

ABSTRAKSI

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, kepuasan konsumen merupakan hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bertahan, bersaing serta menguasai pasar. Dalam mengantisipasi perubahan – perubahan yang terjadi pada lingkungan bisnis yang semakin efektif dan efisien maka perusahaan perlu melakukan evaluasi kembali dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan sehingga salah satu usaha yang menunjang keberhasilan bisnisnya adalah menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Pemberdayaan karyawan perlu mendapatkan perhatian serius karena pemberdayaan mencerminkan keyakinan karyawan terhadap kemampuan dirinya sendiri. Proses pemberdayaan di dalam perusahaan dapat dikatakan berhasil bila kinerja karyawan baik. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi memperlihatkan keinginan yang kuat untuk mengeluarkan energi ekstra demi peningkatan kinerjanya dan juga kinerja perusahaan. Proses pemberdayaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa didukung *locus of control* dan kepercayaan yang saling mendukung satu sama lain.

Pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sensus dan jumlah sample yang diambil dari tiap bagian adalah berjumlah 145 responden. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

Dari hasil analisis data dapat diketahui bahwa kedua variabel *locus of control* dan kepercayaan berpengaruh terhadap pemberdayaan karyawan dan kinerja karyawan. Sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar adalah kepercayaan.

Kata Kunci : *Locus of Control*, Kepercayaan, Pemberdayaan dan Kinerja Karyawan.