BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, LANDASAN PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

1. *Job Performance*

a. Definisi *Job Performance*

Job performance menurut Campbell dkk (1990) bukan merupakan hasil kerja atau konsekuensi dari perilaku, tetapi perilaku itu yang *performance.* Hal ini menentukan perbedaan antara *performance, effectiveness,* dan *productivity. Performance* adalah tindakan yang diambil individu, *effectiveness* adalah evaluasi dari hasil kerja dan *productivity* adalah rasio efektivitas biaya dalam mencapai tingkat efektivitas kerja. Selanjutnya Motowidlo dkk (1997) mengungkapkan *job performance* sebagai total nilai yang diharapkan organisasi dari perilaku yang dilakukan individu didalam organisasi selama periode standar waktu tertentu. Koopmans dkk (2011) berpendapat bahwa *job performance* adalah kerangka utuh dari aspek *task performance, contextual performance, adaptive performance* dan *counterproductive performance*.

Dari beberapa definisi yang dipaparkan oleh tokoh-tokoh diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa *job performance* atau performasi kerja adalah adalah hasil kinerja individu dalam menjalankan tugas tertentu yang diberikan kepadanya yang diukur melalui kuantitas, kualitas, ketepatan waktu dengan menggunakan prinsip efektivitas dan efisien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep definisi yang dipaparkan oleh Koopmans dkk (2011)

b. Aspek-aspek *job performance*

Koopmans dkk (2011) mengatakan ada 4 aspek yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individual, sebagai berikut

1) *Task performance* (performasi tugas) : kemahiran individu melakukan tugas-tugas substantive atau teknis yang penting bagi pekerjaannya. Sering digunakan untuk menggambarkan kinerja tugas termasuk kuantitas dan kualitas kerja, keterampilan kerja dan pengetahuan pekerjaan.
2) *Contextual performance* (performasi kontekstual): perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis dimana inti teknis harus berfungsi. Sering digunakan untuk menggambarkan kinerja kontekstual termasuk, mendemontrasikan upaya, mefasilitasi kinerja rekan & tim, bekerjasama dan berkomunikasi.
3) *Adaptive performance*: sejauh mana seorang individu beradaptasi dengan perubahan dalam peran atau lingkungan kerja.
4) *Counterproductive work behavior* (CWB): perilaku yang merugikan kesejahteraan organisasi. Sering digunakan untuk menggambarkan perilaku seperti absensi, perilaku diluar tugas, pencurian, atau penyalahgunaan.

Keempat aspek tersebut adalah merupakan pengembangan dari pengertian *individual work performance* mula-mula oleh Campbell (1990) Selanjutnya, melalui beberapa penelitian, Koopmans dkk (2011) menemukan bahwa *adaptive performance did not appear a separate dimesion, but rather aspect of contextual performance* (tidak terlihat sebagai aspek terpisah, melainkan bagian dari *contextual performance* (performasi kontekstual),

berdasarkan penjelasan tersebut, maka Koopmans mengembangkan IWPQ (*individual work performance questionnaire*) hanya menggunakan 3 aspek yakni *task performance* (performasi tugas), *contextual performance* (performansi kontekstual), dan *counterproductive work behavior* (perilaku kerja kontradiktif). Dengan demikian, pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuisioner IWPQ oleh Koopmans dkk (2011) yang sudah diadaptasi dan dialih-bahasakan kedalam Bahasa Indoesia oleh Widyastuti dan Hidayat (2018).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance*

Byars & Rue (1985) mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi *job performance*, yaitu faktor-faktor individu dan faktor lingkungan. Faktor-faktor individu yang dimaksudkan ialah:

1) Usaha (effort) yang menunjukkan sejumlah energi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelesaikan tugas.
2) Abilities yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
3) *Role/Task perception* yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Sedangkan faktor-faktor lingkungan yang dimaksud adalah kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, “supervision”, desain organisasi, pelatihan dan keberuntungan.

Robbins (2006) menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut :

1) Iklim organisasi Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehinggamereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Dengan adanya iklim kerja yang kondusif, maka hal itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.
2) Kepemimpinan Peranan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pemimpin harus mampu menggali potensi – potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkannya di dalam unit organisasi.
3) Kualitas pekerjaan. Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Penyelesaian tugas yang terandalkan, tolak ukur minimal kualitas kinerja pastilah dicapai.
4) Kemampuan kerja. Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang karyawan.
5) Inisiatif, merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki para karyawan dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.
6) Motivasi, merupakan subyek yang penting bagi pimpinan, karena menurut definisi pimpinan harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Pimpinan perlu memahami orang–orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.
7) Daya tahan/ kehandalan Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Sebab akan mempengaruhi

ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggungjawab seorang karyawan.

8) Kuantitas pekerjaan Pekerjaan yang dilakukan karyawan harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Dengan memiliki kuantitas kerja sesuai dengan yang ditargetkan, maka hal itu akan dapat mengevaluasi kinerja karyawan dalam usaha meningkatkan prestasi kerjanya.
9) Disiplin kerja Dalam memperhatikan peranan manusia dalam organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan yang tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal atau mencapai hasil yang diinginkan bersama.

Dapat disimpulkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi job performance atau kinerja adalah ; faktor individu (meliputi; usaha, *ability*, *role*/*task perception*) faktor lingkungan/ situasional (kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, "*supervision*", desain organisasi, pelatihan dan keberuntungan. Dan juga dapat berupa iklim organisasi, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja, inisiatif, motivasi, daya tahan, kuantitas pekerjaan dan disiplin kerja.

2. *Self Efficacy*

a. Definisi Self Efficacy

Bandura (1977) menyatakan bahwa *self efficacy* atau efikasi diri adalah jenis harapan yang agak spesifik dengan keyakinan seseorang pada kemampuannya untuk melakukan perilaku atau rangkaian perilaku yang diperlukan untuk menghasilkan suatu hasil. Selanjutnya, Mahoney & Arnoff (1978) menyatakan bahwa *self efficacy* merujuk pada model proses kongitif

dalam hal penyesuaian terhadap stimulasi yang heuristik (menyeluruh). Sherer dkk (1982) mengungkapkan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan terhadap situasi yang spesifik yang bisa diukur menggunakan *self efficacy scale* dengan 2 *sub-scale*; *general self efficacy* dan *social self efficacy*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan individu tentang kemampuannya menjalankan tugas pada kinerja yang spesifik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep definisi dari Bandura (1977).

b. Aspek-aspek *Self Efficacy*

Efikasi diri seseorang dapat diungkap melalui dimensi efikasi diri. Bandura mengatakan bahwa efikasi diri seseorang terdiri dari tiga dimensi yaitu: 1) *magnitude*, 2) *strength* dan 3) *generality*. Masing-masing dimensi tersebut mempunyai peran penting dalam performansi seseorang.

1) *Magnitude* atau tingkat kesulitan tugas ini berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang mampu diselesaikan seseorang.
2) *Strenght* atau kekuatan keyakinan merujuk pada kuat atau lemahnya keyakinan individu akan keberhasilannya dalam menghadapi suatu permasalahan. Kuat lemahnya keyakinan juga didukung oleh pengalaman-pengalaman yang pernah dialami seseorang.
3) *Generality* atau luas bidang perilaku merupakan keleluasaan dari efikasi diri yang dimiliki seseorang untuk digunakan dalam situasi yang berbeda. Dimensi ini berkaitan dengan seberapa luas bidang perilaku yang diyakini untuk berhasil dicapai oleh individu.

General self efficacy atau general efikasi diri menurut Bandura (1977) menjelaskan mengenai kemampuan kita untuk berkinerja pada saat keadaan

penuh tekanan sebagai fungsi dari keyakinan atau kepercayaan diri kita atau level dari efikasi diri. Sherer dkk (1982) juga mengungkapkan bahwa perbedaan individu dalan efikasi diri secara umum ada dan perbedaan tersebut berhubungan dengan perilaku, sebuah pengalaman masa lalu individu dengan kegagalan dan kesuksesan dalam berbagai situasi harus menghasilkan set yang *general* (umum), eskpektasi yang dibawa terus oleh individu pada set situasi yang baru. *general self efficacy* memungkinkan individu menguasai situasi yang baru, yang tidak terikat dengan situasi atau perilaku yangspesifiik Hal ini menjelaskan bahwa efikasi diri merupakan karakteristik yang seharusnya ada dan dimiliki seseorang untuk berhasil dalam pekerjaan secara umum, dan dalam penelitian ini, pekerjaan sebagai broker. Generalisasi ini, merujuk pada sejauh mana harapan berlaku umum dalam setiap situasi yang dihadapi.

Berdasarkan penjelasan diatas, aspek-aspek atau dimensi dari *self efficacy* adalah; *magnitude* atau besaran,*strength* atau kekuatan, dan *geneealization* atau generalisasi. Dan pada penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran *Self Efficacy Scale* (SES) yang mengadaptasi dari Sherer et.al (1982). Peneliti mengadaptasi alat ukur dari Sherer karena pengukuran SES mencakup konteks umum dan menyeluruh serta *unidimensional.* Sehingga pengukurannya, hanya mengukur 2 *subscale* (sub-skala) yang diteorikan dalam *Self Efficacy Scale* ,oleh Sherer dkk yaitu: *general self efficacy* dan *social self efficacy*.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

Bandura (1997), ada beberapa faktor yang mempengaruhi *self efficacy* yaitu:

1) Pengalaman Keberhasilan (*mastery experiences*)

   Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan *self efficacy* yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan *self efficacy*-nya. Apabila keberhasilan yang didapat seseorang seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan *self efficacy*. Akan tetapi, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangannya sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan *self efficacy*-nya.

2) Pengalaman Orang Lain (*vicarious experiences*)

   Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan *self efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. *Self efficacy* tersebut didapat melalui *social models* yang biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong seseorang untuk melakukan modeling. Akan tetapi, variabel *self efficacy* yang didapat tidak akan terlalu berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau berbeda dengan model.

3) Persuasi Sosial (*Social Persuation*)

   Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas.

4) Keadaan fisiologis dan emosional (*physiological and emotional states*)
   Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan somatic lainnya. *Self efficacy* biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan sebaliknya *self efficacy* yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula.

Berdasarkan uraian diatas, faktor-faktor yang mempengaruhi *self efficacy* adalah; pengalaman keberhasilan, pengalaman oranglain, persuasi sosial dan keadaan fisiologis dan emosional seseorang.

3. Iklim Organisasi

a. Definisi Iklim Organisasi

Litwin & Stringer (1968) mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu konsep yang melukiskan sifat subyektif atau kualitas organisasi. Unsur unsurnya dapat dipersepsikan dan dialami oleh anggota organisasi dan dapat diukur baik secara langsung ataupun tidak langsung. Selanjutnya, Carr dkk (2003) mengungkapkan bahwa iklim organisasi addalah persepsi bersama mengenai set prosedur atau kebijakan umum atau khusus dari suatu perusahaan. Kemudian, Schneider dkk (2011) mendefinisikan iklim organisasi sebagai persepsi dan makna bersama yang melekat pada kebijakan, praktik, dan prosedur yang dialami dan perilaku karyawan yang diamati mendapatkan *reward* atau imbalan yang didukung dan diharapkan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal yang melukiskan kualitas organisasi, dipersepsikan bersama secara formal dan informal dan dialami anggota selama mereka beraktivitas yang mempengaruhi sikap, perilaku organisasi dan kinerja, yang dapat diukur baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan pada penelitian ini, peneliti menggunakan konsep definisi yang diungkapkan oleh Litwin & Stringer (1968).

b. Aspek-Aspek Iklim Organisasi

Kolb & Rubin (1984), membagi aspek iklim organisasi menjadi tujuh aspek yaitu; konformitas (*conformity*), tanggung jawab (*responsibility*), standar pelaksanaan pekerjaan (*standard*), imbalan (*reward*), kejelasan organisasi (*organizational clarity*), hubungan interpersonal dan semangat kelompok (*warm and support*), dan kepemimpinan (*leadership*). Sedangkan Litwin & Stringer (1968) berpendapat bahwa terdapat Sembilan aspek yang merupakan karakter dari iklim organisasi yaitu (Gray, 2007) :

1) *Structure* yaitu pandangan anggota terhadap derajat aturan serta prosedur kebijaksanaan yang diberlakukan dalam organisasi yang merupakan batasan-batasan yang diberikan oleh atasan atau organisasi kepada anggotanya.
2) *Responsibility*, yaitu tanggung jawab pribadi pada diri anggota organisasi untuk melaksanakan bagian yang menjadi tanggung jawabnya demi tujuan organisasi
3) *Reward*, yaitu imbalan atau hadiah untuk pekerjaan yang lebih baik terhadap anggota organisasi.

4) *Risk*, yaitu persepsi anggota terhadap kebijaksanaan organisasi tentang seberapa besar anggota organisasi diberi kepercayaan untuk mengambil resiko dalam membuat keputusan yang timbul akibat diberikannya kesempatan untuk menyalurkan ide dan kreatifitas.
5) *Warmth*, yaitu perasaan kekeluargaan dalam kelompok kerja dan keadaan kerja yang ramah.
6) *Support*, yaitu pemberian semangat kerja dalam organisasi, dimana para anggota organisasi saling mempercayai dan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.
7) *Standard*, kualitas pelaksanaan dan mutu produksi yang diutamakan organisasi dapat menetapkan tujuan untuk menantang anggota organisasi agar berprestasi.
8) *Conflict*, yaitu faktor mengenai permasalahan perbedaan pendapat antara atasan dan bawahan mengenai permasalahan dalam organisasi.
9) *Identity*. yaitu faktor yang menekankan pada persepsi anggota terhadap derajat pentingnya loyalitas kelompok dalam diri anggota organisasi, apakah individu dapat merasakan suatu kebanggaan menjadi anggota organisasi tersebut atau tidak sehingga dapat memperbaiki penampilan kerja individu

Berdasarkan penjelasan di atas, yang dikemukakan oleh Kolb & Rubin (1984) terdapat 7 aspek sedangkan, Litwin & Stringer (1968) menjabarkan dimensi atau aspek-aspek dari iklim organisasi menjadi 9 aspek yakni; struktur, *responsibility* (tanggung jawab), *reward* (hadiah), *risk* (resiko), *warmth* (kehangatan), *support* (dukungan), *standard* (standar), *conflict* (konflik) dan *identity* (identitas).

Pertimbangan peneliti, dari aspek yang telah dijabarkan diatas, maka penulis akan menggunakan 9 aspek oleh Litwin & Stringer (1968) karena,

aspek tersebut mencakup keseluruhan aspek Kolb & Rubin, justru ada tambahan 2 aspek baru yang tidak dibahas, yaitu aspek *conflict* dan *risk* yang mana, 2 aspek tersebut sangat dibutuhkan karyawan yang bekerja sebagai broker properti dimana, pada saat ini, begitu banyak perusahaan developer yang melakukan penipuan, dan tidak sedikit pula penipuan tersebut datang dari broker itu sendiri. Sehingga konflik dan resiko sangat mungkin terjadi dan dihadapi oleh para broker didalam proses jual-beli properti.

c. Faktor-faktor iklim organisasi

Terdapat beberapa faktor yang menentukan iklim organisasi antara lain:

1) Kepemimpinan dalam organisasi

   Kepemimpinan adalah salah satu bagian penting dari manajemen sebuah organisasi. Seorang manajer tugasnya antara lain merencanakan dan mengorganisasikan, tetapi peran utama pimpinan adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Davis, 2001).

2) Partisipasi Pegawai

   Manajer yang partisipatif akan mengikutsertakan karyawan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan. Cara semacam ini bukan untuk melepaskan tanggung jawab, melainkan untuk berbagi tanggung jawab operasional dengan karyawan yang akan melaksanakan putusan bersama, demikian kesimpulan pendapat Davis (2001). Hasilnya adalah karyawan merasa terlibat tujuan kelompok, karyawan merasa ikut berpartisipasi dalam memecahkan masalah.

3) Lingkungan Fisik Iklim organisasi

Sebagian besar ditentukan oleh sikap manajemen terhadap orangorang dan hakekat hubungan diantara pegawai-pegawai dan diantara kelompok. Faktor yang mempengaruhi iklim, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pengaruhnya terhadap perilaku manusia, yaitu:

a) Hakekat pekerjaan

Hakekat pekerjaan organisasi dan alirannya mempunyai pengaruh besar terhadap perilaku individu-individu dan kelompok dalam sistem urutan kerja. Misalnya, lingkungan fisik membentuk semacam iklim dimana para pegawai dicegah dari hal saling mempengaruhi karena sesuatu dan persyaratan untuk mengikuti urutan kerja.

b) Luas, bentuk dan susunan organisasi

Penambahan luas dan kompleksitasnya organisasi dapat mempengaruhi anggota-anggotanya. Dalam organisasi besar dimana informasi disampaikan melalui banyak saluran, sehingga perlu adanya jenis hubungan/interaksi yang akan dapat membantu perkembangan, yaitu saling menghormati dan saling memahami serta aliran komunikasi yang bebas.

c) Kesehatan dan keselamatan kerja

Dalam suatu organisasi harus mampu memberikan kondisi kerja yang melindungi kesehatan dan keselamatan para pegawainya, yaitu memberikan lingkungan pekerjaan yang melindungi dari resiko pencemaran udara, suara mesin, radiasi dan yang lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi adalah; kepemimpinan, partisipasi

pegawai dan lingkungan fisik organisasi yang meliputi; hakekat pekerjaan, luas/bentuk dan susunan organisasi, seta kesehatan dan keselamatan kerja.

B. Landasan Pemikiran

Pada era globalisasi saat ini, broker properti dihadapkan dengan tantangan yang mengharuskan dirinya tetap mampu *perform* dalam pekerjaan yang digelutinya, yaitu menjadi jembatan atau perantara antara *developer*/*vendor* dengan *buyer* atau *seller*. Broker atau sales sebagai sebuah pekerjaan, memang layak mendapatkan perhatian khusus, sebab, penjualan yang efektif adalah kunci sukses tidaknya perekonomian sebuah organisasi (Vinchur dkk 1998).

Ada lima hal yang bisa dilakukan broker untuk mempermudah proses jual beli rumah; mencari penjual dan pembeli, mengurus dokumen, mempromosikan properti, memonitor properti yang diperjual-belikan dan sebagai manajer investasi para klien yang ini berinvestasi dalam bidang properti. Kelima hal ini, tentu saja membutuhkan keahlian dan kompetensi yang sesuai. Sebab, dengan kompetensi yang dimiliki, didukung jaringan jual-beli dan *database* klien yang dimiliki broker professional, sehingga kemungkinan untuk berhasil menjual satu properti semakin tinggi.

Menurut Koopmans dkk (2011) ada 4 aspek yang digunakan dalam mengukur performasi kerja individu, yaitu; *task performance* (kemahiran individu melakukan tugas termasuk kuantitas dan kualitas kerja, keterampilan kerja, dan pengetahuan pekerjaan), *contextual performance* (perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis), *adaptive performance* (kemampuan beradaptasi dengan perubahan peran atau lingkungan kerja), dan *counterproductive work behavior* (perilaku yang

merugikan kesejahteraan orgnaisasi). Selanjutnya Koopmans menemukan '*adaptive performance did not appear a separate dimension, rather aspect of contextual performance'* (performasi adaptif tidak terlihat sebagai aspek terpisah melainkan bagian dari performasi kontekstual)

Beberapa faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja seseorang, seperti sosial, budaya, atau kondisi demografis dan juga kondisi pekerjaan, serta dapat pula dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, lingkungan kerja, atau karakter pekerja dari karakter dengan sifat yang berbeda (Fogaça dkk., 2018). Dalam penelitian ini, mencoba untuk mencari bukti-bukti empiris terkait faktor invidu yaitu berupa *self efficacy*.

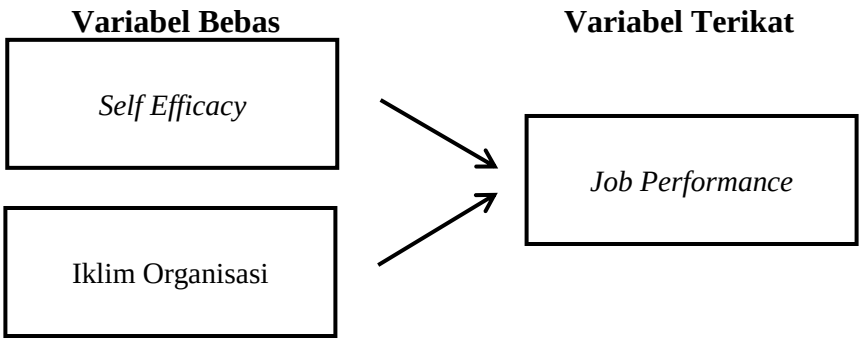
Self efficacy adalah keyakinan individu, dalam hal ini broker properti tentang kemampuannya untuk menjalankan tugas pada kinerja yang spesifik. Dalam pelaksanaannya, seorang broker, selayaknya *sales* atau bagian penjualan, harus memiliki *self efficacy* yang tinggi, agar rasa yakin mampu menjalankan dan menyelesaikam tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga masalah-masalah yang mungkin timbul atau hadir dalam proses jual-beli property dapat di tekan dan diatasi. Misalnya saja, kasus-kasus penipuan oleh oknum developer atau individu atau broker itu sendiri, yang mungkin saja membuat individu ragu untuk menggunakan jasa broker dalam menjual atau menyewakan propertinya kepada broker tersebut. Di sinilah *self efficacy* mengambil peranan untuk memampukan broker menyelesaikan masalah dan persoalan yang dihadapi.

Ketika *self efficacy* merupakan faktor yang berasal dari *internal* individu, maka terdapat pula faktor eksternal yang juga bisa berpengaruh terhadap *job performance* broker, yaitu iklim organisasi. Iklim organisasi menurut Litwin & Stringer (1968) adalah konsep yang melukiskan sifat subyektif atau kualitas organisasi. Broker yang baru bergabung dalam satu kantor agen,

biasanya harus mengikuti serangkaian *training*, untuk menguasai market share, memahami prosedur transaksi, membedakan *open listing* dan *exclusive listing*, mengiklankan *secondary market*, serta teknik *closing secondary*. Berlaku juga, *training refresh knowledge* bagi broker lama untuk memaksimalkan penjualan.

Terdapat puluhan kantor agen yang tersebar di Jawa Timur, dan tentu saja menjadi pilihan para broker untuk memutuskan kantor agen mana yang akan menjadi *partner*. Karena semua kantor agen tersebut mempunyai nama, dan terpercaya karena tergabung dalam AREBI misalnya saja Mansion Indonesia, RayWhite, A n A Indonesia dan lainnya. Ada kalanya, dimana broker dari satu kantor agen, pindah dan berpartner dengan kantor agen lainnya. Hal tersebut adalah lumrah dimana, mungkin saja broker tersebut tidak mepersepsikan iklim organisasi dengan baik. Sehingga, adalah umum, bila broker dari kantor agen satu, pindah ke kantor agen lainnya. Tidak jarang, broker dari kantor agen satu cabang a pindah ke kantor agen satu cabang b. sehingga dibutuhkan iklim organisasi yang positif agar broker mampu bertahan pada satu kantor agen.

Individu yang mengalami dan merasakan iklim organisasi yang positif, dipercaya mampu menaikan *job performance* atau kinerjanya. Temuan penelitian terdahulu, menenjukan bahwa *job performance* yang baik bisa dicapai apabila perusahaan atau organisasi mampu memaksimalkan sumber daya atau *resources* yang dimiliki, dengan salah satu cara, yaitu, meningkatkan dan menciptakan iklim organisasi yang positif dan *supportive.* Hal ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Trisanto (2017), Judge & Bono (2001), Eres & Judge (2001), Chasanah (2008), Potosky (2009), Lai (2012), Bhat& Bashir (2016), Fajriah (2016), Husnawati (2016), Sunarsih & Helmiatin (2017), dan Macmud (2018).



Gambar 1. Bagan Landasan Pemikiran

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian teori dan gambaran bagan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1) *Self efficacy* berkorelasi positif dengan *job performance* Broker Properti di Jawa Timur.
2) Iklim organisasi berkorelasi positif dengan *job performance* Broker Properti di Jawa Timur.
3) *Self efficacy* dan iklim organisasi secara bersama-sama berkorelasi dengan *job performance* Broker Properti di Jawa Timur.

Halaman ini sengaja dikosongi