

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan jaman digitalisasi sekarang ini mempunyai dampak dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Sumber daya manusia dalam hal ini tenaga kerja berperan dalam perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai untuk mendukung pengembangan perusahaan. Dalam melakukan pengembangan ada banyak faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Tetapi dalam rangka mencapai visi dan misi tersebut perusahaan sering mengalami kegagalan yang disebabkan karena menurunnya kinerja karyawan. Selain strategi bersaing yang mumpuni serta teknologi yang canggih perusahaan juga harus memperhatikan kondisi tenaga kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bactiar (2013) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja

karyawan. Menurut Sedarmayanti (2013:40) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang dikembangkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rosdiah (2013) menyatakan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Simamora (2013:342) Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku dan pengetahuan para karyawan yang sesuai dengan keinginan perusahaan.

Selain itu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliani (2013) menyatakan kompensasi juga berpengaruh terhadap kinerja. Menurut Simamora (2013:540) kompensasi adalah apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi . Kompensasi meliputi kembalian-kembalian finansial dan jasa-jasa nanwujud dan tunjangan-tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian. Kompensasi juga didefinisikan sebagai pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi employe baik yang langsung berupa uang (finansial) maupun yang tidak langsung berupa uang (non finansial) Martoyo (2013:126). Jadi dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah apa yang diterima oleh karyawan sebagai kontribusi mereka kepada organisasi baik yang langsung berupa uang (finansial) maupun yang tidak langsung berupa uang (non finansial).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aulia (2014) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja. Menurut Stonner dan

Umar (2013:31) mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan proses pengarahan dan mempengaruhi aktifitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok. Sedangkan menurut Hasibuan (2013:170) Kepemimpinan merupakan cara seseorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif dan mencapai tujuan organisasi.

Sani (2014:66) mendefinisikan bahwa kinerja atau *performance* pegawai merupakan proses evaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka dibandingkan dengan seperangkat standar, dan mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut Sinambela (2013:5) mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melakukan tugasnya. Menurut Prawirosentono (Sinambela, 2013:9) Kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu harus diperhatikan.

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan, oleh karenanya setiap perusahaan yang ingin berkembang harus memperhatikan kinerja dari para karyawannya termasuk perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif. Di Kota Sidoarjo dan Surabaya

terdapat banyak perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang bersaing secara ketat. PT.Astra International Tbk Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru merupakan salah satu ATPM Toyota yang bergerak dalam bidang jasa penjualan, servis serta menyediakan suku cadang asli merk Toyota. PT.Astra International Tbk Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru berlokasi di Jalan raya waru Km.15 Sidoarjo. PT.Astra International Tbk Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja para karyawannya dengan harapan dalam jangka panjang akan berpengaruh terhadap berkembangnya perusahaan.

Salah satu hal yang dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja karyawan untuk perusahaan yang bergerak dalam jasa servis adalah jumlah keluhan dari para pelanggan yang melakukan servis. Tingginya jumlah komplain dari pelanggan menunjukkan belum optimalnya kinerja dari karyawan sehingga target dari karyawan akan sulit untuk dicapai. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata penilaian performance yang mengalami penurunan tiap bulannya.

Tabel 1.1

Data Jumlah Keluhan Pelanggan pada bagian servis PT.Astra International Tbk Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru Januari s/d September 2018

No	Bulan	Jumlah Unit Entry	Jumlah Komplain Pelanggan	Presentase Jumlah Komplain
1	Januari	840	25	2.98 %
2	Febuari	944	36	3.81 %
3	Maret	1106	33	3.98 %
4	April	981	61	6.22 %
5	Mei	1088	66	6.07 %
6	Juni	1165	50	4.29 %
7	Juli	1176	57	4.85 %

8	Agustus	1113	43	3.86 %
9	September	1020	41	4.02 %
Rata-rata jumlah komplain pelanggan				4.45 %

Sumber : Data Manajemen PT.Astra International Tbk Toyota Sales
Operation Auto 2000 Waru, 2018

Dari data tabel 1.1 dapat dilihat tingginya jumlah angka keluhan dari pelanggan . Prosentase angka keluhan tersebut lebih tinggi dari prosentase yang ditargetkan oleh perusahaan yaitu 2.00 %. Hal tersebut bisa dijadikan sebagai indikator belum optimalnya kinerja dari para karyawan, dimana karyawan dianggap belum bisa menyelesaikan keluhan pelanggan yang melakukan servis di PT.Astra International Tbk Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru.

Keluhan pelanggan antara lain disebabkan oleh ketidaksesuaian estimasi waktu pengerjaan yang diberikan oleh service advisor kepada pelanggan dengan waktu penyelesaian pekerjaan dari mekanik. Waktu pengerjaan yang lebih lama dari estimasi yang diberikan sering membuat pelanggan mengeluh mengenai kinerja dari para karyawan. Selain itu juga sering tidak tersedianya spare part fast moving yang membuat para pelanggan mengeluh karena harus menunggu lebih lama untuk datangnya spare part dan juga membuat waktu pengerjaan mobil menjadi lebih lama.

Dari segi kualitas pekerjaan mekanik, sering terjadi kesalahan dalam melakukan perbaikan. Kesalahan yang terjadi seperti ketidak telitian dari mekanik saat melakukan pembongkaran dan pemasangan komponen yang terkadang justru menyebabkan masalah mandiri pada mobil pelanggan. Hal ini juga bisa menjadi masalah bagi perusahaan karena perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk mengganti kerugian dari

pelanggan. Hal ini cukup menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian terhadap faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.Astra International Tbk Toyota Sales Operation Auto 2000 Waru.

Berdasarkan latar belakang, teori dan permasalahan serta penelitian terdahulu diatas, maka peneliti mengambil judul : “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN, KOMPENSASI, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA BAGIAN SERVIS PT.ASTRA INTERNATIONAL TBK TOYOTA SALES OPERATION AUTO 2000 WARU SIDOARJO).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi dan kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Menjelaskan pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan.
2. Menjelaskan pengaruh pelatihan secara parsial terhadap kinerja karyawan.
3. Menjelaskan pengaruh kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan.
4. Menjelaskan pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja karyawan.
5. Menjelaskan pengaruh lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi dan kepemimpinan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk :

1. Aspek akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan referensi penelitian serupa di masa mendatang dengan topik yang sama.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang sama dan untuk semua orang yang ingin mendapatkan informasi di bidang sumber daya manusia khususnya pengaruh lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

3. Aspek praktis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat ditindak lanjuti untuk mengetahui apakah lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi dan kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan.