



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 6874-6886

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Efikasi Diri dan Lokus Kendali Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi *Customer Care Management* PT AEON Indonesia

Syfa Sri Fauzia<sup>1✉</sup>, Evi Selvi<sup>2</sup>

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [Syfauzia11@gmail.com](mailto:Syfauzia11@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran, menguji dan menganalisis terkait pengaruh Efikasi Diri dan Lokus Kendali Terhadap Kinerja Karyawan pada divisi *Customer Care Management* PT AEON Indonesia. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Untuk analisis verifikatif yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Sampel dikumpulkan dengan teknik *nonprobabilitas sampling* : sampel jenuh yaitu sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah populasi yang ada pada divisi *customer care management* dengan total 105 karyawan. Adapun aplikasi yang digunakan adalah Microsoft Office dan SPSS for Windows versi 25. Hasil penelitian menunjukkan Efikasi diri dan Lokus Kendali yang dimiliki karyawan divisi *Customer Care Management* PT AEON Indonesia sudah dinilai baik. Terdapat pengaruh parsial Efikasi diri terhadap Kinerja Karyawan sebesar 61,8%. Terdapat pengaruh parsial Lokus Kendali terhadap kinerja karyawan sebesar 48,7%. Terdapat pengaruh simultan Efikasi diri dan Lokus Kendali terhadap kinerja karyawan divisi *Customer Care Management* PT AEON Indonesia sebesar 78,3% dengan sisanya 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: *Efikasi Diri, Lokus Kendali, Kinerja Karyawan*

## Abstract

This research was conducted to describe, test and analyze the influence of Self-Efficacy and Locus of Control on Employee Performance in the Customer Care Management division of PT AEON Indonesia. In this research, the method used is a quantitative method with descriptive and verification analysis. For verification analysis used is multiple regression analysis. The sample was collected using a non-probability sampling technique: saturated sample, namely the sample used in this research was a number of the population in the customer service management division with a total of 105 employees. Meanwhile, the applications used are Microsoft Office and SPSS for Windows version 25. The results of the research show that the self-efficacy and Locus of Control possessed by employees of the Customer Care Management division of PT AEON Indonesia have been assessed as good. There is a partial influence of self-efficacy on employee performance of 61.8%. There is a partial influence of Locus of Control on employee performance of 48.7%. There is a simultaneous influence of Self-Efficacy and Locus of Control on the performance of PT AEON Indonesia's Customer Care Management division employees amounting to 78.3% with the remaining 21.7% influenced by other variables outside this research.

Keywords: *Self-Efficacy, Locus of Control, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Pada zaman globalisasi saat ini, kompetisi di antara perusahaan semakin intensif dan sengit. Tingginya tingkat persaingan ini mendorong perusahaan untuk secara terus-menerus memerhatikan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dengan cara yang lebih baik daripada pesaingnya. Oleh karena itu, diharapkan pelanggan akan merasa puas dan melakukan pembelian kembali dari perusahaan tersebut. Menurut (Ary et al., 2019) karena organisasi ditentagai oleh individu, maka keselarasan antara perilaku karyawan dengan standar kerja yang ditetapkan akan menciptakan kinerja yang sesuai dengan ekspektasi.

Pada penelitian ini objek yang diamati adalah PT AEON Retail Indonesia cabang Jakarta Gaeden City adalah salah satu bisnis yang beroperasi di sektor ritel dengan format *GMS (General Merchandise Store)* yang terbagi menjadi empat divisi yaitu Food Line, Soft Line, Hard Line dan Customer Care Management.

Pertumbuhan bisnis ritel di kota-kota besar, terutama di wilayah Jakarta Garden City, Jakarta Timur, telah menciptakan persaingan yang ketat. Saat ini, pusat perbelanjaan semakin menjamur di seluruh wilayah, didukung oleh maraknya toko daring, sehingga pelanggan yang sibuk cenderung lebih memilih berbelanja secara online. Untuk unggul dalam persaingan, tidak cukup hanya menawarkan produk berkualitas tinggi, namun pemberian layanan yang melebihi ekspektasi konsumen juga sangat penting. Ini berarti

memberikan kepuasan pelanggan melalui sikap pelayanan prima. Pelayanan prima didefinisikan sebagai sikap atau cara pelayanan yang sangat baik dari karyawan untuk berhasil melayani pelanggan.

Pelayanan prima melibatkan upaya melebihi standar pelayanan sebelumnya, memberikan kepuasan yang menyeluruh, dan menciptakan kesan yang positif bagi pelanggan. Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menyediakan layanan yang memuaskan pelanggan, menciptakan kesan yang berkesan, dan fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. (Desthiani, 2020).

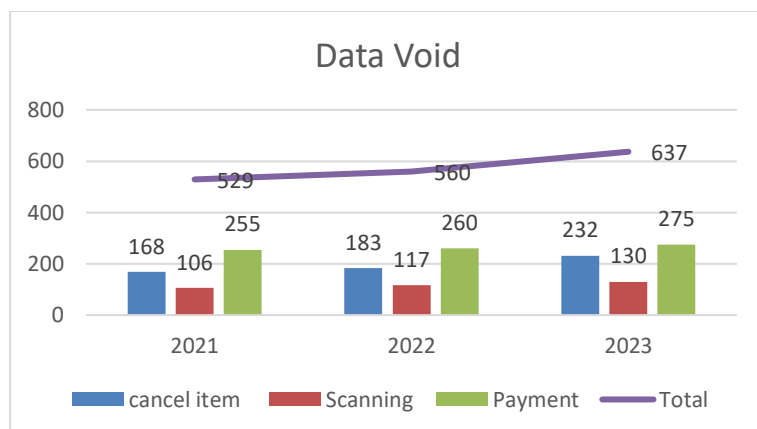
Seorang kasir bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyimpanan pembayaran dari pelanggan. Kasir juga memiliki peran penting dalam memberikan kesan terakhir saat berinteraksi dengan pelanggan. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang kasir mencakup kemampuan berkomunikasi dan memberikan layanan yang sangat baik. Meskipun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, data menunjukkan adanya peningkatan tingkat void, yang merujuk pada pembatalan transaksi pembayaran, seperti yang terlihat dalam tabel berikut

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Divisi *Customer Care Management*

Departemen	Jumlah Karyawan
Asisten Line Manager	1
Group Leader	2
Trainer Kasir	5
Asisten trainer kasir	10
Admin Control tower	2
Customer Service	15
Kasir	70
Total	105

Sumber : PT AEON Indonesia

Berdasarkan data yang tertera pada tabel, dapat disimpulkan jumlah karyawan pada divisi *customer care management* dengan total 105 karyawan berstatus permanen dan kontrak dengan minimal masa kerja >2 tahun.



Gambar 1. Data Void Karyawan Divisi *Customer Care Management*

Sumber : PT AEON Indonesia

Berdasarkan gambar grafik dapat diketahui sejak tahun 2021-2023 data void atau pembatalan transaksi yang dilakukan terus meningkat hal ini terjadi dikarenakan kasir melakukan beberapa kesalahan seperti *double scanning*, salah scan produk hingga salah memasukan jenis pembayaran yang diinginkan pelanggan, hal ini tentu saja berdampak pada kinerja karyawan dikarenakan karyawan yang tidak fokus dalam menjalankan pekerjaannya sehingga dapat merugikan pelanggan dikarenakan waktu pembayaran belanja customer jauh lebih lama serta dapat menimbulkan antrian panjang pada kasir.

Setelah melakukan observasi mendalam, peneliti juga menemukan masalah yang sering terjadi di area kasir yaitu *short over cash* yaitu keadaan dimana jumlah uang tunai yang ada pada *drawer* tidak sesuai pada seharusnya, dimana *short* mengacu pada kekurangan atau kekurangan jumlah uang tunai yang seharusnya ada sedangkan *over* mengacu pada kelebihan atau lebihnya jumlah uang tunai dari yang seharusnya ada. Berikut ini data short over cash pada tahun 2022. Terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Short Over Karyawan

Data Short Over 2022				
Bulan	Short		Over	
Januari	Rp	1.105.850	Rp	1.184.100
Febuari	Rp	931.400	Rp	1.612.353
Maret	Rp	1.055.600	Rp	2.264.800
April	Rp	1.517.080	Rp	1.585.300
Mei	Rp	2.045.200	Rp	1.994.200
Juni	Rp	714.031	Rp	1.428.041
Juli	Rp	870.736	Rp	1.256.300
Agustus	Rp	957.400	Rp	1.127.800
September	Rp	872.700	Rp	1.396.800

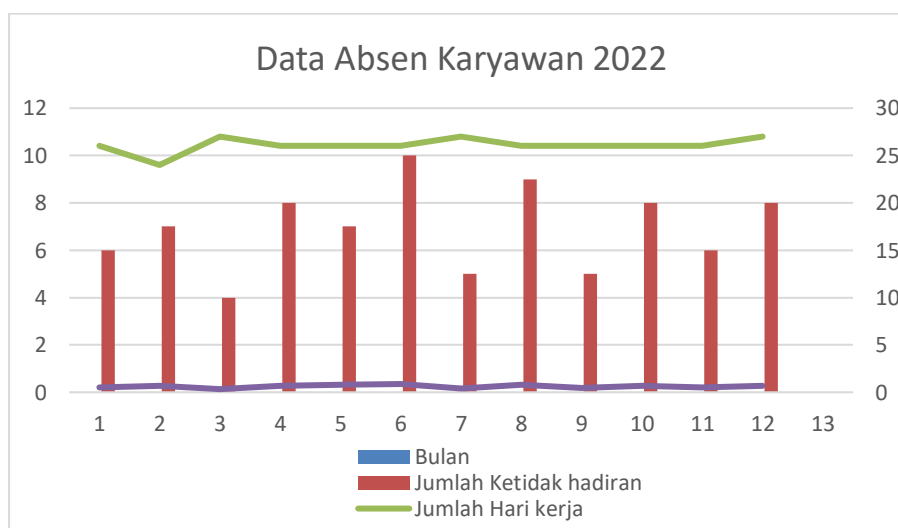
Oktober	Rp	458.600	Rp	899.600
November	Rp	588.400	Rp	1.170.291
Desember	Rp	579.500	Rp	1.020.100
Total	Rp	11.696.497	Rp	16.939.685

Sumber : PT AEON Indonesia

Berdasarkan tabel terlihat *shortage* karyawan paling tinggi terjadi pada bulan mei senilai Rp 2.045.200 dengan jumlah total selama setahun sebesar Rp 11.696.497 sedangkan overage karyawan paling tinggi terjadi pada bulan maret senilai Rp 2.264.800 dengan jumlah total selama setahun sebesar Rp 16.939.685. Short over cash dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kesalahan dalam menghitung pembayaran, penghitungan kembali uang yang tidak akurat, atau kesalahan dalam pencatatan transaksi.

Dalam hal ini, penting bagi seorang kasir untuk teliti dan hati-hati dalam menghitung pembayaran serta melakukan perhitungan yang akurat pada akhir setiap shift kerja. Jika terjadi short cash pada kasir, biasanya tindakan perbaikan harus dilakukan, seperti mengembalikan kelebihan uang kepada pelanggan atau mengoreksi kesalahan dalam pencatatan transaksi. Sedangkan Ketika terjadi *short cash* pada kasir, kasir diharuskan mengganti kekurangan tersebut sesuai dengan jumlah yang tidak sesuai. Hal ini tentu harus menjadi perhatian dikarenakan bukan hanya akan merugikan kasir itu sendiri *short over cash* akan mempengaruhi kepercayaan pelanggan, Jika pelanggan menyadari adanya kekurangan uang tunai pada saat pembayaran, hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Pelanggan mungkin merasa tidak nyaman atau tidak yakin dengan keamanan transaksi mereka.

Selanjutnya peneliti juga mendapatkan data absensi karyawan departemen *customer care management* PT AEON Indonesia selama periode Januari – Desember 2022 seperti tabel berikut :

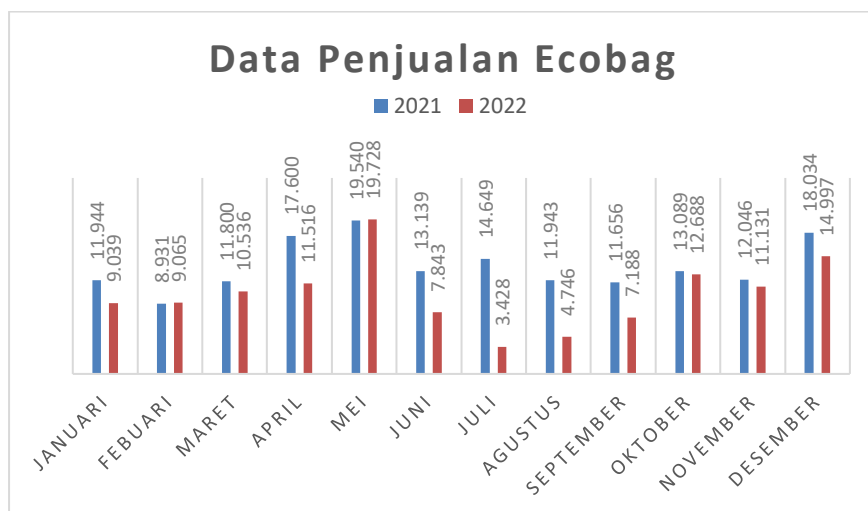


Gambar 2. Data Absensi Karyawan PT AEON Indonesia

Sumber : PT AEON Indonesia

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa tingkat ketidakhadiran bervariasi selama bulan Januari hingga Desember 2022. Tingkat ketidakhadiran tertinggi pada bulan Juni yaitu 0,87% sebanyak 10 orang. Tingkat ketidakhadiran terendah pada bulan Maret yaitu 0,33% sekitar 4 orang. Sedangkan standar yang ditetapkan perusahaan perihal ketidakhadiran karyawan adalah 0,55% dari total kehadiran karyawan perbulan 44 karyawan sebanyak ( 7 karyawan )

Dengan adanya beberapa permasalahan diatas tentu saja bisa berakibat terhadap penjualan di ritel AEON yang ditunjukkan dengan jumlah penjualan ecobag yang tidak mengalami peningkatan yang signifikan, bahkan cenderung terjadi penurunan sebagaimana tercantum pada tabel dibawah ini :



Gambar 3. Data Penjualan Ecobag

Sumber : PT AEON Indonesia

Berdasarkan gambar grafik terlihat bahwa penjualan ecobag pada tahun 2021 terjual dengan total 166.392 dan tahun 2022 terjual dengan total 123.927 mengalami penurunan dimana total penjualan pada tahun 2022 menurun sebanyak 42.265 ecobag dari tahun sebelumnya.

Konsumen PT AEON Indonesia ditempatkan sebagai aset berharga perusahaan karena sebenarnya, tidak ada perusahaan ritel yang mampu bertahan tanpa dukungan pelanggan setianya. Kondisi ini menciptakan kompetisi ketat di antara perusahaan-perusahaan ritel, dengan setiap perusahaan berupaya menjadi pilihan utama dalam memenuhi ekspektasi konsumen.

Melihat fenomena-fenomena diatas, AEON Jakarta Garden City sebagai tempat yang dipilih untuk dijadikan bahan penelitian. Dari data perkembangan kinerja karyawan dinilai masih banyak kesalahan yang terjadi diakibatkan oleh human eror, menjadi pertimbangan dari dua variabel independen dalam memberikan evaluasi kepada para karyawan khususnya perusahaan yang bersangkutan perlunya perbaikan kedepan untuk periode selanjutnya. Sehingga menjadi perusahaan ritail yang inovatif, kuat, efisiensi, dan sehat dalam pertumbuhan lebih baik. Karena karyawan yang berkualitas membangun citra, dan menjadi fondasi serta aset bagi perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Untuk analisis verifikatif yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Sampel dikumpulkan dengan teknik *nonprobabilitas sampling* : sampel jenuh yaitu sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah populasi yang ada pada divisi *customer care manangement* dengan total 105 karyawan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Keabsahan Data

Tahap pertama dalam sebuah pengolahan data yaitu melakukan pengujian keabsahan dari data yang diperoleh atau didapatkan. Pengujian tersebut dilaksanakan untuk memastikan apakah data yang diperoleh atau didapat memiliki kebenaran atau relevansi yang valid (dapat digunakan) atau tidak valid (tidak dapat digunakan).

### Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk variabel Efikasi Diri (X1), Lokus Kendali (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan nilai r hitung yang melebihi angka 0,190, atau dengan kata lain, r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang ditentukan. Dari hasil ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel Efikasi Diri (X1) dianggap valid dalam konteks penelitian tersebut. Ini mengindikasikan bahwa instrumen atau pertanyaan yang berkaitan dengan efikasi diri dapat diandalkan dan relevan untuk digunakan dalam studi yang sedang dilakukan.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reabilitas variabel Efikasi Diri (X1) menunjukkan nilai r hitung sekitar 0,887, sementara variabel Lokus Kendali (X2) memiliki nilai r hitung sekitar 0,700, dan variabel Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan nilai r hitung sekitar 0,876. Hal ini menandakan bahwa ketiga variabel dalam studi ini dianggap konsisten atau reliabel, mengingat semua nilai r hitung melebihi batas standar reliabilitas yang ditetapkan sekitar 0,6.

#### Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan teknik One Sample Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang didapatkan adalah sebesar 0,200. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ . Artinya, model penelitian telah berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

##### 2. Uji Multikolonieritas

Hasil pengujian uji multikolonieritas didapati hasil bahwa nilai tolerance semua variabel independen  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  yang mana artinya tidak terdapat multikolonieritas dalam model regresi

#### Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis mengenai tanggapan responden dari masing-masing variabel, maka diperoleh kesimpulan deskriptif yang diuraikan sebagai berikut:

##### 1. Efikasi Diri

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 105 responden karyawan divisi *customer care management* PT AEON Indonesia, maka diperoleh total capaian skor untuk variabel Efikasi Diri sebesar 5.032 dengan nilai rata - rata skor sebesar 419,3. Yang mana nilai rata-rata ini termasuk kedalam "Setuju" yang berada dalam interval 357 – 440 yang memiliki 3 dimensi yaitu . Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan divisi *customer care management* PT AEON Indonesia sudah memiliki efikasi diri yang baik.

##### 2. Lokus Kendali

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 105 responden karyawan divisi *customer care management* PT AEON Indonesia, maka diperoleh total capaian skor untuk variabel lokus kendali sebesar 2.310 dengan nilai rata - rata skor sebesar 385. Yang mana nilai rata-rata ini termasuk kedalam kategori "Setuju" yang berada dalam interval 357 – 440. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan divisi *customer care management* PT AEON Indonesia sudah memiliki lokus kendali yang baik.. penelitian in didukung oleh penelitian (Siregar, 2020)

dapat disimpulkan bahwa self efficacy berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

### 3. Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 105 responden karyawan divisi *customer care management* PT AEON Indonesia, maka diperoleh total capaian skor untuk variabel kinerja karyawan sebesar 5.083 dengan nilai rata - rata skor sebesar 423,5 Yang mana nilai rata-rata ini termasuk kedalam kategori "Setuju" yang berada dalam interval 357 – 440. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan divisi *customer care management* PT AEON Indonesia memiliki Kinerja karyawan yang baik.

#### Analisis Verifikatif

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat disajikan pembahasan verifikatif sebagai berikut

##### 1. Pengaruh Parsial Efikasi Diri (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menganalisis secara parsial pengaruh variabel parsial Efikasi Diri (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) didapatkan nilai sebesar 61,8 %. Uji hipotesis t yang dilakukan menghasilkan Uji hipotesis t yang dilakukan menghasilkan nilai t hitung  $11.450 > t$  tabel yaitu 1.927 dan nilai sig sebesar  $0,00 < \alpha$  (0,05). Yang mana ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel Efikasi Diri (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Divisi *Customer Care Managemen* PT AEON Indonesia Cabang Jakarta Garden City. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Karyawan memiliki Efikasi Diri yang tinggi maka akan meningkatkan pula hasil kinerja karyawan.

##### 2. Pengaruh Parsial Lokus Kendali (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menganalisis secara parsial pengaruh variabel parsial Lokus Kendali (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) didapatkan nilai sebesar 48,7 %. Uji hipotesis t yang dilakukan menghasilkan nilai signifikasi (Sig)  $0,00 < 0,05$  serta nilai t hitung  $4.660 > t$  tabel yaitu 1.927. Yang mana ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel Lokus Kendali (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Divisi *Customer Care Managemen* PT AEON Indonesia Cabang Jakarta Garden City. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Karyawan memiliki Lokus Kendali yang tinggi maka akan meningkatkan pula hasil kinerja karyawan.

3. Pengaruh Simultan Variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Efikasi Diri (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS data kuesioner menunjukkan bahwa nilai F hitung 189.064 yang mana lebih besar jika dibandingkan nilai F tabel 3,09. Sedangkan sig memiliki nilai lebih kecil yaitu 0,000 dibandingkan 5% atau 0,05 sebagai taraf kesalahan yang digunakan. Perbandingan yang telah dilakukan, menunjukkan H1 dapat diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Efikasi Diri dan Lokus Kendali Terhadap Kinerja Karyawan. Adapun pengaruh simultan variabel Efikasi Diri dan Lokus Kendali secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat yaitu Kinerja Karyawan sebesar 78,3% dengan sisanya 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (T)

Tabel 3. Hasil Uji Statistik T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.862	2.119		3.711	.000
1 Efikasi Diri	.618	.054	.683	11.450	.000
Lokus Kendali	.487	.105	.278	4.660	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS, 2023

Berlandaskan hasil pengujian pada tabel Maka interpretasinya adalah sebagaimana berikut:

a. Pengaruh Parsial Efikasi Diri (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berlandaskan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig)  $0,00 < 0,05$  serta nilai t hitung  $11.450 > t$  tabel yaitu 1.927. Yang mana ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel Efikasi Diri (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

b. Pengaruh Parsial Lokus Kendali (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berlandaskan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig)  $0,00 < 0,05$  serta nilai t hitung  $4.660 > t$  tabel yaitu 1.927. Yang mana ini dapat ditarik kesimpulan bahwa

terdapat pengaruh parsial antara variabel Lokus Kendali (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

## 2. Uji Simultan (F)

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	4346.830	2	2173.415	189.064	.000 <sup>b</sup>
1	Residual	1172.560	102	11.496		
	Total	5519.390	104			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
b. Predictors: (Constant), Lokus Kendali, Efikasi Diri

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas menampilkan hasil pengolahan SPSS data kuesioner.. Menunjukkan bahwa nilai F hitung 189.064 yang mana lebih besar jika dibandingkan nilai F tabel 3,09. Sedangkan sig memiliki nilai lebih kecil yaitu 0,000 dibandingkan 5% atau 0,05 sebagai taraf kesalahan yang digunakan. Perbandingan yang telah dilakukan, menunjukkan H1 dapat diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Efikasi Diri dan Lokus Kendali Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Customer Care Managemen* PT AEON Indonesia Cabang Jakarta Garden City.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif mengenai Pengaruh Efikasi Diri dan Lokus Kendali terhadap Kinerja Karyawan pada *Divisi Customer Care Managemnt* PT AEON Indonesia, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efikasi Diri berdasarkan hasil kuesioner berada pada kriteria setuju yang artinya karyawan menunjukkan respon yang baik atas Efikasi Diri yang dimiliki oleh karyawan pada *Divisi Customer Care Managemnt* PT AEON Indonesia.
2. Lokus Kendali berdasarkan hasil kuesioner berada pada kriteria setuju yang artinya karyawan menunjukkan respon yang baik atas Lokus Kendali yang dimiliki oleh karyawan pada *Divisi Customer Care Managemnt* PT AEON Indonesia.
3. Kinerja Karyawan berdasarkan hasil kuesioner berada pada kriteria setuju yang artinya karyawan menunjukkan respon yang baik atas Kinerja Karyawan yang dimiliki oleh karyawan pada *Divisi Customer Care Managemnt* PT AEON Indonesia.

4. Efikasi Diri dan Locus Kendali secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada *Divisi Customer Care Managemnt* PT AEON Indonesi
5. Efikasi Diri dan Locus Kendali secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada *Divisi Customer Care Managemnt* PT AEON Indonesia yaitu didapatkan nilai F hitung 189.064 yang mana lebih besar jika dibandingkan nilai F tabel 3,09. Sedangkan sig memiliki nilai lebih kecil yaitu 0,000 dibandingkan 5% atau 0,05 sebagai taraf kesalahan yang digunakan. Perbandingan yang telah dilakukan, menunjukkan H1 dapat diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Efikasi Diri dan Locus Kendali Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Customer Care Managemen* PT AEON Indonesia Cabang Jakarta Garden City. Terdapat pengaruh simultan Efikasi Diri (X1) dan Locus Kendali (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yaitu sebesar 0,783 atau 78,3% sedangkan sisanya sebesar 0,217 atau 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen sumber Daya Manusia* (1st ed.). UNIMAL PRESS.
- Agustini, C. R., Rismansyah, & Hendri, E. (2023). Pengaruh Efikasi Diri Dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Ketahan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Selatan. *Journal Of Management Small and Medium Enterprises, Vol 16, No. 1*.
- Ardini, T. S., & Pradana, M. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kanwil Manado. *Journal of Management & Bussines, 4(2)*, 16–35.
- Ary, I. R., Agung, A., & Sriathi, A. (2019a). *Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Ramayana Mal Bali)*. *8(1)*, 6990–7013. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v8.i1.p2>
- Ary, I. R., Agung, A., & Sriathi, A. (2019b). *Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Ramayana Mal Bali)*. *8(1)*, 6990–7013. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v8.i1.p2>
- Aryoko, Y. P., Kharismasyah, A. Y., & Maulana, I. (2022). Kepuasan Kerja, Locus of Control dan Self-Efficacy: Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora)*, *6(2)*, 101. <https://doi.org/10.30595/jssh.v6i2.14892>
- Astuti, R., & Gunawan, W. (2016). Sumber-Sumber Efikasi Diri Karier Remaja Sources of Career Self-Efficacy on Adolescents. In *Jurnal Psikogenesis* (Vol. 4, Issue 2).

- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Zahir Publisher.
- Darmilisani, S. E., & M Si. (2021). *Pengaruh Locus Of Control Internal Dan Locus Of Control Eksternal Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Direksi Pt Socfin Indonesia Medan*. 13(1).
- Darna, N., & Herlina, E. (2019). *Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen*. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi>
- Desthiani, U. (2020). Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aeon Indonesia TangerangG. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* /, 7(1).
- Ghazali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete SPSS 25* (15th ed.). Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2021). *Manajemen* (7th ed.). BPFE.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; Cetakan 1). CV. Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi) (Edisi 5)*. PT. Bumi Aksara.
- Indriyani, J., & Kusniawati, A. (2020). Pengaruh Self Esteem Dan Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada pegawai RSUD Ciamis). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewiraswastaan, Vol 2 No 4*, 56–57.
- Intan, P., Pulungan, S., Rivai, H. A., Studi, P., Manajemen, M., & Ekonomi, F. (2021). *Pengaruh Locus Of Control Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabelintervening Pada Pt Semenpadang*.
- Khaerana, K. (2020). Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (Kpud) Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 80. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.835>
- Lianto, L. (2019). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55. <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1409>
- Patma, T. S., Maskan, M., & Mulyadi, K. (2019). *Pengantar Manajemen* (R. P. Ramadhani, Ed.; 1st ed.). POLINEMA PRESS.
- Priadana, S., & Sunarsi, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Della, Ed.; 1st ed.). Pascal Books.