

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini, membuat persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik di pasar domestik maupun pasar global. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kondisi ini adalah perusahaan yang mampu menciptakan produk baik barang atau jasa yang berkualitas sehingga mampu menciptakan kepuasan terhadap pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan berdampak terhadap peningkatan jumlah pelanggan dari waktu ke waktu. Peningkatan jumlah pelanggan adalah sesuatu yang mutlak harus diupayakan oleh perusahaan karena pelanggan adalah sumber *income* bagi perusahaan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka akan semakin besar pemasukan yang di dapatkan.

Penelitian ini mengambil objek amatan pada karyawan CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta. CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta merupakan suatu perusahaan dibawah naungan Kantor Pusat yang berada di Solo. CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta didirikan pada tanggal 22 April 2015, yang beralamat di Jalan Bulog – UKRIM No. 77 Purwomartani Kalasan Sleman DIY. CV Bandung Bondowoso Yogyakarta bergerak dibidang pelayanan jasa *body repair* kendaraan roda empat. *Body repair* merupakan perbaikan pada badan mobil yang rusak atau cacat karena benturan, terserempet atau tergores dari kasus yang paling ringan sampai yang paling berat. Beberapa yang dapat dikerjakan antara lain Pekerjaan ketok komponen *body* kendaraan yang rusak ringan dan rusak berat, Pekerjaan pengelasan, memotong, menyambung dan membentuk, Pekerjaan pengecatan *full*

*body* atau per panel dengan sistem *oven*, Pengecatan untuk kerusakan-kerusakan kecil dan ringan dengan atau tanpa *oven*.

Semakin meningkatnya waktu, jumlah kendaraan selalu bertambah terus-menerus. Perkembangan ini akan berpengaruh terhadap perilaku membeli di masyarakat. Hal ini bisa terlihat dengan meningkatnya pandangan masyarakat terhadap kebutuhan utama khususnya kendaran roda empat yaitu mobil sebagai sarana transportasi. Menurut Kotler (dalam Astiti, 2018) ada aspek-aspek psikologis seperti motivasi, persepsi, proses belajar dan sikap yang menentukan perilaku sesuai kebutuhan psikologis yang timbul seperti kebutuhan diakui, kebutuhan yang diterima di masyarakat/lingkungan. Kuatnya aspek-aspek psikologis diatas menggerakkan individu melakukan tindakan, terutama dalam proses pembelian. Sehingga hal ini mempengaruhi keputusan untuk membeli, memiliki serta memperbaiki kendaraan pribadi. Saat ini banyak masyarakat membutuhkan mobil yang digunakan untuk aktifitas sehari-hari, sehingga mobil harus dalam keadaan siap digunakan, terkadang mobil tidak selalu dalam keadaan baik, bisa terjadi kerusakan pada cat *body* mobil yang menyebabkan bisa berbagai banyak hal. Kendaraan tersebut membutuhkan perawatan, apabila cat *body* mobil terbentur, tergores, pudar, mengelupas dan lain-lain, tentu mobil sangat tidak enak untuk dipandang, sehubungan dengan hal itu maka dibentuklah sebuah perusahaan CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta yang dapat memberikan dan memenuhi segala permasalahan serta solusi untuk pelayanan yang terbaik pada masyarakat melalui penawaran jasa *body repair*.

Pada penelitian ini, peneliti memilih CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta sebagai objek penelitian dimana setiap perusahaan pasti memiliki masalah yang terjadi di dalam intern perusahaan tersebut. CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta ini termasuk perusahaan yang cukup besar, membutuhkan etos kerja dan produktivitas dalam bekerja. Serta, di dalam perusahaan CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta, terdapat permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan etos kerja dan produktivitas kerja diantaranya, terdapat komplain dari konsumen terkait dengan lama waktu pengerjaan *Body Repair* dari yang dijanjikan. Buktinya, ada waktu keterlambatan dari yang dijanjikan dalam pengerjaan *Body Repair*. Selain itu, terdapat masalah lain yang salah satunya karyawan tidak mengerjakan atau tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan atasan. Perbandingan dengan perusahaan yang sejenis, perusahaan AUTO 2000 Tanjung Api-Api adalah salah satu perusahaan yang sejenis dengan perusahaan CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta yaitu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang salah satunya terdapat bagian perbaikan *Body Repair*. Dalam penelitian Aji (2020) yang telah dilakukan, di perusahaan AUTO 2000 Tanjung Api-Api bagian *Body Repair* terlihat ada beberapa masalah yang ditemukan seperti produktivitas kerja yang menurun yang diakibatkan kurangnya ketepatan waktu. Oleh karena itu, banyaknya karyawan yang menyita waktu dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak dapat digunakan secara maksimal yang mengakibatkan adanya dampak pada pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan.

Tentunya, pelayanan yang baik harus dibarengi dengan produktivitas yang baik pula. Meningat rendahnya produktivitas kerja karyawan di dalam perusahaan

hingga saat ini sangat penting untuk diteliti. Dimana produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting di suatu organisasi atau suatu perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan akan terlaksana produktivitas kerja secara efisien, sehingga pada akhirnya mencapai tujuan bersama.

Menurut berita pada [medcom.id](http://medcom.id) pada tanggal 13 November 2020 yang diunggah oleh jurnalis Azizah (2020) bahwa persentase produktivitas tenaga kerja Indonesia berada di bawah rata-rata negara ASEAN. Yang diungkapkan oleh Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan, Anwar Sanusi (2020) Indonesia masih kalah dengan negara tetangga seperti negara Filipina, Singapura, Thailand, serta Vietnam dan masih kalah dibandingkan dengan negara lain yang produktivitasnya di bawah rata-rata negara ASEAN misalnya Laos dan Malaysia.

Sedangkan menurut berita [ekonomy.okezone.com](http://ekonomy.okezone.com) pada tanggal 1 Februari 2021 yang diunggah oleh Jurnalis Angga (2021) yakni Wapres Maruf Amin mengatakan produktivitas pekerja Indonesia tertinggal jauh dibandingkan Singapura dan Malaysia. Beliau mengatakan bahwa salah satu kriteria Sumber Daya Manusia yang unggul adalah tingginya tingkat produktivitas kerja. Namun beliau mengatakan bahwa tingkat produktivitas kerja di Indonesia bukanlah yang terbaik di ASEAN. Bahkan tertinggal dari negara tetangga, Malaysia dan Singapura.

Menurut [cnbcindonesia.com](http://cnbcindonesia.com) dengan artikel yang diunggah oleh Pransuamitra (2019) pada 01 Mei 2019, produktivitas pekerja Indonesia di ASEAN masih tertahan di peringkat 4 untuk kawasan ASEAN di bawah Singapura, Malaysia dan Thailand. Dibandingkan dengan tahun 2015, produktivitas per

pekerja di Indonesia memang menunjukkan kenaikan. Namun kenaikan tersebut menjadi yang terendah kedua di ASEAN berdasarkan data dari APO (Asian Productivity Organization).

Sehingga, berdasarkan informasi data mengenai fenomena produktivitas kerja dapat disimpulkan bahwa produktivitas pekerja yang ada di Indonesia masih dikatakan rendah dibandingkan dengan produktivitas pekerja negara di Kawasan ASEAN.

Peneliti melakukan wawancara pada hari Selasa, 19 Oktober 2020 dengan kepala CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data informasi bahwa permasalahan yang terjadi di CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta yang berkaitan dengan etos kerja dan produktivitas kerja diantaranya, terdapat komplain dari konsumen terkait dengan lama waktu pengerjaan Body Repair dari yang dijanjikan. Buktinya, ada waktu keterlambatan dari yang dijanjikan dalam pengerjaan Body Repair. Selain itu, terdapat masalah lain yang salah satunya karyawan tidak mengerjakan atau tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan atasan. Sehingga, memberi dampak pada pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan. Ketika pelayanan yang diberikan kepada customer tidak dimaksimalkan, membuat customer tidak puas dan memberikan komentar yang kurang bagus. Ketidaktepatan dalam hal waktu yang tidak sesuai perjanjian sehingga memunculkan ketidakpuasan antar customer dan pihak perusahaan. Kecepatan dan ketepatan atau ketelitian dalam mengerjakan suatu pekerjaan mempengaruhi hasil yang diberikan kepada customer.

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa karyawan berperan penting dalam memajukan perusahaan dengan mengoptimalkan pekerjaan agar pelanggan merasa puas dengan hasil pelayanan yang dikerjakan. Sehingga tidak merugikan customer dan pihak perusahaan yang memberikan jasa pelayanan. Dari permasalahan itu ternyata menunjukkan rendahnya produktivitas kerja karyawan. Rendahnya produktivitas kerja pada karyawan mengakibatkan ketidaktepatan dalam hal waktu yang tidak sesuai perjanjian sehingga memunculkan hasil dan ketidakpuasan antar pelanggan maupun pihak perusahaan. Kecepatan dan ketepatan atau ketelitian dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang berpengaruh pada hasil kepada pelanggan.

Menurut Daryanto (2012) bahwa produktivitas kerja ialah suatu gambaran mengenai hubungan antara hasil dan sumber daya untuk mencapai hasil tersebut secara maksimal. Produktivitas kerja dapat dikatakan juga sebagai kemampuan menghasilkan sesuatu dan yang akan dihasilkan itu tujuannya. Dilihat dari segi psikologi, produktivitas kerja menunjukkan tingkah laku dari suatu proses yang melatarbelakangi. Sejalan dengan pendapat Hasibuan (dalam Munawarah, 2021) bahwa produktivitas kerja merupakan meningkatnya hasil yang dicapai (output) seimbang dengan sumber daya yang digunakan (input). Sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu sikap, perilaku dan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang maksimal. Dari pengertian produktivitas kerja diatas, terdapat aspek-aspek produktivitas kerja yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut

Simamora (dalam Alfitra, 2012) aspek-aspek pada produktivitas kerja antara lain: kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu.

Ketenagakerjaan di Indonesia mempunyai masalah yang salah satunya ialah rendahnya produktivitas kerja. Maka dari itu, pengembangan karyawan menjadi solusi agar mampu menghasilkan karyawan yang berkualitas, dan produktif. Usaha pemerintah pada ketenagakerjaan yang salah satunya meliputi peningkatan produktivitas kerja ditandai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Dalam Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang diatas menjelaskan bahwa peningkatan produktivitas kerja diantaranya dilakukan melalui pengembangan budaya produktif, etos kerja, dan teknologi (UU dalam Nurhalimah, 2020).

Menurut Tarwaka (dalam Asdar, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja antara lain: motivasi, kedisiplinan, etos kerja, keterampilan dan pendidikan. Dikarenakan produktivitas kerja merupakan salah satu alat ukur keberhasilan untuk menghasilkan pekerjaan pada karyawan. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja diatas, peneliti memilih faktor etos kerja untuk dijadikan sebagai variabel bebas dalam penelitian. Produktivitas kerja berkaitan dengan etos kerja yang sebagaimana manusia bertindak untuk menilai baik dan buruknya suatu tindakan. Namun, produktivitas kerja karyawan itu sendiri dipengaruhi oleh etos kerja dimana karyawan itu sendiri bekerja. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti lebih jauh mengenai etos kerja.

Menurut Nitisemito (2017) Etos kerja merupakan melakukan suatu pekerjaan secara lebih baik supaya menghasilkan hasil dan tujuan yang maksimal.

Etos kerja tercermin dari semangat karyawan dalam bekerja, sehingga menjadi kebiasaan dalam bekerja dan menjadikan pekerjaan berkualitas dan terarah. Etos kerja merupakan salah satu faktor penentu produktivitas kerja, karena etos kerja merupakan pandangan untuk menilai seseorang melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai hasil terbaik.

Faktor etos kerja diprediksi dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yang didukung dengan penelitian Sari dkk (2020) terdapat hubungan yang signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan hasil Etos Kerja. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa etos kerja memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada industri kerupuk as-syifa kota Bengkulu. Dimana didapatkan hasil bahwa uji t menunjukkan nilai t hitung  $> t (\alpha/2)$  yaitu  $(3,969 > 2,0345)$  dan  $\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,050$ . Yang artinya, apabila industri kerupuk memiliki etos kerja yang baik maka akan berpengaruh simultan terhadap produktivitas kerja karyawan tersebut.

Penelitian Karimah (2018) Pengaruh etos kerja dalam produktivitas karyawan koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah mentari buana wonosobo memiliki hasil bahwa etos kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas. Dimana hasil yang didapatkan memiliki koefisien korelasi sebesar 0,98 yang artinya 91,8% dipengaruhi oleh etos kerja. Dan sisanya 8,2% dipengaruhi oleh faktor lain selain variabel etos kerja seperti gaji, bonus maupun sarana prasarana. Dengan demikian semakin tinggi etos kerja yang dimiliki karyawan semakin tinggi produktivitas kerja karyawan. Sebaliknya, semakin rendah etos kerja karyawan semakin rendah pula produktivitas kerja pada karyawannya.

Penelitian Fauji (2018) menemukan hasil bahwa etos kerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Hasil ini dapat dilihat berdasarkan penelitian bahwa etos kerja yang telah diterapkan sudah sangat bagus sehingga perlu dipertahankan untuk mencapai tujuan bersama walaupun dengan produktivitas kerja perlu untuk ditingkatkan agar karyawan bekerja dengan maksimal. Karyawan dengan tingkat etos kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap produktivitas kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini akan terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang ada dan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara produktivitas kerja dan etos kerja. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai apakah terdapat Hubungan Etos Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan di CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta ?

## **B. Tujuan dan Manfaat**

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara etos kerja dan produktivitas kerja karyawan CV Bandung Bondowoso Yogyakarta.

1. a. Manfaat Bagi Mahasiswa

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan mahasiswa terkait dengan informasi etos kerja dengan produktivitas kerja.

#### b. Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Manfaat bagi penelitian selanjutnya adalah sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya serta memberikan sumbangan pemikiran di bidang psikologi industri dan organisasi mengenai etos kerja dengan produktivitas kerja.

#### 2. Manfaat bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan ialah penelitian ini dapat digunakan untuk pengambilan keputusan bagi CV. Bandung Bondowoso Yogyakarta terhadap karyawannya.