

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis di era globalisasi saat ini tingkat persaingan sangat tinggi. Perusahaan harus memiliki strategi yang inovasi dan kreatif demi tercapainya tujuan perusahaan. Kualitas sumber daya manusia berperan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi sehingga secanggih apapun teknologi yang dimiliki oleh perusahaan, sumber daya manusia yang tetap dibutuhkan. Sumber daya manusia yang telah terpilih dalam proses perekrutan, perlu diasah bakat dan kreativitasnya sehingga memiliki kinerja yang terus meningkat untuk tercapainya tujuan perusahaan. Salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan yaitu dengan memberdayakan dan menggali seluruh potensi sumber daya manusia yang dimilikinya. Persaingan bisnis sangat ketat seperti contohnya pada bisnis otomotif. Peran karyawan sangat penting dalam perusahaan agar perusahaan dapat terus bersaing dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Perusahaan juga perlu memperhatikan berbagai faktor dan aspek-aspek yang dapat menunjang keberhasilan kinerja karyawan.

Mitra Setia Motor merupakan dealer resmi Honda yang menyediakan layanan penjualan, suku cadang (*spare parts*), dan *service*. Mitra Setia Motor memiliki tiga cabang dealer yang terdapat di wilayah Madura, yaitu terdapat di kabupaten Pamekasan, kabupaten Sampang, kabupaten Sumenep. Untuk dealer Mitra Setia Motor cabang Bangkalan saat ini belum ada, sedangkan dealer utama atau kantor pusat Mitra Setia Motor berada di kabupaten Pamekasan. Konsumen dapat melakukan pembelian sepeda motor, menservice sepeda motor, bahkan

dapat melakukan pembelian dan mengganti suku cadang (*spare parts*) dalam satu tempat. Karena Mitra Setia lebih mengedepankan kepuasan konsumen. Namun, semua tidak akan tercapai apabila tidak di dukung oleh keberadaan karyawan yang berkualitas yang mendukung terciptanya kinerja. Selama 5 tahun terakhir, kinerja karyawan mengalami peningkatan karena didukung dengan kemampuan karyawan yang mereka miliki dan perilaku pemimpin terhadap bawahannya. Hal ini dibuktikan dengan data penjualan serta data pelayanan pemeliharaan sepeda motor selama 5 tahun terakhir, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penjualan dan Pemeliharaan Sepeda Motor

Nama Kabupaten	Data	Tahun				
		2011	2012	2013	2014	2015
Pamekasan	Data Penjualan	4768	4681	4845	4974	5256
	Data Pemeliharaan (<i>Service dan Spare parts</i>)	5376	5782	6364	6847	7120
Sampang	Data Penjualan	3842	3965	3853	4047	4258
	Data Pemeliharaan (<i>Service dan Spare parts</i>)	4105	4198	4276	4385	4426
Sumenep	Data Penjualan	4918	5082	5369	5270	5672
	Data Pemeliharaan (<i>Service dan Spare parts</i>)	5118	5362	5527	5731	5825

Sumber: Data UD. Mitra Setia Motor, 2015

Kemampuan merupakan salah satu hal yang mendasari karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini diperkuat oleh Fremont dan Rozenwig (2001) bahwa kemampuan merupakan sumber daya yang pokok. Seorang individu dapat mencapai kinerja yang memuaskan tergantung pada kemampuan

kerjanya. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja.

Kemampuan pada karyawan dapat dilihat dalam menyelesaikan pekerjaan . Kemampuan karyawan dalam mencapai target penjualan, melayani pelanggan dalam hal pemeliharaan kendaraan sudah cukup baik, hal itu karena didasarkan pada kemampuan teknis, kemampuan konseptual serta kemampuan sosial yang karyawan miliki. Mitra Setia Motor memiliki karyawan yang mayoritas berusia produktif sehingga semua pekerjaan yang menuntut stamina dapat terselesaikan dengan baik. Karyawan Mitra Setia Motor dalam mengoperasikan atau menggunakan alat-alat kerja sudah cukup baik, seperti pada karyawan bagian administrasi dapat mengoperasikan komputer untuk melayani pembayaran konsumen. Selain itu rata-rata karyawan Mitra Setia Motor memiliki latar belakang tingkat pendidikan strata satu sehingga dalam penguasaan metode dalam bekerja cukup tinggi serta mudah memahami tujuan perusahaan dan mencapai target perusahaan. Karyawan juga saling bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini dibuktikan, jika terdapat salah satu karyawan yang mengalami kesulitan dalam bekerja, karyawan lain juga membantu dalam memecahkan masalah kerja tersebut.

Selain kemampuan, perilaku pemimpin juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dalam hal mengkoordinasikan semua kegiatan para karyawan tidak lepas dari peran pemimpinnya. Peran pemimpin sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi. Maka dari itu, tantangan dalam mengembangkan strategi organisasi yang jelas terutama terletak pada organisasi di satu sisi, dan tergantung pada

kepemimpinan (Porter, 1996). Jadi peran pemimpin juga sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan, yakni dengan melihat kembali peran seorang pemimpin di dalam pelaksanaan kepemimpinannya.

Dari hasil pengamatan sederhana, pemimpin UD. Mitra Setia Motor memiliki perilaku yang ramah terhadap bawahan, pemimpin selalu tersenyum dalam bertegur sapa dengan karyawannya, pemimpin juga membaaur dengan karyawannya. Hal ini terlihat pada saat pemimpin mengajak karyawan makan bersama di jam istirahat, pemimpin mengadakan liburan bersama para karyawan yang dilaksanakan setiap tahun. Pemimpin juga selalu mendengarkan permasalahan bawahan seperti disaat karyawan tertimpa musibah, pemimpin berusaha membantu karyawannya dengan memberikan solusi penyelesaian atau memberikan bantuan lainnya. Pemimpin juga selalu mensosialisasikan setiap ada kebijakan seperti kenaikan gaji, perubahan target penjualan, dan lain-lain. Sosialisasi tentang adanya perubahan disampaikan pemimpin pada saat sebelum melakukan aktivitas kerja. Selain itu, pemimpin juga memperhatikan kesejahteraan karyawan dalam hal pemberian tunjangan, jaminan kesehatan dan keselamatan kerja berupa BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan. Pemimpin juga memperhatikan kenyamanan karyawan dalam bekerja yaitu dengan memberikan fasilitas pekerjaan untuk memudahkan mereka dalam bekerja. Seperti pada karyawan bagian mekanik, pemimpin memberikan fasilitas kerja berupa alat-alat mekanik untuk memudahkan mereka dalam memperbaiki sepeda motor pelanggan. Pemimpin ramah tetapi juga berperilaku tegas terhadap karyawan yang melakukan pelanggaran. Hal ini terbukti jika karyawan datang terlambat, pemimpin memberikan sanksi berupa pemotongan gaji karyawan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada UD. Mitra Setia Motor Wilayah Madura, kemampuan karyawan dan perilaku pemimpin sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi agar kinerja karyawan secara keseluruhan menjadi lebih optimal atau lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang di atas inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KEMAMPUAN KARYAWAN DAN PERILAKU PEMIMPIN TERHADAP KINERJA KARYAWAN UD. MITRA SETIA MOTOR WILAYAH MADURA."**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian di atas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kemampuan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura?
2. Apakah perilaku pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura?
3. Apakah kemampuan karyawan dan perilaku pemimpin berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura?
4. Manakah variabel yang berpengaruh dominan antara kemampuan karyawan dan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura.
2. Untuk mengetahui apakah perilaku pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura.
3. Untuk mengetahui apakah kemampuan karyawan dan perilaku pemimpin berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan pada UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura.
4. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara kemampuan karyawan dan perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan UD. Mitra Setia Motor wilayah Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kinerja di UD. Dealer Mitra Setia Motor wilayah Madura.
2. Bagi Universitas, hasil penelitian ini merupakan kontribusi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kemampuan kerja dan perilaku direktur dan dapat dijadikan sebagai referensi dan kontribusi

untuk perpustakaan khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi Peneliti, penelitian ini sebagai salah satu upaya mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta sebagai pemikiran dalam rangka penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku perkuliahan.
4. Bagi Peneliti selanjutnya, sebagai informasi yang dijadikan acuan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini.