

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis yang semakin berkembang, setiap perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan kinerja perusahaan yang baik, meningkat dan menghasilkan output yang optimal. Dalam konteks ini peran sumber daya manusia menjadi sangat vital, ia memiliki peran penting untuk turut serta memajukan sebuah perusahaan. Seluruh karyawan pada organisasi publik dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang penuh tantangan dengan tanggung jawab untuk mencapai target kinerja yang baik. Menurut As'ad (2000) karyawan merupakan penduduk dalam usia kerja “berusia 18 – 64 tahun” atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut Nurjaya (2021) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja mencerminkan sejauh mana seseorang atau kelompok berhasil mencapai tujuan dalam menjalankan tugas yang diberikan kepada mereka. Kinerja dapat diukur dengan berbagai metrik, seperti jumlah penjualan, tingkat kepuasan pelanggan, efisiensi dalam menjalankan proses kerja, atau pencapaian target tertentu dalam periode waktu yang ditetapkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah disiplin kerja. Namun dalam hal disiplin kerja, terdapat fenomena dimana karyawan tidak konsisten mengikuti waktu kedatangan dan keberangkatan yang telah

ditetapkan oleh perusahaan. Dan faktor yang tidak kalah pentingnya adalah motivasi kerja. Kedua faktor ini menentukan tingkat kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, apakah mereka menjalin hubungan yang baik dengan para karyawan juga *customer*, serta berhasilkah mereka dalam meniti karir di perusahaan .

Dengan demikian, Menurut Setiyawan dan Waridin (2012) “Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan”. Disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap sumber daya manusia dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dan bisa mencapai tujuannya dengan baik. Menurut (Faiqotul Himma, 2022) Motivasi kerja adalah suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku dalam organisasi dan tingkat usaha serta gigih dalam menghadapi suatu masalah. Maka kurangnya motivasi yang diberikan Perusahaan menyebabkan berkurangnya semangat karyawan dalam melakukan pekerjaan, tidak adanya imbalan yang pantas, membuat karyawan bekerja ala kadarnya dan ini berimbas kepada pencapaian perusahaan tiap bulannya padahal untuk timbal balik yang setimpal motivasi yang diberikan perusahaan dapat dijadikan acuan agar karyawan bisa bekerja lebih optimal. Dengan adanya motivasi akan sangat berpengaruh terhadap psikologis seorang karyawan, karena dengan memberikan motivasi kepada karyawan dalam bekerja maka akan timbul rasa percaya diri yang akan menimbulkan suatu semangat dalam diri seseorang untuk bekerja lebih baik lagi. Permasalahan tersebut

tentunya berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena berkenaan dengan derajat pencapaian tujuan organisasi, baik secara implisit maupun eksplisit, yaitu jauh rencana dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan dapat tercapai, bagaimana mungkin tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, apabila masih banyak karyawan yang kurang peduli dengan tanggung jawabnya.

Dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dealer didefinisikan sebagai perusahaan yang menjual barang atau jasa kepada konsumen. Secara umum, dalam hukum dagang dealer adalah perusahaan yang melakukan penjualan produk atau jasa atas nama produsen atau pemberi lisensi.

Dealer Nissan Labuhan Ratu adalah perusahaan yang berada di bawah PT. Wahana Persada berlokasi di Jl. ZA. Pagar Alam No.6, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Bandar Lampung, Lampung. Yaitu Perusahaan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan standar kualitas prinsipal 3S (*Sales, Service, and Spare Parts*). Perusahaan ini merupakan satu-satunya yang menangani distribusi pemasaran produk otomotif merk Nissan dan Kia sekaligus pembelian suku cadang dan perbaikan di Bandar Lampung. Untuk melakukan pekerjaan dan tanggung jawab, setiap karyawan bekerja sesuai Standar Operasi Prosedur yang telah ditetapkan perusahaan dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

SOP (*Standard operational procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada

dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. SOP atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Menurut Ekotama (2015) Adapun SOP (*Standard operational procedure*) Dealer Nissan Labuhan Ratu Bandar Lampung dibagi menjadi beberapa bidang sesuai dengan bidang manajemennya masing-masing, yaitu :

1. Setiap karyawan harus melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.
2. Setiap karyawan dilarang terlambat atau meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya.
3. Setiap karyawan wajib menerima dan melayani customer yang datang untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan prinsip standar kualitas layanan prima jaringan 3S yaitu *Sales, Service, dan Spareparts*.
4. Setiap karyawan wajib mengikuti training yang disediakan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan.

Hasil dari pra survei yang peneliti lakukan mengenai ketiga factor tersebut menunjukkan beberapa fakta yang cukup menarik untuk peneliti lanjutkan dan analisis lebih lanjut dimana pada faktor kedisiplinan didapat beberapa data sebagai berikut :

Tabel 1.1
Survei Pra Penelitian

Pertanyaan 1 Apalah saudara pernah terlambat saat masuk kerja ?			
Jawaban	Jumlah	Jumlah karyawan	%
Pernah	25	30	83 %
Tidak Pernah	5	30	17 %

Sumber data diolah oleh penulis

Dari pra penelitian diperoleh bahwa 83% karyawan pernah terlambat pada saat jam masuk kerja. SOP yang terdapat pada *back office* dealer Nissan Labuhan Ratu Bandar Lampung jam masuk kerja adalah 8.30 – 17.00, dan telah disosialisasikan kepada semua karyawan. Data yang peneliti dapatkan dari Perusahaan terkait keterlambatan pada bulan maret 2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Data terlambat masuk kerja di bulan maret 2024

No	Departemen	Jumlah Karyawan	Terlambat
1	PIC Cabang	1	-
2	Sales GROUP	11	8
3	Finance & Accounting	2	1
4	Workshop	19	15
5	Outsourcing	7	5
6	HR GA	1	-

Jumlah	41	29
--------	----	----

Sumber : absensi finger print

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 29 dari 41 orang karyawan atau sekitar 92,8% dari responden pernah terlambat saat masuk kerja, ini dikhawatirkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan mengingat kurangnya sikap disiplin yang ada pada karyawan. Dan berdasarkan data keterlambatan karyawan, dapat diketahui bahwa hampir setiap karyawan pernah terlambat saat masuk kerja. Sedangkan pra survei pertanyaan kedua didapat data sebagai berikut :

Tabel 1.3
Survei pra penelitian

Pertanyaan 2 Apakah saudara pernah melanggar SOP Perusahaan ?			
Jawaban	Jumlah	Jumlah Karyawan	%
Pernah	13	30	43 %
Tidak Pernah	17	30	57%

Sumber data diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti didapat sebanyak 13 orang atau 43% karyawan pernah melanggar SOP (Standard Operational Procedure) yang telah perusahaan tetapkan. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat karyawan yang tidak disiplin di dalam melakukan pekerjaan.

Untuk mencapai tujuan, tentu organisasi atau institusi harus dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik bagi pemerintah, masyarakat terutama kepada para customer baru juga para pelanggan.

Meningkatkan disiplin kerja, menciptakan motivasi yang baik, dan faktor motivasi bagi para pegawai harus dilakukan agar setiap pegawai dapat bekerja dengan maksimal dan dapat bersinergi bekerjasama dengan manajemen dan institusi mengembangkan dan memajukan Dealer Nissan Labuhan Ratu Bandar Lampung,

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dealer Nissan Labuhan Ratu Bandar Lampung.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang penelitian tersebut maka pokok permasalahan yang dihadapi dan perlu diteliti yaitu :

1. Apakah motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan atau bersama – sama terhadap kinerja karyawan ?

C. Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini digunakan agar penelitian dapat terfokus pada variabel – variabel penelitian dan tidak melebar pada topik – topik yang tidak ada hubungannya dengan penelitian ini, adapun yang menjadi Batasan dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan sebagai variabel Y, Motivasi sebagai variabel X1, dan Disiplin kerja sebagai variabel X2.

D. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan?
2. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan?
3. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan?

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan pengalaman dan ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah ke dalam pekerjaan, khususnya yang ada hubungannya dengan masalah penelitian tersebut.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menentukan strategi personalia yang lebih baik dalam peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi akademisi

Diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang berguna terhadap dunia Pendidikan khususnya pengetahuan di bidang sumber daya manusia, selain itu dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.