BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri saat ini berjalan dengan begitu pesat sehinga menciptakan persaingan yang semakin ketat. Para pelaku bisnis pun dituntut untuk lebih kreatif dan memiliki keunggulan kompetitif dibanding dengan para pesaingnya. Industri otomotif merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang mengalami persaingan yang sangat ketat, hal ini dapat ditunjukkan dengan semakin banyak pelaku usaha yang memasuki sektor ini. Otomotif sendiri adalah industri yang bergerak dalam memproduksi kebutuhan masyarakat berupa kendaraan sebagai alat transportasi. Mobilitas masyarakat yang semakin hari semakin tinggi menuntut mereka untuk memiliki kendaraan pribadi, oleh karena itu perusahaan otomotif menawarkan berbagai kategori sesuai dengan kebutuhan konsumen. Di Indonesia perusahaan yang bergerak dibidang otomotif dikuasai oleh berbagai produsen produk otomotif dari mancanegara, seperti merek Honda, Toyota, Suzuki, Nissan, Mazda yang berasal dari jepang, Chevrolet, Ford yang berasal dari Amerika, BMW, Volkswagen, dan Mercedes Benz yang berasal dari jerman, dan beberapa merek mobil dari negara lain.

Dunia otomotif semakin lama semakin bergerak dan mengalami kemajuan, hal ini dapat terlihat dengan bermunculan inovasi-inovasi baru untuk menarik dan memenuhi kebutuhan konsumen Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Galkindo) menyatakan pertumbuhan industri otomotif nasional mengalami kemajuan yang dapat dibanggakan. Industri otomotif nasional terus mengalami pertumbuhan signifikan. Industri otomotif domestik berhasil tetap tumbuh meski ditengah situasi dengan beragam masalah yang menjadi kendala. Antara lain isu kenaikan harga minyak, lonjakan tarif daftar listrik, harga gas, bahkan kebijakan moneter. Sumber daya manusia sangat penting dalam membangun dan menjamin keberlangsungan perusahaan selain faktor pendukung

lainnya. Sumber daya manusia (SDM) adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan (Herawati, 2018).

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pagawai sesuai perannya dalam intansi. Kinerja merupakan suatu yang sangat penting dalam upaya intansi untuk mencapai tujuannya. Kinerja merupakan hasil kerja sesorang, dimana keseluruhan hasil tersebut dapat dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur. Kinerja yang dapat dinilai dan diukur secara objektif akan meningkatkan motivasi karyawan untuk dapat bekerja yang lebih baik, tetapi apabila kinerja dinilai secara subjektif dan tidak ada pengukuran yang jelas akan menyebabkan karyawan terdemotivasi dan membuat ketidakpuasan dalam bekerja (Sinambela, 2016). Kinerja sangat penting bagi organisasi karena, kinerja yang tinggi tentu dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas, dengan kinerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan cepat, dengan kinerja yang tinggi pihak organisasi memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan, kinerja yang tinggi otomatis membuat karyawan akan merasa senang bekerja sehingga kecil kemungkinan karyawan akan pindah bekerja ditempat lain, kinerja yang tinggi mengurangi angka kecelakaan karena karyawan yang mempunyai kinerja tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati dan teliti sehingga bekerja sesuai dengan prosedur yang ada (Tohardi, 2002).

Auto 2000 adalah jaringan resmi dealer toyota yang melayani penjualan unit baru, perawatan mobil dan penjualan suku cadang yang berdiri sejak tahun 1975. Awalnya Auto 2000 dikenal lebih dulu dengan nama Astra Motor Sales, barulah pada tahun 1989 berganti menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang

sepenuhnya ditangani oleh PT. Astra International Tbk hingga saat ini. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung merupakan salah satu perusahaan yang menjadikan kinerja karyawan sebagai faktor utama dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Auto 2000 bergerak di bidang pelayanaan servis mobil dan penjualan mobil toyota.

Kinerja karyawan bengkel sangat berguna bagi Auto 2000 dalam mencapai suatu tujuan perusahaan atau organisasi. Berikut adalah jenis pekerjaan dan tugas dari karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung :

Tabel 1.1

Bagian Dan Tugas Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung

No.	Bagian	Tugas
1	Foreman	Melakukan pengontrolan di workshop atas perintah supervisor dan membawahi mekanik yang melaksanakan kegiatan bengkel.
2	Service advisor	Menerima pelanggan yang datang ke bengkel untuk melaporkan keadaan kendaraannya dan memberikan penjelasan yang memuaskan atas pertanyaan pelanggan yang akan memperbaiki untuk melakukan perawatan. Service advisor bertanggung jawab kepada supervisor bengkel.
3	Ths	Tugas berkaitan untuk mengontrol mekanik dalam melakukan perbaikan kendaraan pelanggan.
4	Pdi	Tugasnya bertanggung jawab terhadap stock kendaraan, memerikasa dan menyiapkan kendaraan yang akan disipakan kepada pelanggan.
5	Lubbiung	Bertanggung jawab terhadap persediaan bahan keperluan seperti : OH,BBM, dan perlatan bengkel seperti : kunci, dongkrak, angel driver.
6	Washing	Bertanggung jawab terhadap kebersihan kendaraan, baik untuk kendaraan bengkel maupun kendaraan baru.
7	Valet service	Mengatur kendaraan yang akan di service.
8	Service plus	Berhubungan dengan salon mobil, mobil yang telah diservice harus dibersihkan agar kondisi mobil tersebut menjadi nyaman.
9	Instruktur	Membimbing dan melatih mekanik.

10	Partman	Bertanggung jawab terhadap adminitrasi spare part, dan bertanggung jawab terhadap stock spare part. K. part counter dalam melaksanakan kegiatan part counter yang berhubungan dengan suku cadang kendaraan.

Sumber : Auto 2000 Cabang Raden Intan, 2021.

Pada tabel 1.1 diatas menjelaskan bagian dan tugas karyawan bengkel pada perusahaan Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung. Sebagai salah satu faktor keberhasilan perusahaan, karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan dituntut untuk memberikan kinerja yang terbaik karena kinerja karyawan merupakan salah satu pencapaian keberhasilan perusahaan. Jika karyawan bengkel tidak memberikan kinerja terbaik maka akan menjadi salah satu faktor kegagalan untuk perusahaan Auto 2000 Cabang Raden Intan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung. Menurunnya kinerja karyawan bengkel disebabkan oleh penyelesaian tugas yang diberikan pada karyawan tidak tepat waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar perusahaan, karyawan bengkel tidak dapat mengelola waktu yang telah diberikan dengan baik, masih ada beberapa karyawan kurang teliti dan terampil dalam menyelesaikan tugasnya, pada akhirnya pekerjaan yang dilakukan tidak optimal, karyawan kurang teliti saat bekerja, kurangnya pengawasan terhadap karyawan bengkel sehingga karyawan lebih banyak menunda tugas-tugas yang seharusnya dilakukan. Karyawan bagian bengkel dituntut agar dapat memberikan hasil yang dapat memenuhi standar perusahaan, dalam hal ini karyawan bengkel membutuhkan waktu yang lebih banyak agar dapat memperbaiki serta memberikan hasil akhir yang maksimal. Hal seperti ini yang dapat menurunkan kinerja karyawan bengkel Auto 2000.

Kinerja karyawan juga digunakan untuk mengukur kemampuan, pencapaian hasil kerja, dan perilaku karyawan. *Apprasial Evaluation Menthods* dilakukan pada setiap 6 bulan sekali. Berikut ini adalah standar penilaian kinerja karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung :

Tabel 1.2

Standar Penilaian Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung

Aspek	Nilai
Sangat Baik	91-100
Baik	81-90
Cukup	71-80
Kurang Baik	61-70
Tidak Baik	< 60

Sumber : Auto 2000 Cabang Raden Intan 2021

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat diketahui standar penilaian kinerja dengan kategori sangat baik nilai 90-100. Sedangkan pada kategori < 60 tidak memiliki nilai yang baik.

Kinerja menurut Malayu Hasibuan (2017) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kepada kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu. Kinerja adalah poin penting dalam kemajuan perusahaan, semakin meningkatnya kinerja karyawan maka akan semakin penting dalam kemajuan perusahaan, semakin meningkatnya kinerja karyawan maka akan semakin cepat tercapainya tujuan perusahaan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan maka perusahaan akan memperoleh keuntungan, oleh sebab itu perusahaan perlu terus menjaga agar kinerja karyawan dapat meningkat dari waktu ke waktu.

Tabel 1.3

Penilaian Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung

No	Aspek	Nilai	Keterangan
1	Kualitas	70	Kurang Baik
2	Kuantitas	70	Kurang Baik
3	Efektivitas	70	Kurang Baik
4	komitmen	70	Kurang Baik
5	motivasi	69	Kurang Baik
6	keterampilan	81	Baik
7	ketapatan waktu	76	Cukup
8	kemampuan kerja sama	80	Cukup

Sumber : Auto 2000 Cabang Raden Intan 2021

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, dapat diketahui standar penilaian kinerja dengan kategori sangat baik nilai 90-100. Sedangkan pada kategori < 60 tidak memiliki nilai yang baik. Pada tabel diatas menjelaskan nilai kinerja karyawan bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan, masih kurang baik sehingga dapat dilihat dari angka dan keterangan yang telah dijelaskan. Menurunnya kinerja karyawan bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan didorong oleh beberapa aspek penilaian yang tidak memenuhi standar penilaian kinerja pada Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

Kinerja menurut Malayu Hasibuan (2017) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kepada kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu. Kinerja adalah poin penting dalam kemajuan perusahaan, semakin meningkatnya kinerja karyawan maka akan semakin penting dalam kemajuan perusahaan, semakin meningkatnya kinerja karyawan maka akan semakin cepat tercapainya tujuan perusahaan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan maka perusahaan akan memperoleh keuntungan, oleh sebab itu perusahaan perlu terus menjaga agar kinerja karyawan dapat meningkat dari waktu ke waktu.

Selain kinerja, motivasi intrinsik dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi merupakan elemen yang sangat penting untuk memperbaiki atau mengevaluasi produktivitas kerja, setiap karyawan perlu memiliki pengertian tentang bagaimana motivasi intrinsik berkaitan dengan kepuasan dan sistem penghargaan yang jelas. Menurut Puspitasari (2019) Motivasi intrinsik sebagai salah satu dorongan yang terdapat dalam diri seseorang individu untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu atau *self-interest* individu tersebut. Salah satu menjadi motivasi di dalam diri seseorang untuk bekerja adalah karena adanya kebutuhan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu (Sadirman, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung. Menurunnya Motivasi Intrinsik, disebabkan oleh karyawan masih banyak meninggalkan tanggung jawab saat bekerja, dimana karyawan yang seharusnya menyelesaikan tugasnya tapi lebih memilih untuk bercanda dan berbicara dengan karyawan lainnya, karyawan kurang memberikan solusi dan mempromosikan servis mobil terbaik dan alat mobil yang terbaru, dan karyawan kurang mengembangkan ide kreatif saat menyelesaikan tugasnya.

Selain motivasi intrinsik, komitmen afektif juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Komitmen afektif menunjukkan kesesuaian nilai-nilai karyawan dengan nilai-nilai organisasi serta semakin kuat ikatan emosional yang dimiliki akan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan (Susilawati, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung. Rendah nya komitmen afektif terjadi dikarenakan terdapatnya perbedaan pendapat yang mengakibatkan perdebatan antar karyawan, ada karyawan yang kurang menerima saran yang diberikan oleh karyawan lain karena karyawan merasa pendapatnya sudah benar yang mengakibatkan kesalah fahaman, sehingga kurang terjalinnya kerja sama yang baik dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Dan berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung dengan judul.

“PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN BENGKEL AUTO 2000 CABANG RADEN INTAN BANDAR LAMPUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang dapat diambil dari masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung?
2. Apakah Komitmen Afektif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung?
3. Apakah Motivasi Intrinsik dan Komitmen Afektif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup sabjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Motivasi Intrinsik, Komitmen Afektif dan Kinerja Karyawan di Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini yaitu Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung. Telp. 0721-25 2000, Fax. 0721-25 5510. Website www.auto2000.co.id.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang dilakukan pada penelitian ini ialah dari tanggal 25 April sampai dengan september 2021.

1.3.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penellitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM), teori Motivasi Intrinsik, teori Komitmen Afektif, teori Kinerja Karyawan, yang akan dikaitkan dengan karyawan bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Afektif terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Motivasi Intrinsik dan Komitmen Afektif terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Institusi

Manfaat yang diberikan penulis bagi institusi dalam penelitian ini yaitu untuk menambah referensi pada perpustakaan IIB DARMAJAYA dan referensi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis khusunya pada Jurusan Sumber Daya Manusia (SDM).

1.5.2 Bagi Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan

Penelitian ini dapat menjadi bahan gambaran nyata bagi perusahaan. Diharapkan perusahaan dapat menentukan strategi dalam mengembangkan sumber daya manusia dalam menciptakan kinerja karyawan pada motivasi intrinsik dan komitmen afektif pada Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan.

1.5.3 Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan teori-teori yang ada dalam mempersentasikan ilmu yang telah dipelajari selama ini dan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai motivasi dan komitmen di Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung terhadap kinerja karyawan serta menambah pemahaman peneliti dalam bidang sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam proposal penelitian ini sebagai berikut :

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan yang meliputi tentang pengaruh motivasi intrinsik dan komitmen afektif terhadap kinerja karyawan Bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan motivasi intrinsik, komitmen afektif, kinerja, kerangka pikir dan hipotesis.

1.6.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, teknik analisis data.

1.6.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan ini menjelaskan tentang hasil, implementasi, analisis dan pemahasan penelitian. Hasil dan implementasi yang diperoleh akan disajikan dengam bentuk tabel atau gambar

1.6.5 BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang simpulan dan saran dari hasil yang telah diperoleh pada bab IV. Saran tersebut akan ditunjukkan kepada Auto 2000 cabang Raden intan bandar lampung. Penelitian yang dilakukan dengan harapan nantinya berguna bagi perusahaan bersangkutan dan bagi pembaca.