

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Dalam sebuah perusahaan baik itu instansi pemerintah maupun swasta pada umumnya tempat berkumpulnya seluruh individu dalam melakukan aktivitas, baik di dalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Dalam sebuah perusahaan pegawai mempunyai peran penting dalam membantu suatu perusahaan itu sendiri agar mencapai kesuksesan di dalam perusahaan. Perusahaan tidak hanya memerlukan pegawai yang ahli dalam bidang pekerjaannya, namun perusahaan juga turut membentuk karakter seorang pegawai agar dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Menjadi seseorang pegawai akan dituntut untuk bekerja secara profesional, bisa mengatur waktu antara pekerjaan dan urusan di luar pekerjaan itu sendiri, seperti pada perusahaan Toyota Auto 2000 cabang Singaraja, pegawai menjadi peran yang sangat penting dalam menjalankan pekerjaan. Mengelola pegawai dalam jumlah yang besar tentu menjadi salah satu hal yang penting bagi perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi produktivitas kerja, baik yang berkaitan dengan tenaga kerja maupun lingkungan perusahaan, serta kebijakan pemerintah. Secara keseluruhan, peningkatan produktivitas dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti sikap kerja, kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*), tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan dan pelatihan dalam manajemen, hubungan antar tenaga kerja, dan kewirausahaan.

(Nasron & Astuti, 2011) Faktor-faktor tersebut perlu memperhatikan

perubahan kecenderungan dalam dunia kerja dan memenuhi permintaan pasar dengan tepat, memuaskan, dan cepat. Hal ini mendasari pentingnya pengembangan kemampuan serta kualitas sumber daya manusia, tidak hanya dari segi fisik, mental, dan moral, tetapi juga dari aspek produktivitas kerja.

Dalam dunia kerja, suatu kegiatan tidak akan berjalan sebuah kegiatan jika tidak adanya pemimpin perusahaan tersebut. Pada dasarnya pemimpin berperan sebagai penggerak, dan mengkoordinir serta mengelola faktor-faktor produksi dalam perusahaan termasuk sumber daya manusianya. Untuk dapat mewujudkan kondisi seperti ini kepemimpinan yang baik harus dapat mempelajari, memahami serta menerapkan unsur-unsur manajemen didalam pola kerjanya sehingga dapat mempengaruhi dan memotivasi karyawan yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dengan memberikan feedback yang adil bagi para pegawai yang berprestasi Seorang pemimpin harus memiliki keserasian antara karyawannya agar perusahaan yang dipimpinnya dapat berjalan dengan efektif.

Dalam dunia kerja tidak akan terlepas dari yang namanya sumber daya manusia, tanpa adanya sumber daya manusia pekerjaan itu tidak dapat berjalan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Sumber daya manusia menjadi faktor yang dapat menunjang berbagai kegiatan dalam suatu perusahaan atau organisasi, selain itu, kemajuan jaman akan selalu beriringan dengan perkembangan teknologi. Meskipun demikian, aset yang paling dibutuhkan oleh perusahaan tetap ada pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penggerak dan proses keberlangsungan jalannya kegiatan dalam perusahaan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penggerak dan proses keberlangsungan jalannya kegiatan dalam perusahaan. Oleh sebab itu, sumber daya

manusia haruslah memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat mendukung dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berkualitas dan memadai mampu menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab dengan efektif dan efisien. Perusahaan dengan latar belakang dan capaian yang tinggi memerlukan tenaga manusia yang kompeten serta memiliki jiwa kompetitif yang unggul. Selain itu, perusahaan juga membutuhkan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, dan kreativitas. Hal ini penting dilakukan agar sumber daya manusia tersebut mampu mengembangkan dan membina perusahaan dengan baik.

Kualitas sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya akan tetapi ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalamannya, kematangannya dan sikapnya. (Faizi *et al.*, n.d. 2022).

Keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya karena sumber daya manusia berkaitan secara langsung dengan proses produksi, sumber daya manusia yang bagus akan menghasilkan proses produksi yang baik. Proses produksi biasanya dikaitkan dengan produktivitas, dimana apabila produktivitas meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja dari perusahaan dan hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan (Ariansyah & Roni, 2023).

(Ariansyah & Roni, 2023) juga menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap efektivitas organisasi, pelaksanaan pekerjaan secara efektif akan meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu

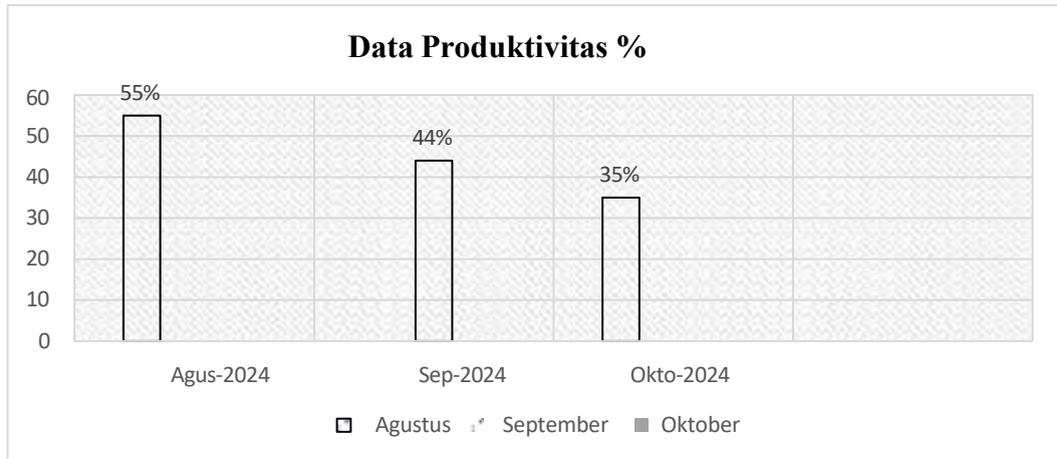
melakukan upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusianya. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan yang dapat dilakukan dengan efektif akan meningkatkan produktivitas kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah produktivitas kerja karyawan.

Salah satu perusahaan mobil yang ada di Indonesia seperti Toyota atau yang lebih dikenal dengan istilah perusahaan Toyota Astra International Tbk. Auto 2000 yang berlokasi di kota Singaraja, dan beralamat di JL. Tukadmungga, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng, Bali. Merupakan salah satu perusahaan otomotif besar di Indonesia. Sebagai perusahaan swasta, TAM atau di sebut dengan (Toyota Astra Motor) yang beroperasi secara independen dan tidak dimiliki atau dikelola oleh pemerintah Indonesia. Adapun layanan Auto 2000 yang disediakan oleh Auto 2000 meliputi penjualan, *service*, pembelian suku cadang, tukar tambah, setiap dealer Auto 2000 terdapat beberapa jenis layanan salah satu contoh layanan di Auto 2000 Singaraja dengan sebutan VSP yaitu *vehicle, service, part* seiring berkembangnya teknologi Auto 2000 memiliki layanan online berbentuk aplikasi yang bernama Auto 2000 Digiroom adalah aplikasi yang melayani berbagai pelayanan secara online seperti, penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang. Adapun fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut seperti mobil baru, *workshop service, kupon service, aksesoris, paket service, used car, order suku cadang, tracking order, home service, test drive, trade in, bandingkan mobil, dan body paint*. Terdapat juga layanan online yaitu tanya Tasia tidak sama seperti aplikasi Auto 2000 Digiroom tanya Tasia adalah Ai yang menjawab secara robot dan diarahkan ke whatshap untuk melanjutkan pesan, dan tanya Tasia tersedia dalam 24 jam.

Adapaun layanan di bidang service yaitu THS (*Toyota Home Service*) yaitu pihak Toyota yang akan mendatangi ke rumah yang ingin melakukan service, dan layanan tersebut tidak terdapat biaya tambahan, terdapat beberapa pekerjaan yang tidak bisa dilakukan dengan layanan THS, misalnya kendaraan memerlukan pemeriksaan lebih detail tidak bisa menggunakan layanan THS, dan harus melakukan service di dealer Toyota terdekat. Visi dari Toyota Auto 2000 menjadi dealer Toyota terbaik dan terandal di Indonesia melalui proses kelas dunia. Dengan Misi yang kami pegang teguh yaitu, membantu pelanggan menikmati mobilitasnya. Toyota Auto 2000 berambisi untuk menjadi dealer mobil terbaik yang menonjolkan produk dan layanan yang kompetitif, memiliki jaringan yang luas, dan dikelola secara efektif guna mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah Singaraja.

Dalam perusahaan Toyota Auto 2000 Singaraja, para karyawan dituntut untuk berprestasi dalam bentuk memberikan peningkatan produktivitas kerja yang tinggi. Sebab, semakin tinggi produktivitas kerja karyawan, maka menghasilkan semakin banyak produksi yang dihasilkan dan dapat memberikan keuntungan bagi sebuah perusahaan. Selain itu, produktivitas kerja yang tinggi juga akan memberikan keuntungan bagi karyawan bagi karyawan itu sendiri. Keuntungan yang akan diperoleh oleh karyawan antara lain, mendapatkan benefit atau bonus dari perusahaan dan kenaikan jabatan dari hasil kerja yang memuaskan. Namun pada kenyataannya, terdapat penurunan produktivitas kerja dalam 3 (bulan) terakhir di Toyota Auto 2000.

Berikut ini data atau grafik penurunan produktivitas kerja pada karyawan di Toyota Auto 2000:



**Gambar 1.1**  
Grafik Produktivitas Di Toyota Auto 2000 Singaraja

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa data produktivitas pada Auto 2000 Singaraja pada bulan agustus memiliki kenaikan sebesar 55%, berbeda dengan bulan september terjadi penurunan produktivitas pada Auto 2000 Singaraja sebesar 44%, dan pada bulan oktober terjadi lagi penurunan sebesar 35%, data 3 bulan terakhir tidak semua mencapai target yang di tentukan oleh kantor, sehingga tiap bulannya mengalami jumlah penurunan dari target yang telah ditetapkan.

Faktor pertama yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah *hard skill* kemampuan merupakan kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan dalam diri sendiri atau merupakan hasil latihan atau praktik yang menghasilkan suatu yang dapat terwujudkan melalui tindakan. Namun pada kenyataannya pada karyawan Auto 2000 Singaraja masih terdapat *hard skill* yang rendah. Hal ini dibuktikan dengan nilai *value*, dan semangat kerja dalam melakukan pekerjaanya.

Dari hasil pengamatan pada Toyota Auto 2000 Singaraja tentu sangat memperhatikan produktivitas kerja karyawan, karena dianggap sangat penting bagi organisasi karena dapat membawa pengaruh positif dan keuntungan dalam

menjalankan berbagai aktivitas perusahaan. Dengan memastikan karyawan bekerja secara efektif, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih baik.

Tabel 1.1  
Rekapitulasi Absensi Karyawan Tahun 2019-2023, Pada Auto 2000 Singaraja.

No.	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Jam Kerja	Absensi karyawan	
				Alfa	Keterlambatan Karyawan (Tahun)
1	2019	34	10 Jam	6 kali	84 kali
2	2020	34	10 Jam	10 kali	85 kali
3	2021	34	10 Jam	8 kali	47 kali
4	2022	34	10 Jam	7 kali	50 kali
5	2023	34	10 Jam	9 kali	75 kali
Total 5 tahun terakhir				40 kali	341 kali

Dalam Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui tingkat absensi karyawan Auto 2000 Singaraja 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi, berdasarkan wawancara dengan CSR (*Customer Relation Officer*) beberapa penyebab tingginya tingkat absensi keterlambatan karyawan antara lain masih kurangnya rasa tanggung jawab dan kurangnya komitmen karyawan terhadap pekerjaannya, ini terlihat berdasarkan data keterlambatan karyawan karena masih banyaknya kasus karyawan mengalami keterlambatan saat waktu masuk kerja. Namun dari tahun ke tahun tingkat absensi terutama keterlambatan sudah mulai mengalami penurunan dan kedisiplinan karyawan sudah lebih baik dari tahun sebelumnya, karena diberlakukannya sanksi tidak mendapatkan benefit atau bonus bagi yang terlambat masuk jam kerja. Sebagai indikator dan fenomena dari *soft skill*. *Hard skill* dan *soft skill* Harus dikembangkan secara seimbang, *soft skill* karyawan dapat dikembangkan melalui pelatihan yang diikuti karyawan untuk melatih dan mengasah *skill* yang ada pada

karyawan Auto 2000 Singaraja.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara ini, pada Toyota Auto 2000 *hard skill* masih terdapat kurangnya tingkat *hard skill* yang di rasakan oleh karyawan Toyota Auto 2000 masih belum memuaskan, dalam segi kesenjangan yang dialami di Auto 2000 dalam penguasaan *hard skill* yang sangat di butuhkan pada Toyota Auto 2000 Singaraja. Hal ini dapat di sebabkan oleh beberapa faktor, kurangnya akses terhadap pendidikan dan pelatihan yang sesuai, selama ini masalah yang terjadi pada karyawan Toyota Auto 2000 terdapat pada pemahaman teknis tentang kendaraan, kemampuan berfikir kritis dalam menyelesaikan sebuah masalah pada customer yang mengalami kendala di bagian kerusakan kendaraan dan pemeliharaan rutin, serta kemampuan dalam menggunakan teknologi baik secara komputer (sistem) dan manual terdapat kurang menemukan masalah atau solusi yang tepat jika terjadinya hal teknis seperti kerusakan yang membuat karyawan panik dan syok sehingga tidak dapat menemukan solusi untuk masalah tersebut. Hal ini dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Auto 2000 Singaraja. Faktor *hard skill* tentunya merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mendorong semangat kerja karyawan dalam suatu perusahaan. *Hard skill* atau kemampuan dan keterampilan dalam hal mengerjakan sesuatu tugas yang dibebankan kepada karyawan merupakan hal yang dapat memacu semangat kerja karyawan untuk dapat meluangkan seluruh tenaga dan pikirannya dalam melakukan pekerjaan.

*Hard skill* (keahlian teknis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. Namun jika tidak memiliki *soft skill* yang bagus tak heran seberapa tahun bekerja prestasi seseorang tidak ada peningkatnya. Sangat berbeda dengan yang

mempunyai *soft skill* yang bagus, prestasinya sedikit demi sedikit dan terus mencapai tingkat yang lebih tinggi. *Hard skill* karyawan, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, berperan penting dalam menentukan seberapa efektif seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, *soft skill* seperti komunikasi, kerja sama, dan kemampuan beradaptasi menjadi semakin penting dalam lingkungan kerja yang dinamis. Karyawan yang memiliki kombinasi *hard skill* teknis dan *soft skill* yang baik cenderung lebih produktif dan mampu berkontribusi lebih besar terhadap pencapaian target perusahaan.

Dari permasalahan dan kondisi yang telah dipaparkan diatas, maka *hard skill* dan *soft skill* dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan pada Toyota Auto 2000 yang didukung dari observasi awal yang telah dilakukan serta dikaji dengan teori-teori yang ada. Untuk itu perusahaan diharuskan melakukan evaluasi dan menilai produktivitas kerja dari karyawan dengan memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan *hard skill* dan *soft skill*. Berdasarkan uraian diatas, dalam hal ini penulis sangat tertarik untuk meneliti dengan judul **”Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Toyota Auto 2000 Singaraja.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka identifikasi masalah penelitian pada Toyota Auto 2000 Singaraja adalah sebagai berikut.

1. Terdapat banyak hal-hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan Toyota Auto 2000 Singaraja

2. Dalam hal-hal *hard skill* masih terdapat karyawan yang memiliki kemampuan berfikir kritis dalam menyelesaikan masalah pada customer sehingga menghambat kerja dan semangat Toyota Auto 2000 Singaraja.
3. Dalam variabel *soft skill* masih terdapat respon dan kritik yang kurang baik yang dialami oleh karyawan Toyota Auto 2000 Singaraja.
4. Masih dijumpai adanya beberapa karyawan yang memiliki keterlambatan dapat dilihat dari hasil penurunan keterlambatan pertahun.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Toyota Auto 2000, maka penelitian membatasi permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel penelitian hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu *hard skill* dan *soft skill* sebagai variabel bebas sedangkan produktivitas kerja sebagai variabel terikat.
2. Penelitian dilakukan di Toyota Auto 2000 Singaraja dengan subjek penelitian yaitu tenaga kerja atau karyawan pada divisi admin, *service*, sales/penjualan, *spare part*, mekanik, dan *customer relation* di Toyota Auto 2000 Singaraja

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah *hard skill* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di Toyota Auto 2000 Singaraja?
2. Apakah *soft skill* berpengaruh terhadap produktivitas kerja di Toyota Auto 2000 Singaraja?

3. Apakah *hard skill* dan *soft skill* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di Toyota Auto 2000 Singaraja?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal berikut.

1. Menguji apakah *hard skill* berpengaruh terhadap produktivitas kerja di Toyota Auto 2000 Singaraja.
2. Menguji apakah *soft skill* berpengaruh terhadap produktivitas kerja pada Toyota Auto 2000 Singaraja.
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan diantara dua variabel antara variabel *hard skill* dan *soft skill* terhadap produktivitas kerja pada Toyota Auto 2000 Singaraja.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) yang terkait dengan penilaian prestasi kerja dan insentif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dan gambaran bagi perusahaan, terkait pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap produktivitas kerja pada Toyota Auto 2000 Singaraja. Sehingga perusahaan dapat menanggulangi dampak dari adanya faktor *soft skill* dan *hard skill* agar sumber daya manusia yang ada di dalamnya tetap dapat bertahan dalam jangka waktu panjang, dan berkontribusi penuh dalam perusahaan.

