

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan otomotif di Indonesia menyebabkan tumbuhnya peluang usaha dalam bidang otomotif, bidang otomotif ini berkembang dengan sangat pesat sehingga banyak terdapat usaha mandiri. Persaingan yang sangat ketat memicu perusahaan untuk melakukan strategi bersaing, sehingga perusahaan akan melakukan segala cara untuk mencapai tujuan dan visi misi yang telah ditetapkan. Perkembangan otomotif telah banyak memberikan perubahan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat Indonesia. Otomotif sepeda motor di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan sepeda motor dalam aktivitas sehari-hari sebagai alat transportasi untuk mencapai tujuan dengan waktu yang cepat. Disamping itu sepeda motor juga dapat mengatasi kemacetan dan meminimalisir pengeluaran pembelian bahan bakar minyak.

Perkembangan otomotif sepeda motor khususnya di Bali sangat mengikuti tren. Banyak perusahaan sepeda motor bersaing dalam pasar otomotif dengan melakukan inovasi-inovasi terbaru seperti perusahaan Honda, Suzuki, dan Yamaha. Perusahaan yang bersaing tentunya akan berusaha memberikan produk

serta pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Untuk memberikan yang terbaik maka diperlukan dukungan dari SDM yang berkualitas. Semakin berkualitas SDM maka akan baik pula pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Maha Surya Motor II merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif sepeda motor khususnya di daerah Singaraja. Perusahaan ini melayani pembelian sepeda motor baik berupa tunai maupun kredit, penjualan suku cadang dengan memberikan garansi dalam 1x24 jam, dan memberikan pelayanan berupa gratis pelayanan *service* selama 4 kali *service*. Pada tahun 2018 terjadi fluktuasi penjualan *spare part*, dan penjualan sepeda motor sedangkan pelayanan *service* mengalami penurunan (Lampiran. 2). Hal tersebut menyebabkan kinerja karyawan dipandang rendah sehingga perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan secara terus menerus.

Penjualan *spare part* di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja mengalami fluktuasi paling tajam terjadi pada bulan September. Pada bulan September perusahaan menargetkan Rp 70.000.000 untuk penjualan *spare part*, namun hasil yang dicapai karyawan sebesar Rp 58.756.000 hal tersebut masih tergolong sangat rendah jika dibandingkan dengan target perusahaan. Berdasarkan penuturan dari karyawan pada bagian *spare part* diketahui adanya pergantian *shift* kerja tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh perusahaan. Misalnya pada saat jam istirahat karyawan yang seharusnya bekerja untuk pergantian *shift* datang terlambat, hal ini menyebabkan pergantian *shift* menjadi lebih mundur sedangkan dibagian penjualan *spare part* ini dituntut karyawan untuk tetap ada menjaga *spare part* dan melayani konsumen, masalah

seperti ini berlarut-larut terjadi sehingga hubungan antar rekan kerja menjadi kurang harmonis dan menyebabkan kinerja karyawan di bagian penjualan *spare part* menjadi menurun.

Pada penjualan sepeda motor mengalami fluktuasi yang disebabkan kompetensi karyawan masih belum optimal karena target yang ditetapkan oleh perusahaan belum tercapai. Hal ini diduga disebabkan karena keterampilan karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi perusahaan. Misalnya keterampilan dalam menjual berbagai jenis sepeda motor sesuai dengan spesifikasinya dan keunggulan yang berbeda-beda bagi konsumennya. Karyawan kurang mampu menyampaikan informasi secara menyeluruh mengenai keunggulan masing-masing tipe sepeda motor dan menarik minat konsumen untuk membeli. Disamping itu hal yang menjadi kendala bagi karyawan adalah citra dan konsep diri. Karyawan belum memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dalam memberikan saran dan menjelaskan manfaat produk dari sepeda motor yang ditawarkan kepada konsumen. Tujuan karyawan menjual hanya untuk mendapatkan komisi dan mengejar target tanpa memahami kebutuhan konsumen. Dalam hal kepuasan kerja karyawan menyukai pekerjaan yang dilakukan, baik dalam hal menjual sepeda motor ataupun pekerjaan penunjang lainnya. Gaji yang diberikan dari perusahaan sudah sesuai dengan UMK sehingga karyawan bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik. Namun jika dinilai dari promosi kerja dan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan masih dinilai kurang karena perusahaan hanya memberikan gaji dan juga insentif tanpa memperhatikan kebutuhan penghargaan terhadap karyawan yang memiliki prestasi kerja. Pengawasan yang diberikan oleh perusahaan juga dinilai masih

kurang cukup karena perusahaan lebih mementingkan pada target penjualan tanpa pengawasan kepada karyawannya. Rekan kerja dan kondisi kerja menjadi satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan karena pasti adanya sebuah persaingan dan ketidaknyamanan dalam bekerja satu sama lain karena hal-hal yang bersifat pribadi yang dibawa dalam perusahaan itu sendiri. Hal tersebut tentunya mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan motif yang kuat untuk mengejar target karena motif yang diberikan oleh perusahaan dirasa masih kurang cukup untuk meningkatkan keterampilan dari karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan kepuasan kerja.

Pencapaian target pada bagian pelayanan *service* belum sesuai dengan yang diharapkan. Terjadinya penurunan pelayanan *service* diduga disebabkan karena kurangnya kompetensi dan kepuasan kerja karyawan sehingga mempengaruhi penurunan kinerja karyawan. Kurangnya kompetensi dapat dilihat pada kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai *spare part* sepeda motor, keterampilan untuk bekerja secara cepat dan responsif masih kurang, kemampuan menghadapi situasi apabila terjadi keluhan dari konsumen yang rendah dan kurangnya percaya diri dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut perlu ditingkatkan untuk mampu memperoleh kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Kurangnya kepuasan kerja dapat dilihat pada kurang maksimalnya kinerja karyawan, karena tidak adanya promosi jabatan dan penghargaan untuk memacu semangat kerja karyawan, kurangnya pengawasan dari pimpinan perusahaan yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan, serta ketidaknyamanan pada lingkungan dan rekan kerja perusahaan. Permasalahan seperti ini harus di perhatikan oleh pimpinan perusahaan untuk

tetap menjaga kelangsungan hidup perusahaan melalui perbaikan kinerja karyawan. Pengukuran kualitas mencerminkan pada pengukuran tingkat kepuasan kinerja karyawan, ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Dapat diketahui bahwa karyawan dibagian penjualan *spare part*, penjualan sepeda motor dan pelayanan *service* di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja belum mencapai maksimal, karena kinerja yang dilaksanakan masih belum sesuai harapan yang diinginkan perusahaan. Hal ini di dukung oleh teori Brown (2004) bahwa kompetensi dan kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2003). Perusahaan tentu membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerja yang meningkatkan produk dan layanan yang berkualitas, karyawan juga aset perusahaan yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik serta mampu berkompetisi. Kinerja karyawan dapat diukur melalui sebuah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas, perbandingan hasil kinerja dengan target dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Penerapan manajemen SDM mempunyai dampak yang besar pada kinerja organisasi publik. Termasuk dalam penerapan manajemen SDM adalah mengembangkann kompetensi dan menetapkan kondisi kerja yang memuaskan.

Observasi awal dilakukan dengan menyebarkan 10 kuisisioner kepada karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja. Pada kuesioner kinerja karyawan tersebut terdapat tiga indikator yaitu: Kuantitas (Y_1), Kualitas (Y_2), dan Ketepatan (Y_3). Hasil kuesioner yang telah disebar menunjukkan kinerja yang rendah dengan skor 57 (Lampiran. 2). Kuantitas menjadi indikator terbesar dalam menyumbangkan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Brown (2004) penerapan manajemen SDM mempunyai dampak yang besar pada kinerja organisasi publik. Termasuk dalam penerapan manajemen SDM adalah mengembangkann kompetensi dan menetapkan kondisi kerja yang memuaskan. Berdasarkan teori ini, kompetensi dan kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau pada situasi tertentu (Moeheriono, 2012). Menurut Widodo (2015) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Dalam kuisisioner kompetensi tersebut terdapat lima indikator yaitu: Pengetahuan (X_1), Keterampilan (X_2), Konsep Diri (X_3), Citra Diri (X_4), dan Motif (X_5). Hasil kuesioner yang telah disebar menunjukkan kompetensi yang rendah dengan skor 95 (Lampiran. 2). Rendahnya kompetensi disebabkan karena pengetahuan yang kurang khususnya dalam bidang *service* motor dimana dalam penanganan satu motor ditangani oleh dua orang karyawan dengan permasalahan yang tidak terlalu sulit. Pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang lebih tinggi akan memerlukan lebih banyak karyawan. Oleh karena itu, diperlukan kompetensi yang memadai sehingga satu karyawan mampu menangani satu *service* atau pelayanan yang

diterima dari masyarakat. Meningkatnya pengetahuan tentunya juga akan meningkatkan keterampilan dari karyawan sehingga mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan efisien. Pengetahuan dan keterampilan tersebut akan membantu perusahaan untuk mencapai laba yang maksimal dan meningkatkan kesetiaan pelanggan untuk melakukan pelayanan *service* di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.

Disamping kompetensi yang menyebabkan kinerja rendah adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan ukuran sampai seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan karyawannya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatan (Kuswadi, 2004). Sedangkan Shmailan (2016) mengemukakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Dalam kuisioner kepuasan kerja tersebut terdapat enam indikator yaitu: Pekerjaan itu sendiri (X_1), Gaji (X_2), Promosi (X_3), Pengawasan (X_4), Rekan Kerja (X_5), dan Kondisi Kerja (X_6). Hasil kuisioner kepuasan kerja yang telah disebar masih tergolong rendah dengan skor 118 (Lampiran. 2). Rendahnya kepuasan kerja disebabkan oleh indikator gaji dan pekerjaan itu sendiri. Disamping itu, masih banyak kondisi dimana satu karyawan mengerjakan satu pekerjaan penuh sedangkan karyawan lainnya mengerjakan pekerjaan yang sedikit sehingga terjadi penyimpangan dalam mengerjakan pekerjaan perusahaan ditambah masih kurang adanya peningkatan karir sehingga karyawan yang bekerja bertahun-tahun masih menjabat dalam posisi yang sama tanpa adanya peningkatan. Penelitian berkaitan dengan kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja di dukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliadi(2018), Nirmawati (2018) yang menyatakan bahwa kompetensi dan

kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja sebagai berikut.

- (1) Terjadi fluktuasi penjualan sepeda motor di Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja dimana pada bulan April - Desember 2018 disebabkan karyawan belum mencapai target yang di ditetapkan oleh perusahaan.
- (2) Rendahnya kompetensi karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja khususnya pada bagian pelayanan *service* dan marketing.
- (3) Kinerja karyawan rendah tercermin dari kepuasan kerja yang rendah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Kompetensi dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas, sedangkan kinerja karyawan merupakan variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- (1) Apakah ada pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja?
- (2) Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja?
- (3) Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh penjelasan teruji mengenai bagaimana pengaruh sebagai berikut:

- (1) Ada pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.
- (2) Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.
- (3) Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat yaitu manfaat : manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara rinci kedua manfaat hasil penelitian tersebut sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya permasalahan mengenai kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen pengelola Maha Surya Motor II Cabang Penarukan Singaraja sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja.



