

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia termasuk kategori motor penggerak yang paling penting dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan bersama diperlukannya manajemen yang baik dan benar. Penanganan khusus diperlukan, agar nantinya perusahaan atau sebuah organisasi benar-benar mampu mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan. Apabila perusahaan atau suatu organisasi telah mampu atau setidaknya mendekati tujuan yang diinginkan, maka organisasi atau perusahaan tersebut bisa dikategorikan kedalam organisasi atau perusahaan yang berjalan. Yang artinya perusahaan atau organisasi tersebut mampu menjalankan setiap kegiatan di berbagai aspeknya dengan baik dan benar. Dengan demikian penerapan manajemen sumber daya manusia benar-benar harus diterapkan sebaik mungkin, baik di sebuah organisasi maupun suatu perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) Pada perusahaan merupakan pegawai atau kinerja yang membuat dan menghasilkan barang dan jasa, mengalokasikan sumber daya finansial perusahaan, menjaga mutu, serta membuat seluruh strategi untuk mencapai tujuan sasaran perusahaan. Dengan demikian akan dapat disadari bahwa dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan unsur yang paling penting yang menentukan kinerja perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan diperlukan adanya sistem manajemen. Sistem manajemen itu sendiri merupakan suatu rancangan proses dan prosedur yang dipergunakan dalam memastikan apakah suatu organisasi atau perusahaan dapat memenuhi standar dan menjalankan tugas-tugasnya dalam mencapai tujuan organisasi.

Tujuan suatu perusahaan atau organisasi dapat berupa dalam memenuhi persyaratan kualitas yang diberikan pelanggan, mematuhi peraturan baik peraturan pemerintah, peraturan undang-undang Negara ataupun peraturan dari konsumen dan menggapai tujuan atau tanggung jawabnya terhadap nilai-nilai lingkungan hidup. Selain dari sistem manajemen, perusahaan juga harus memperhatikan kinerja karyawan demi keberlangsungan perusahaan atau organisasi. Kinerja adalah suatu gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau

kebijakan perusahaan dalam mewujudkan sasaran yang telah dibuat oleh organisasi atau perusahaan.

Kinerja bisa diketahui dan diukur jika suatu individu atau sekelompok karyawan sudah mempunyai karakter atau standar keberhasilan kinerja yang ditetapkan perusahaan. Oleh sebab itu, jika tanpa target dan tujuan yang ditetapkan dalam pengukuran kinerja maka kinerja seseorang tidak dapat diketahui bila tanpa tolak ukur keberhasilannya. sesungguhnya, karyawan juga bisa mengetahui seberapa besar kinerja mereka sendiri melalui sarana informal, seperti halnya komentar dan penilaian yang baik atau buruk dari atasan, mitra kerja, bahkan bawahan, akan tetapi seharusnya pelayanan kinerja juga harus diukur melalui penilaian formal dan terstruktur 4 (terukur). Namun apabila penilaian kinerja tersebut condong pada pengukuran formal yang berkelanjutan, maka penilaian tersebut justru akan lebih lengkap dan detail karna sifat-sifat yang berhubungan dengan pekerjaan, standar kerja, perilaku dan hasil kerja bahkan juga termasuk tingkat absensi karyawan dapat dinilai.

Sebagai salah satu cabang ilmu sosial, teori dan penerapan ilmu manajemen tentunya telah merambah ke seluruh aspek bidang keorganisasian bahkan seluruh aspek kehidupan, dari yang sifatnya pribadi hingga negara. Manajemen biasanya diartikan sebagai suatu proses untuk mencapai hasil melalui orang-orang yang berada dalam lingkup tersebut dengan memaksimalkan pendayagunaan sumber daya dan sarana prasarana yang tersedia

Manajemen merupakan suatu proses yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja atau usaha. Karena dalam proses manajemen terdapat langkah-langkah atau tahapan dalam mencapai tujuan dalam menjalankan suatu usaha sehingga dapat mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Selain proses manajemen yang perlu diperhatikan dalam sebuah lembaga atau instansi, kinerja dalam sebuah instansi juga perlu diperhatikan. Karena kinerja merupakan hasil kerja dan juga penilaian atas kerja seseorang yang berkecimpung dalam dunia kerja. Oleh karena itu, kinerja juga membutuhkan manajemen agar hasil yang diperoleh atau kinerja dari para karyawan dapat mencapai hasil yang ditujukan oleh jenis usaha tersebut. Manajemen kinerja mampu membantu menyelaraskan usaha agar tujuan dari usaha itu sendiri dapat tercapai melalui tersebut.

Damayanti (2011) menyatakan bahwa manufaktur adalah perusahaan yang memproses bahan mentah hingga berubah menjadi barang yang siap dijual yang mencakup berbagai sumber bahan baku, teknologi, dan proses produksi. Indonesia, negara dengan ekonomi terbesar di Asia Tenggara, mengalami transisi yang luar biasa dari hanya menjadi tempat produksi mobil untuk diekspor terutama ke wilayah Asia Tenggara menjadi pasar penjualan mobil domestik yang besar. Banyak perusahaan mobil terkemuka di dunia membuka kembali pabrik atau meningkatkan kapasitas produksi mereka disana.

Manajemen merupakan potensi yang sangat menentukan dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam sistem pengelolaan. Pada *Showroom 3A Mobilindo Bandar Lampung* ialah suatu usaha industri jual beli mobil, yang pastinya saat ini mengalami perkembangan pada seiring dengan meningkatnya permintaan kendaraan dan perubahan konsumen yang semakin mengandalkan teknologi digital dalam promosi dan transaksi. Dalam situasi tersebut perusahaan jual beli mobil, baik dalam bentuk dealer fisik maupun platform digital, dihadapkan pada tantangan besar dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan memastikan kepuasan pelanggan. Hal ini penting, terutama dalam rangka meningkatkan manajemen kinerja usaha, yang memberikan kewenangan untuk mencari dan memanfaatkan berbagai sumber dana sesuai keperluan pada *showroom* karena pada umumnya di dalam *showroom* selalu dihadapkan pada permasalahan baik dalam, keterbatasan dana, daya saing yang tinggi dan permintaan konsumen yang tidak terpenuhi. Sedangkan kebutuhan yang harus dipenuhi bagi pemilik sorum harus terpenuhi sehingga memerlukan pengelolaan yang baik.

Tabel 1. Data Karyawan 3A Mobilindo

Nama	Jabatan	Umur	Lama Waktu Bekerja
Viko	Pemilik	35 Tahun	8 Tahun
Nurmansyah	Sales	33 Tahun	3 Tahun
Kiki	Sales	36 Tahun	2 Tahun

Ridwan	Sales	38 Tahun	3 Tahun
--------	-------	----------	---------

Implementasi Manajemen Kinerja di 3A Mobilindo menjadi semakin penting di tengah persaingan industri otomotif yang terus berkembang. Manajemen kinerja berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Meskipun manajemen kinerja menawarkan banyak manfaat, perusahaan ini menghadapi berbagai tantangan, tentunya dalam suatu usaha atau organisasi, membutuhkan karyawan dalam menjalaninya, Organisasi mengharapkan setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan mampu memenuhi setiap target dari tanggung jawab yang dimilikinya. Tidak ada organisasi yang menginginkan setiap karyawannya bekerja sekedar bekerja, melainkan bekerja dengan maksimal dari yang dibebankan setiap atasannya. Organisasi pastinya juga berusaha untuk mendorong agar setiap karyawan mampu mengerjakan setiap tanggung jawabnya dengan baik.

Organisasi harus memperhatikan setiap karyawan, tidak hanya sekedar menuntut karyawannya untuk bekerja melebihi standar tetapi memenuhi setiap kebutuhan dan mendengarkan keluhan para karyawan. Pada perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif khususnya jasa jual beli mobil, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul hal ini mengharuskan manajemen kinerja untuk selalu sensitif terhadap perkembangan dan perubahan yang terjadi dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan atas kinerja dalam memberikan pelayanan jual beli yang memuaskan untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan pesaing showroom lain. Bagi konsumen, pelayanan yang bermutu sangatlah penting.

Berdasarkan uraian dan permasalahan di atas maka penulis tertarik membahas judul penelitian mengenai **“Implementasi Manajemen Kinerja di 3A mobilindo: Tantangan dan solusi”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Apa Hambatan yang dihadapi 3A Mobilindo dalam meningkatkan keunggulan bersaing antar showroom?
2. Bagaimana cara perusahaan mengatasi tantangan tersebut untuk mencapai kinerja yang optimal?

1.3. Tujuan

1. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi 3A mobilindo dalam meningkatkan keunggulan bersaing atau meningkatkan penjualan.
2. Untuk mengetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan keunggulan bersaing atau meningkatkan penjualan pada 3A mobilindo.

1.4. Manfaat

Manfaat penelitian tentang manajemen kinerja di 3A Mobilindo Bandar Lampung:

a. Manfaat Secara Teoritik

- 1) Untuk mengembangkan ilmu dibidang manajemen kinerja yang berkaitan dengan kinerja usaha pada suatu lembaga.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan ilmiah yang dapat di pergunakan untuk suatu lembaga yang bergerak dibidang otomotif.

b. Manfaat Secara Praktis

- 1) Peneliti Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan untuk mengetahui manajemen kinerja usaha yang ada di lembaga.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan menambah referensi perpustakaan fakultas.