

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang terjadi saat ini mempunyai dampak bagi perkembangan usaha. Salah satu dampak yang sangat jelas terlihat yaitu terdapat adanya kompetisi atau persaingan dalam dunia usaha. Kompetisi atau persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan terus berlomba-lomba melakukan inovasi untuk memenangkan persaingan. Persaingan tersebut juga terjadi pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang industri otomotif. Industri otomotif merupakan sektor usaha yang berfungsi untuk memberikan kebutuhan transportasi pribadi bagi masyarakat. Masyarakat di era globalisasi ini memiliki kesibukan yang menuntut masyarakat untuk dapat meningkatkan mobilitasnya. Agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut, sarana kendaraan pribadi yang sesuai dengan kebutuhan setiap individu masyarakat menjadi peluang tersendiri dari bisnis industri otomotif. Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, salah satu ialah PT. Astra International Tbk.

PT. Astra International Tbk (Auto2000) merupakan *main dealer* resmi yang menyediakan layanan *sales* dan *after sales* kendaraan merk Toyota. PT. Astra International Tbk (Auto2000) juga sebagai suatu bentuk organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam bidang jasa memerlukan kemampuan yang maksimal dari para karyawan dalam pelayanan konsumen. Karyawan inilah yang

akan berinteraksi langsung dengan konsumen sehingga citra organisasi dan kepuasan konsumen juga ditentukan oleh karyawan.

Karyawan sebagai sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu, aspek sumber daya manusia yang dimiliki harus lebih diperhatikan oleh PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) supaya dapat tercipta karyawan yang profesional, tangguh, cerdas, dan memiliki wawasan yang luas yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan perusahaan. Apabila kualitas sumber daya manusia tidak diberikan perhatian yang lebih, maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan dalam perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan (Kasmir, 2016:182). Apabila kinerja individu (*Individual Performance*) meningkat, maka kinerja perusahaan (*Corporate Performance*) juga akan meningkat karena keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan tersebut (Mangkunegara, 2016:67). Hampir semua orang ingin bekerja dengan sebaik mungkin, bahkan jika perlu memberikan hasil yang lebih baik dari yang telah ditetapkan perusahaan. Namun dalam praktiknya masih banyak dijumpai karyawan yang tidak mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Tidaklah mudah menciptakan kinerja karyawan yang baik karena kinerja karyawan bisa tercipta apabila variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat terakomodasikan dengan baik dan bisa diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kasmir (2016:189-

183) mengungkapkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu dalam sebuah organisasi. Salah satu faktor diantaranya adalah pelatihan karyawan.

Mangkuprawira dan Hubeis dalam Hamali (2016: 62) menyatakan bahwa pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap supaya menjadikan karyawan semakin terampil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja. PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) perlu membekali karyawan dengan melakukan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Keterampilan dan pengetahuan karyawan yang meningkat akan membuat peningkatan pada kinerja atau hasil kerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan. Tidak hanya memberikan pelatihan kepada karyawan, tapi perusahaan juga perlu menciptakan lingkungan kerja non fisik yang kondusif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja non fisik merupakan segala keadaan atau situasi yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan sesama rekan kerja, dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti dalam Faida, 2019:111). Lingkungan kerja non fisik sangat penting di dalam perusahaan untuk di perhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja non fisik tidak melakukan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja non fisik dapat berpengaruh secara langsung terhadap karyawan yang melaksanakan proses produksi dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan supaya lingkungan kerja non fisik terjaga dengan baik dan kondusif. Lingkungan kerja non fisik yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa nyaman dan senang berada di tempat kerja serta bersemangat

untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Sehingga, kepuasan kerja akan terbentuk dan dapat membuat kinerja karyawan meningkat. Jika lingkungan kerja dapat menciptakan suasana yang nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif. Sehingga, hal tersebut dapat meningkatkan hasil kerja atau kinerja seseorang menjadi lebih baik (Kasmir, 2016:192).

Selain kedua faktor tersebut, *reward* juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Reward* atau imbalan yang cukup dan adil merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi. Menurut Faida (2019:60) menyebutkan bahwa *reward* atau yang sering kita sebut dengan kompensasi merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi kerja yang dihasilkan. Balas jasa yang diberikan dapat berbentuk finansial maupun non finansial. Sistem *reward* yang baik akan memicu dan mempengaruhi semangat kerja karyawan. Semangat kerja yang meningkat juga akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Tapi apabila sistem *reward* buruk, maka dapat menyebabkan karyawan enggan memberikan kinerja yang maksimal kepada perusahaan.

Hasil dari pengamatan dan wawancara dengan beberapa karyawan, ditemukan fenomena atau permasalahan yang timbul yang disebabkan oleh kinerja karyawan yang tidak memuaskan, yaitu sebagai berikut: (1) Ketidakpuasan konsumen terhadap hasil servis kendaraan yang dilakukan karyawan Auto2000, (2) Kurangnya pelatihan yang didapat oleh karyawan, (3) Hubungan antar karyawan yang belum kompak, (4) *Reward* yang diberikan pihak perusahaan masih dinilai kurang oleh karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, ternyata masalah tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang penting bagi perusahaan, sehingga dengan memberikan pelatihan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta *Reward* dapat meningkatkan kinerja karyawan yang juga akan meningkatkan prestasi perusahaan sesuai tujuan perusahaan. Mengingat pentingnya masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya?
2. Adakah pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya?
3. Adakah pengaruh *Reward* terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya?
4. Adakah pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan *Reward* terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya?

1.3 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Reward* terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan *Reward* terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk (*Auto2000*) Basuki Rahmat Surabaya.

1.4 Manfaat

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Aspek Akademis

Penelitian ini menghasilkan bahan untuk menyusun skripsi yang merupakan syarat guna untuk mencapai gelar sarjana ekonomi di STIE Mahardhika Surabaya serta sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti masa perkuliahan berupa teori-teori ke dalam kenyataan lapangan.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan baik secara teoritis maupun aplikasi pelaksanaan dilapangan tentang pelatihan, lingkungan kerja non fisik, *reward*, dan kinerja karyawan. Selain itu diharapkan juga dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan maupun sebagai referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

3. Aspek Praktis :

Hasil penelitian ini diharpkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengoptimalisasikan operasional usahanya dan juga agar dapat dijadikan bahan informasi dan dimanfaatkan guna mengadakan perbaikan yang dianggap perlu.