

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Douglas (2000) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan yang tidak baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Robbins (2002) mengungkapkan bahwa kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan melalui pelatihan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan merupakan hal yang sangat penting yang dapat dilakukan oleh organisasi tersebut memiliki tenaga kerja yang pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) dapat memenuhi kebutuhan organisasi di masa kini dan di masa yang akan datang.

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan selain pelatihan, menurut Handoko (2000) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kepuasan kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku, karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja. Kompensasi merupakan salah satu alat yang potensial untuk memotivasi kerja karyawan. Kepuasan karyawan terhadap kompensasi dapat menyangkut rasa puas karyawan terhadap gaji, tunjangan, serta program kesejahteraan lain yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2002) kebijakan kompensasi, baik besarnya, susunannya, maupun waktu pembayarannya dapat mendorong gairah kerja dan keinginan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga membantu terwujudnya sasaran perusahaan. Pada umumnya karyawan berharap bahwa kompensasi yang diterimanya mencerminkan kontribusi hasil kerjanya. Selain itu kompensasi yang ditetapkan perusahaan seringkali dinilai kurang memenuhi harapan karyawan karena beban kerja mungkin lebih besar dibandingkan dengan kompensasi yang diterima. Dengan kondisi ini berdampak pada menurunnya motivasi kerja sehingga hasil kerjanya kurang memuaskan. Dengan demikian semakin baik kompensasi yang diberikan perusahaan diharapkan dapat memacu semangat kerja karyawan sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Nasmoco Janti Yogyakarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Perusahaan ini adalah salah satu dari tiga dealer resmi Toyota yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Nasmoco Janti Yogyakarta berlokasi di Jalan Ring Road Timur No 58A , Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Perusahaan ini

melayani penjualan, pelayanan purna jual (*after sales/service*) dan juga penjualan suku cadang.

Dalam bidang otomotif pelayanan purna jual atau *after sales service* sangat berperan besar dalam menjamin keberhasilan dan keberlangsungan sebuah perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan kualitas terbaik agar bisa mendukung pelayanan purna jual yang baik pula. Kualitas dan kuantitas pengerjaan akan menjadi sangat berarti untuk meningkatkan margin keuntungan perusahaan. Selain itu loyalitas pelanggan yang tinggi dapat tercapai dengan pelayanan yang maksimal, yang tidak lain harus didukung dengan Sumber Daya Manusia yang baik.

Ada beberapa posisi dalam bidang *after sales service* di Nasmoco Janti Yogyakarta, seperti *Service Advisor* sebagai penerima pelanggan yang ingin *service*, *Foreman* sebagai penjamin kualitas *service* dan *Teknisi* sebagai orang yang mengerjakan *service* mobil pelanggan secara langsung. Dalam hal ini kinerja seorang *Teknisi* memiliki peran yang cukup besar karena *Teknisi* adalah orang yang berkaitan langsung dengan mobil pelanggan. Kualitas pengerjaan yang bagus akan membuat pelanggan puas dan kemudian menjadi loyal terhadap perusahaan. Kuantitas pengerjaan yang cukup akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Kemampuan *teknisi* dalam melakukan *service* dan berbagai keluhan pelanggan tidak akan tercapai jika tidak didukung dengan adanya pelatihan dan pengembangan terhadap *teknisi* itu sendiri. Nasmoco Janti Yogyakarta selalu menyelenggarakan pelatihan secara berkelanjutan terhadap seluruh karyawannya. Pelatihan ini mempunyai beberapa level tingkatan. Semakin tinggi level tingkatan trainingnya, semakin tinggi pula tingkatan pengetahuan yang diberikan.

Selain itu kepuasan kerja karyawan yang dalam hal ini adalah pemberian kompensasi yang cukup juga pasti akan berdampak pada kinerja *teknisi*. Dalam hal ini, seorang *Teknisi* Nasmoco Janti akan menerima gaji pokok, insentif, lembur dan juga tunjangan. Namun pemberian pelatihan dan kompensasi tidak akan berdampak maksimal terhadap kinerja *teknisi* tanpa adanya motivasi yang diberikan dan dari

teknisi itu sendiri. Berdasarkan pertimbangan itu, kami memilih Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta sebagai objek penelitian dan berfokus pada variabel pelatihan, kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan.

## **1.2 Batasan Masalah**

1. Karyawan yang menjadi objek penelitian adalah Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta.
2. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada masalah pelatihan, kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan.

## **1.3 Rumusan masalah**

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta?
4. Apakah pelatihan, kompensasi dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta?
5. Manakah pengaruh yang paling dominan diantara pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui apakah benar pelatihan, kompensasi dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui manakah pengaruh yang paling dominan diantara pelatihan, kompensasi dan motivasi terhadap kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu dalam praktik kerja di lapangan sehingga peneliti dapat melakukan peningkatan kinerja.

2. Bagi Nasmoco Janti Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran solusi dalam rangka peningkatan kinerja Teknisi Nasmoco Janti Yogyakarta yang berkaitan dengan masalah pelatihan dan kompensasi.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bahan referensi guna penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelatihan dan kompensasi di bidang sejenis ataupun di bidang yang lain.