

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki posisi dan kedudukan yang penting dalam suatu organisasi, selain itu karyawan adalah sumber daya yang paling berharga di dalam suatu perusahaan. Karyawan juga mempunyai peran penting di perusahaan dalam memajukan atau kemunduran di dalam perusahaan. Dalam perusahaan karyawan selalu dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi, karena prestasi dan keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung dengan kemampuan dan kinerja sumber daya manusianya, yaitu karyawan atau pegawai itu sendiri.

Karyawan dan perusahaan memiliki hubungan yang sangat erat kaitannya. Namun di pihak lain ada beberapa faktor yang dapat menurunkan atau menghambat kinerja karyawan itu sendiri. Dapat diketahui bahwa karyawan menghasilkan kinerja baik maka akan memudahkan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya, sedangkan jika karyawan menghasilkan kinerja buruk tentu akan mempersulit perusahaan untuk mencapai tujuannya bahkan perusahaan akan mengalami penurunan serta kalah bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang terlibat didalamnya.

Sejarahnya Auto 2000 adalah merupakan salah satu jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk Saat ini Auto 2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 42% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra

Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan Auto 2000 adalah salah satu *founder* dealer resmi Toyota.

Perusahaan yang bergerak di bidangnya adalah di PT. AUTO 2000 Kota Bandar Lampung yang ada di Jalan Raden Intan, Tanjung Karang Bandar Lampung. Perusahaan PT. AUTO 2000 adalah perusahaan yang melakukan penjualan mobil, perusahaan ini juga memberikan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. AUTO 2000 berkembang dengan sangat pesat dikarenakan memberikan berbagai pelayanan yang memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna kendaraan Toyota. Seperti yang kita ketahui bahwa perusahaan AUTO 2000 terlihat sudah mampu menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal ini dapat dilihat bahwa yang telah menjadikan AUTO 2000 sebagai main dealer Toyota terbesar di Indonesia adalah sumber daya manusianya yang mampu berkerja secara cekatan dan profesional.

Kinerja karyawan yang ada di perusahaan Auto2000 mendapatkan sederet penghargaan yang diraih pegawai Auto2000 dalam ajang *prestisius The Best Toyota Dealer People Contest* yang diadakan oleh PT Toyota Astra Motor (TAM). Itu menjadi bukti bahwa Auto 2000 tidak main-main dalam layanan kepada pelanggan. *CSD & Marcomm Dept Head* Auto 2000 Tantriani menyampaikan, penghargaan ini sebagai bukti komitmen pihaknya dalam menjaga mutu layanan yang prima kepada pelanggan Auto 2000.

Berikut ini adalah data-data yang dapat menggambarkan keadaan PT. AUTO 2000 di jalan Raden Intan Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan General Repair
PT. AUTO2000 Raden Intan
Bandar Lampung tahun 2018

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Cabang	1
2	Kepala Bengkel	1
3	Sales	35
4	Sales Counter	3
5	Delivery Administrator	1
6	Service Advisor	7
7	Parts Administrator	2
8	Foreman	7
9	Booking Service	3
10	Mekanik	30
11	Customer Relation Staff	1
12	Finance dan Accounting Head	1
13	Finance Staff	2
14	Accounting Staff	2
15	Tehcnical Leader	1
16	Customer Relation Staff	1
17	HR General Affair Staff	1
18	Chasier	1
19	Driver	5
20	Ordering Administrator	1
Jumlah		106

Sumber : PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Tahun 2019

Berdasarkan data yang sudah ada di General Repair PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung jumlahnya adalah 106 orang yang terbagi dalam bagian, dimana

antara suatu bagian dengan bagian yang lain saling berkaitan dan saling berkerja sama untuk mengoptimalkan tujuan dan memajukan perusahaan Auto 2000.

AUTO 2000 menyediakan produk-produk yang inovatif yaitu seperti THS (*Toyota Home Service*), *Express Maintenance* (servis berkala hanya dalam waktu satu jam), *Express Body Paint* (perbaikan body tiga panel dalam delapan jam saja) *Emergency Road Assistant* (ERA) yang siap melayani bantuan darurat di jalan, yang siap melayani 24 jam sehari, selama seminggu, sepanjang tahun (gratis selama lima tahun) dan terakhir terdapat *Booking Service* yang mencerminkan perhatian AUTO 2000 yang tinggi kepada pelanggannya. Namun berkaitan dengan AUTO 2000 yang selalu memperhatikan pelanggannya tersebut, AUTO 2000 juga harus mengingat bahwa perusahaan tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan karyawan peraturan organisasi untuk mendisiplinkan karyawannya, dengan peraturan batas maksimum tingkat absensi sebesar 1%, jika tingkat absen melebihi 1%, sekalipun perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih.

Menurut Hartatik (2014: 229), salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan adalah tingkat kehadiran karyawan. PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan kerja karyawan menggunakan jumlah absensi atau ketidakhadiran, sehingga dapat terlihat tingkat kehadiran karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung yang dinyatakan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Presensi Karyawan**PT. Auto 2000 Raden Intan****Bandar Lampung per Bulan Tahun 2018**

Bulan	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Total Hari Kerja (Hari)	Hadir (Hari)	Tidak Hadir (Hari)	Tingkat kehadiran (Hari)	Tingkat absensi (%)
Januari	20	97	1940	1920	20	98,96	1,08
Februari	23	97	2231	2209	22	99,01	0,98
Maret	23	97	2231	2216	15	99,32	0,67
April	23	100	2300	2284	16	99,30	0,69
Mei	19	102	1938	1925	13	99,32	0,67
Juni	23	102	2346	2330	16	99,31	0,68
Juli	18	102	1836	1799	37	97,98	2,01
Agustus	22	99	2178	2163	15	99,31	0,68
September	21	96	2016	1999	17	99,15	0,84
Oktober	21	94	1974	1948	26	98,68	1,31
November	22	94	2068	2050	18	99,12	0,87
Desember	20	93	1860	1836	24	98,70	1,29
Total	255	1115	24918	24687	159	1188,16	11,77
Rata-Rata	21,25	92,91	2076,5	2057,25	13,25	99,01	0,98

Sumber : PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Tahun 2019

Perhitungan tabel 1.2 dapat dilakukan pada rumus berikut ini menurut Hasibuan (2003: 51):

- Total hari kerja = Jumlah hari kerja X Jumlah karyawan
- Jumlah hari kehadiran = Total hari kerja – Jumlah absensi
- Presentase tingkat kehadiran = $\frac{\text{Jumlah hari kehadiran}}{\text{Total hari kerja}} \times 100\%$
- Jumlah hari absen = Jumlah ketidakhadiran karyawan selama 1 bulan
- Tingkat absensi = $\frac{\text{Jumlah hari absensi}}{\text{Total hari kerja}} \times 100\%$

Toleransi ketidakhadiran yang diberikan oleh PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung kepada karyawannya adalah tiga hari tidak masuk kerja secara berturut-turut tanpa alasan akan mendapat Surat Peringatan (SP) dan lima hari tidak masuk kerja secara berturut-turut tanpa alasan maka perusahaan akan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK), selain itu memberikan izin sakit, cuti, dan urusan pribadi lainnya selama dua hari.

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat tabel tingkat absensi pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung terdapat tingkat absensi rata-rata 0,98%. PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung mempunyai peraturan organisasi untuk mendisiplinkan karyawannya, peraturan tersebut yaitu dalam absensi karyawan menetapkan batas maksimum tingkat absensi sebesar 1%, ketidakhadiran karyawan disebabkan antara lain adanya pemberian jatah libur sakit, izin urusan pribadi, serta tanpa kehadiran yang tidak jelas, sehingga dimanfaatkan karyawan untuk tidak bekerja, jika tingkat absensi melebihi 1%, karyawan akan menerima teguran, atau bahkan dikeluarkan dari perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki target-target yang ingin dicapai, target dalam penjualan produk misalnya. Target penjualan yang berhubungan dengan produktivitas perusahaan, secara tidak langsung berhubungan juga dengan produktivitas kerja karyawan. Jika target penjualan terealisasi dengan baik, dapat dikatakan produktivitas perusahaan baik begitu juga sebaliknya. Umar (2005), mendefinisikan pengertian produktivitas secara sebagai berikut :

“Secara umum pengertian produktivitas adalah perbandingan antara hasil (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*)”

Produktivitas menurut Umar (2005: 9) dapat dirinci pada rumus berikut:

$$\text{Produktivitas Kerja} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} = \frac{\text{Jumlah unit terjual}}{\text{Jumlah karyawan}}$$

Produktivitas kerja karyawan PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung merupakan suatu pencapaian perusahaan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan. Penjualan merupakan tujuan setiap perusahaan untuk memperoleh pendapatan, untuk besarjumlah penjualan dan produktivitas kerja karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Penjualan dan Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung per Tahun 2018

Bulan	Target Penjualan (Unit)	Realisasi Penjualan (Unit)	Jumlah Karyawan	Target Produktivitas kerja perbulan (unit/orang)	Produktivitas kerja perbulan (unit/orang)
Januari	110	210	97	1,13	2,16
Februari	110	176	97	1,13	1,81
Maret	110	233	97	1,13	2,40
April	110	250	100	1,10	2,50
Mei	110	126	102	1,08	1,24
Juni	110	135	102	1,08	1,32
Juli	110	146	102	1,08	1,43
Agustus	110	98	99	1,11	0,99
September	110	76	96	1,15	0,79
Oktober	110	84	94	1,17	0,89
November	110	63	94	1,17	0,67
Desember	110	94	93	1,18	1,01

Sumber : PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, Tahun 2019

Tabel 1.3 merupakan tabel penjualan selama per tahun, jumlah karyawan dan tingkat produktivitas kerja karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung. Tingkat target produktivitas kerja karyawan dapat dilihat pada kolom 5 dapat diketahui dengan target perbulan dibagi jumlah karyawan perbulan pada PT Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, sehingga dapat dilihat pada bulan Januari 1,13 unit/per bulan, bulan Februari 1,13 unit/orang, bulan Maret 1,13 unit/orang, bulan April 1,10 unit/orang, bulan Mei 1,08 unit/orang, bulan Juni 1,05 unit/orang, bulan Juli 1,08 unit/orang dan bulan Agustus 1,11 unit/orang,

bulan September 1,15 unit/orang, bulan Oktober 1,17 unit/orang, bulan November 1,17 unit/orang, dan bulan Desember 1,18 unit/orang.

Kepuasan kerja adalah dimana keadaan emosional karyawan yang terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dan perusahaan dengan tingkat nilai balas jasa yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila karyawan merasa puas maka karyawan dapat memberikan pemikiran positif bagi perusahaan sehingga bias meningkatkan produktifitas perusahaan, sedangkan karyawan yang merasa tidak puas akan menghasilkan dampak negatif bagi perusahaan. Sedangkan di Auto 2000 kepuasan kerja terjadi karena karyawan sangat membantu meningkatkan produktifitas perusahaan yang ada menjadi lebih baik.

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan berpedoman pada *Job Descriptive Index (JDI)*. *Job Descriptive* menurut indeks ini bahwa kepuasan kerja dibangun atas dasar lima dimensi yang meliputi bekerja pada tempat yang tepat, pembayaran yang sesuai, organisasi dan manajemen, penyelia dan hubungan dengan rekan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Komitmen Organisasional merupakan tingkat keyakinan karyawan untuk menerima tujuan organisasi sehingga berkeinginan untuk tetap tinggal dan menjadi bagian dari organisasi sehingga berkeinginan untuk tetap tinggal dan menjadi bagian dari organisasi tersebut. Karyawan yang berkomitmen cenderung lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Karyawan akan memiliki komitmen organisasional yang tinggi ketika merasa puas dengan pekerjaan,

supervise, gaji, dan promosi dan rekan kerja. Perusahaan PT. Auto 2000 melihat karyawan yang di perkerjakan mempunyai komitmen organisasioal yang tinggi karena kebanyakan dari karyawan mempunyai sifat tanggung jawab yang tinggi terhadap perusahaan dan terhadap pelayanan.

Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasional. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasional, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasional dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu, menyatakan komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasional berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat turnover, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja (*organizational citizenship*).

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan kinerja yang baik kepada customer begitu pun sebaliknya jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah maka kinerja yang diberikan kepada customer akan kurang memuaskan.

Maka dari yang ada peneliti tertarik untuk meneliti kembali tentang
”PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA KINERJA KARYAWAN DI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK AUTO 2000 BANDAR LAMPUNG ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruhnya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Astra Internasional Tbk AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung?
2. Adakah pengaruhnya komitmen organisasional pada PT. Astra Internasional Tbk AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung?
3. Adakah pengaruhnya kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap karyawan PT. Astra Internasional Tbk AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah Seluruh Karyawan pada PT. Astra Internasional Tbk AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan PT. Astra Internasional Tbk AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Ruang lingkup tempat penelitian ini dilakukan di PT. Astra Internasional Tbk AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Ruang lingkup waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2019 sampai dengan 30 Oktober 2019

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yang diambil yaitu manajemen sumber daya manusia yang mencakup tentang Kepuasan Kerja

dan Komitmen Organisasional pada Kinerja Karyawan di PT. Astra International Tbk AUTO 2000 Bandar Lampung.

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui adakah Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.
2. Mengetahui adakah Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung.
3. Mengetahui adakah Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperdalam pengetahuan peneliti terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan sehingga dapat bermanfaat dan menjadi bekal dalam mengembangkan karir penelitian dibidang Sumber Daya Manusia dan bisnis dimasa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Bagi IIB Darmajaya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi, khususnya manajemen sumber daya manusia. Sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian lain yang ingin melanjutkan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

1.5.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan, seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja

dan Komitmen Organisasional untuk meningkatkan Kinerja Karyawan PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandar Lampung.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas V BAB, masing-masing tidak dapat dipisahkan karena memiliki keterkaitan antara bab satu dengan bab lainnya. Sistematika penulisan dimaksudkan agar dalam penulisan skripsi ini dapat terarah dan sistematis. Gambaran lebih rinci mengenai penulisan skripsi ini dapat dilihat dalam setiap bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional pada Kinerja Karyawan di PT. Astra International Tbk AUTO 2000 Bandar Lampung.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mencakup diantaranya Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, dan Perumusan Hipotesis, Bab ini memaparkan teori-teori dasar yang mendukung perumusan hipotesis serta sangat membantu dalam penelitian dan analisis data. Disamping itu, terdapat ringkasan hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini. Bab ini juga berisi tentang kerangka pemikiran teoritis dan rumusan hipotesis yang timbul dari pemikiran tersebut

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menguraikan jenis variabel penelitian, definisi konsep, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional pada Kinerja Karyawan di PT. Astra International Tbk AUTO 2000 Bandar Lampung.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisa data dan hasil serta pembahasan mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional pada Kinerja Karyawan di PT. Astra International Tbk AUTO 2000 Bandar Lampung.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN