penurunan produktivitas. Mengingat sumber daya manusia merupakan komponen penting yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan bantuan yang tepat dapat mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka judul penelitian yang dilakukan yaitu Pengaruh Dukungan Atasan Dan Lokus Kendali Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Datascrip *Service Center* Jakarta Utara).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diartikan diatas maka yang menjadi pokok penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran variabel dukungan atasan, lokus kendali dan kinerja karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh dukungan atasan terhadap kinerja karyawan *Datascrip Service Center*?
3. Bagaimana pengaruh lokus kendali terhadap kinerja karyawan di *Datascrip Service Center*?
4. Bagaimana pengaruh dukungan atasan dan lokus kendali terhadap kinerja karyawan *Datascrip Service Center*?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pernyataan penelitian pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis :

1. Mengetahui gambaran variable dukungan atasan, lokus kendali dan kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan atasan terhadap kinerja karyawan *Datascrip Service Center*
3. Untuk mengetahui pengaruh lokus kendali terhadap kinerja karyawan di *Datascrip Service Center*
4. Untuk mengetahui pengaruh dukungan atasan dan lokus kendali terhadap kinerja karyawan *Datascrip Service Center*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diyakini akan berkontribusi pada kemajuan berkelanjutan dalam perilaku organisasi dan ilmu sumber daya manusia. Hal ini bertujuan agar dengan memperluas informasi yang telah diperoleh, penulis dapat memperoleh lebih banyak pengalaman dan keahlian. Selain itu, dapat menjadi referensi atau panduan penulisan di masa depan tentang

topik dukungan atasan dan lokus kendali mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Kantor Pusat Layanan Datascript Jakarta Utara diharapkan dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dalam mengelola sumber daya manusianya, khususnya mengenai pentingnya dukungan atasan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, serta pengaruh lokus kendali dalam organisasi terhadap kinerja karyawan. meningkatkan kinerja karyawan setiap individu di perusahaan dan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan.