

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut. Menurut Mangkunegara (2009 : 67), faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan, yang terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan), oleh karena itu pekerja perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya dan mendapat pendidikan mengenai pekerjaannya.
2. Faktor motivasi, yang terbentuk dari sikap pekerja dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja dan mencapai potensi kerja secara maksimal.

CV Sumber Baru Niaga mengalami permasalahan kinerja karyawan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Manajer After Sales CV Sumber Baru Niaga yaitu Bapak Satriyo Wicaksono pada tanggal 30 Maret 2017 diketahui bahwa kinerja dan tingkat kedisiplinan karyawan masih rendah, diindikasikan dari karyawan yang datang bekerja terlambat, karyawan yang belum bisa memenuhi target jumlah servis yang sudah ditentukan, penyelesaian pengerjaan servis yang masih melebihi waktu standar yang telah ditentukan dan masih besarnya tingkat return untuk unit servis berkala.

Salah satu indikator rendahnya kinerja karyawan CV Sumber Baru Niaga adalah tingkat kedisiplinan yang rendah ditunjukkan dari tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran yang cukup tinggi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Data Jumlah Keterlambatan dan Ketidakhadiran Karyawan Divisi Servis
CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta Bulan Januari 2017

Dealer	Frekuensi Keterlambatan				Total	Frekuensi Ketidakhadiran				Total
	0	2 s/d 3	4 s/d 5	>5		0	2 s/d 3	4 s/d 5	>5	
Central	3	2	2	1	5	4	2	2	0	4
Gd. Kuning	2	3	2	1	6	3	2	2	1	5
Kusuma	2	2	3	1	6	4	2	2	0	4
Jakal	4	4	4	0	8	6	4	2	0	6
LA	4	5	2	1	8	7	4	0	1	5
Dongkelan	2	2	2	0	4	2	3	1	0	4
SBJ 1	3	2	1	2	5	4	2	1	1	4
SBJ 2	2	3	2	2	7	4	3	2	0	5
Jumlah	22	23	18	8	49	34	22	12	3	37
(%)	31	32,4	25,3	11,3	69	47,9	31	16,9	4,2	52,1

Sumber : Data CV. Sumber Baru Niaga 2017

Tabel di atas menunjukkan keterlambatan karyawan selama bulan Januari 2017 masih tinggi, ada 49 karyawan dari total 71 karyawan 69%. Tingkat absensi juga masih tinggi, ada 37 karyawan dari total 71 karyawan 52,1%. Tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan Divisi Servis CV. Sumber Baru Niaga masih cukup tinggi walaupun sudah ada sistem presensi yang sudah baku yaitu dengan sistem sidik jari.

Absensi karyawan sering menyebabkan kinerja karyawan menurun, yang ditandai dengan jumlah unit motor yang diservis tidak mencapai target perusahaan dan masih banyaknya return unit/ pengembalian unit motor yang sudah diservis untuk diperbaiki kembali. Perhitungan target untuk divisi servis CV. Sumber Baru Niaga adalah 9 unit perhari untuk setiap mekanik dan dari tabel di bawah ini akan dilihat bahwa kinerja karyawan pada Bulan Januari 2017 tidak sesuai dengan penacapaian target yang diharapkan oleh perusahaan.

Tabel 2
Data Pencapaian Target Karyawan Divisi Servis
CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta Bulan Januari 2017

Dealer	Jumlah Karyawan	Unit/ hari	Target Perush/hr	25 hari kerja	Yang bisa Dikerjakan	Rata-rata unit dikerjakan/org
Central	8	9	72	1.800	1.120	5,6
Gd. Kuning	8	9	72	1.800	1.215	6,1
Kusuma	8	9	72	1.800	1.268	6,3
Jakal	12	9	108	2.700	1.671	5,6
LA	12	9	108	2.700	1.581	5,27
Dongkelan	6	9	54	1.350	795	5,3
SBJ 1	8	9	72	1.800	1.321	6,6
SBJ 2	9	9	81	2.025	1.451	6,45
Jumlah	71	9	639	15.975	10.422	5.95
Prosentase (%)				100%	65%	

Sumber : Data CV. Sumber Baru Niaga 2017

Dari tabel Data Pencapaian Target Karyawan Divisi Servis CV. Sumber Baru Niaga Yogyakarta Bulan Januari 2017 dapat dilihat bahwa prosentase pencapaian target karyawan hanya 65% dari target global yang ditentukan perusahaan.

Tabel 3
Data Return Unit Servis Berkala
CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta Bulan Januari 2017

Dealer	Jumlah Karyawan	Total Unit	Jenis Pekerjaan		Return dr Servis Berkala	Prosentase Return S. Berkala
			Servis Berkala	Lain-Lain		
Central	8	1.120	580	540	52	8,9%
Gd. Kuning	8	1.215	611	604	47	7,6%
Kusuma	8	1.268	565	703	48	8,5%
Jakal	12	1.671	952	719	81	8,5%
LA	12	1.581	732	849	48	6,5%
Dongkelan	6	795	334	461	33	9,8%
SBJ 1	8	1.321	621	700	51	8,2%
SBJ 2	9	1.451	702	749	68	9,6%
Jumlah	71	10.422	5.097	5.325	428	8,4%

Sumber : Data CV. Sumber Baru Niaga 2017

Sedangkan dari tabel Data Return Unit Servis Berkala CV. Sumber Baru Niaga Yogyakarta Bulan Januari 2017 dapat dilihat bahwa prosentase return unit servis berkala masih cukup besar yaitu 8,4% dari total unit servis berkala yaitu 428 unit dari 5.097 unit servis.

Ketidakmampuan karyawan divisi servis untuk mencapai target unit yang diharapkan perusahaan dan masih tingginya tingkat return servis berkala menunjukkan bahwa kinerja karyawan divisi servis CV Sumber Baru Niaga masih rendah.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam hal kedisiplinan, CV Sumber Baru Niaga telah memberikan insentif sebagai pendorong untuk meningkatkan kinerja agar lebih disiplin. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja karyawan atau profitabilitas organisasi. Insentif merupakan komponen dari kompensasi dan keduanya sangat menentukan dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi secara keseluruhan. Pemberian insentif pada CV Sumber Baru Niaga ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Pemberian Insentif di Luar Gaji Yang Diberikan
CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta Kepada Karyawan Divisi Service

Jenis Insentif	Bentuk Insentif
Uang Kehadiran	Uang kehadiran Rp 10.000,00 per hari
Tunjangan Prestasi	Tunjangan prestasi diberikan apabila karyawan memiliki angka kehadiran 100% senilai Rp 100.000,00
Bonus Target	Bonus target diberikan ketika karyawan divisi servis dapat mencapai target minimal 85% dari target global yang ditentukan sebesar 3% dari jumlah nominal target.
Tunjangan Hari Raya	Pemberian uang tunai dan bingkisan hari raya

Sumber : Data CV Sumber Baru Niaga 2017

Untuk mengatasi masalah kurangnya pencapaian target karena tingkat kecepatan pengerjaan masih kurang dan masih banyaknya return unit yang telah diservis, CV Sumber Baru Niaga telah menyelenggarakan pelatihan kerja pada awal periode penerimaan karyawan baru dan setiap ada model motor yang baru. Tujuan dari adanya pelatihan kerja karyawan adalah untuk memperbaiki kinerja karyawan sehingga karyawan dapat lebih terampil dalam menggunakan

peralatan servis dan mengenal masing-masing klasifikasi produk dan penanganan servis untuk jenis motor yang baru.

Penelitian Elnaga, Dr. Amir., dan Imran, Amin. (2013) yang berjudul “The Effect of Training on Employee Performance”. Pelatihan kerja memiliki peran penting dalam membangun kompetensi baik untuk karyawan baru maupun lama untuk bekerja secara efektif. Pelatihan kerja juga merupakan bentuk investasi perusahaan yang tidak hanya membawa keuntungan tinggi pada investasi itu sendiri, namun juga memiliki dampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang menyangkut kinerja karyawan dengan judul “Pengaruh Pelatihan Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Servis CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diambil penulis adalah: Bagaimana pengaruh pelatihan kerja dan insentif terhadap kinerja karyawan divisi servis CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka permasalahan pada penulisan ini dibatasi untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Penulis membatasi masalah penelitian pada pengaruh pelatihan kerja dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan divisi servis CV. Sumber Baru Niaga Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan divisi servis CV Sumber Baru Niaga Yogyakarta.

E. Manfaat Penulisan

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai sumber informasi mengenai manfaat pemberian pelatihan kerja dan insentif terhadap kinerja karyawannya.

2. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di perusahaan agar kinerja dan kualitas pelayanannya semakin baik.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.

4. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.