

**PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *JOB COMMITMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCE* CALL
CENTER 108, 147 PT TELKOM DIVRE V SURABAYA**

DILLON ARIE LESMANA

LESMANA, DILLON ARIE

Pembimbing : Dr. Hj. Siti Sulasmi, Psi., Msc,

LOCUS OF CONTROL; JOB COMMITMENT; OUTSOURCE

PERFORMANCE STANDARDS; CORPORATE CULTURE

KKB KK B 441 /10 Les p

ABSTRAKSI

PT Telkom Divre V Surabaya adalah perusahaan negara yang bergerak dalam bidang industri teknologi dan informasi. Terkait isu efisiensi dan efektifitas organisasi, menuntut PT Telkom Divre V Surabaya untuk lebih memperhatikan *locus of control* dan *job commitment* karyawan *outsourc*e bagian call center 108, 147 yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan *outsurce*. Hal ini dapat mendukung tercapainya salah satu tujuan perusahaan yaitu menjawab tantangan global dimana perusahaan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaannya.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara bersama-sama maupun parsial pengaruh *locus of control* dan *job commitment* terhadap kinerja karyawan *outsourc*e call center 108, 147 PT Telkom Divre V Surabaya.

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengujian menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, hasil pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,228 + 0.272 X_1 + 0.373 X_2 + 0.326 X_3$$

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai uji F adalah sebesar 37,466 sehingga dapat disimpulkan bahwa *locus of control* internal (X_1), *locus of control* eksternal (X_2), dan *job commitment* (X_3), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourc*e call center 108, 147 PT Telkom Divre V Surabaya. Besarnya pengaruh variabel *locus of control* internal (X_1), *locus of control* eksternal (X_2), dan *job commitment* (X_3), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourc*e call center 108, 147 PT Telkom Divre V Surabaya dapat diketahui dari nilai koefisien deteminasi majemuk (R^2) atau R squared sebesar 71%. Sedangkan nilai uji t menunjukkan adanya pengaruh secara parsial pengaruh *locus of control* internal, *locus of control* eksternal, dan *job commitment* terhadap kinerja karyawan *outsourc*e call center 108, 147 PT Telkom Divre V Surabaya. Variabel yang memiliki pengaruh dominan yaitu variabel *locus of control* eksternal.