

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri otomotif semakin meningkat banyak sekali produsen-produsen mengeluarkan jenis-jenis kendaraan dengan segala keunggulan teknologinya untuk memenuhi kebutuhan pasar. Produsen otomotif bersaing untuk memasarkan kendaraan mereka agar dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Tentu saja produsen otomotif memasarkan kendaraan kendaraan di iringi dengan pelayanan service yaitu membangun dealer yang memadai agar konsumen dapat melakukan perawatan kendaraan mereka.

Keberhasilan sebuah perusahaan tidak terlepas dari peran para karyawan yang telah membantu jalan nya kegiatan bisnis. Peran karyawan sangat penting dalam proses kelangsungan aktivitas perusahaan, agar bisa terus berjalan demi kelangsungan perusahaan demi sebuah pencapaian tujuan perusahaan.

Mengenai segala kemajuan dan keberhasilan perusahaan juga berpengaruh dari faktor sarana dan prasarana yang di dukung dengan teknologi,lingkungan,dan juga kebijakan-kebijakan yang di buat oleh perusahaan.

Sumber daya manusia yang utama nya sangat di perlukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa seperti bengkel mobil yang melayani dalam jasa pada bidang otomotif

seperti balancing, spoorring, remaching maupun jasa service lain nya, yang bergantung terhadap kinerja karyawan nya.

Paramita banindo yang bekerja sama dengan Cabang Auto2000 Bogor Siliwangi adalah salah satu dealer resmi Toyota yang dalam perjalanan usahanya tidak hanya melayani penjualan kendaraan baru Toyota, tetapi dealer tersebut melayani service plus kendaraan, melayani service plus spoorring, balancing, remaching dan juga penjualan ban mobil.

Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan sehingga pelanggan loyal tidaklah mudah, dibutuhkan sumber-sumber daya yang tepat bagi dealer sehingga bengkel dapat memberikan pelayanan yang prdengan harga yang sesuai terhadap service yang diberikan kepada kendaraan pelanggan.

Termasuk alat yang di gunakan Kualitas suatu bengkel dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang datang pada setiap bengkel buka atau beroperasi dan juga dapat di lihat dari jumlah produk peralatan dan perlengkapan kendaraan roda empat yang disediakan. Bengkel otomotif adalah tempat dimana kendaraan diperbaiki oleh teknisi atau tenaga mekanik berpengalaman. Bengkel dapat melakukan pekerjaan seperti perbaikan mesin kendaraan, *remaching* (bubut rem), *spoorring*, *balancing*, maupun penggantian ban baru.

Spooring untuk memperbaiki keluhan dan kerusakan dalam masalah kaki kaki dari bagian kendaraan roda empat untuk keseimbangan mengemudi pada kendaraan yang lebih terasa pada bagian roda yang

menyebabkan bagian ban aus tidak merata maupun bagian kemudi yang terasa miring apabila sedang di kemudikan di jalan raya yang sering terjadi pada setiap kendaraan roda empat . sekarang sudah menggunakan mesin dengan teknologi terbaru yaitu menggunakan kamera 3D sehingga dapat memberikan hasil yang lebih akurat, singkat dalam setiap pengerjaan nya.

Balancing yang paling banyak di pakai dalam jasa nya sangat bermanfaat untuk menghilangkan keluhan getaran pada bagian kendaraan dalam kecepatan tertentu dan untuk menyeimbangkan putaran pada roda kendaraan.

Remaching merupakan pengerjaan bubut *disc break* yang sangat bermanfaat pada proses pengereman yang bisa membuat mobil lebih nyaman saat pengereman terjadi pada kendaraan dan secara pengerjaan lebih efektif, cepat, rapi dan dari segi waktu lebih singkat karena sudah memakai teknologi terbaru yaitu mesin bubut pro-cut dibandingkan dengan mengganti dengan suku cadang baru sehingga harus mengeluarkan biaya yang lebih karena dengan adanya *remaching* bisa mengurangi biaya *service* pengerjaan dan harga lebih terjangkau.

Memberikan Pelayanan service tersebut dibutuhkan alat, teknologi maupun teknisi yang berpengalaman baik dalam menguasai bidang tersebut baik dari segi mengatur Ketepatan waktu yang dijanjikan, keberhasilan, dan juga kerapihan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan cekatan dalam setiap penyelesaian keluhan yang dikerjakan juga menjadi

salah satu hal yang sangat penting dalam pelayanan kepada pelanggan dengan jasa perbaikan yang telah di berikan.

Berpengaruh dengan sikap mental kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.sikap mental seseorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi) agar selalu bisa mengerjakan pekerjaan selesai dengan waktu nya.

Menurut Mangkunegara (2018 : 68). seorang pegawai harus siap mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan di capai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

mental yang siap secara psikofisik terbentuk karena pegawai mempunyai “ MODAL dan KREATIF “.

1. Modal merupakan singkatan dari :

M : Mengolah O : Otak, D : Dengan, A : Aktif, L : Lincah

2. Sedangkan kreatif singkatan dari :

K : Keinginan maju, R : Rasa inginim tahu tinggi, E : Energik,

A : Analisis sistematis, T : Terbuka dari kekurangan, I : Inisiatif

Tinggi, P : Pikiran luas.

Dengan demikian, pegawai tersebut mampu mengolah otak dengan aktif dan lincah, memiliki keinginan maju, rasa ingin tahu tinggi, energik, analisis sistematis, terbuka untuk menerima pendapat, inisiatif tinggi, dan pikiran luas terarah.

Menurut David C. McClelland dalam Mangkunegara (2018 : 68). bahwa “ ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja “ motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika factor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai *driven force* (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana. Kualitas kinerja yang baik tidak dapat di peroleh dengan hanya membalik telapak tangan namun itu harus dilakukan dengan kerja keras dan kedisiplinan yang tinggi, baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Tujuan menyeluruh manajemen kinerja karyawan adalah untuk menumbuhkan suatu budaya di mana individu dan kelompok bertanggung jawab atas kelanjutan pekerjaan dan peningkatan keterampilan serta kontribusi mereka sendiri.

Amstrong dalam Irham Fahmi (2017 : 4). Artinya peningkatan manajemen kinerja karyawan bukan hanya berpengaruh pada peningkatan hasil di perusahaan saja, namun lebih jauh dari pada itu , yaitu mampu menjadi nilai tambah bagi para karyawan. Maka dari itu, pemimpin perusahaan harus memperhatikan para karyawan, karena kinerja keseluruhan organisasi dapat di pengaruhi oleh menurunnya kinerja dari

karyawan. perusahaan ini dapat dilihat dari hasil pendapatannya data tabel :

Tabel 1
Data Pendapatan Bengkel Paramita Banindo

Tahun	Jumlah Teknisi	Jumlah Unit Kendaraan <i>Service</i>	Pendapatan Jasa
2015	19 orang	12.268 unit	Rp 2.961.092.425
2016	25 orang	15.399 unit	Rp 4.152.138.902
2017	20 orang	16.855 unit	Rp 5.021.534.525
2018	22 orang	16.497 unit	Rp 5.317.354.668
2019	19 orang	16.051 unit	Rp 6.021.031.256
2020	17 orang	13.346 unit	Rp 5.170.187.406
2021	15 orang	10.735 unit	Rp4.805.947.625

Sumber Data : *Management System* paramita, 2021

Dari data tabel membuktikan bahwa pendapatan dari paramita Bogor mengalami fluktuasi. Pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 terjadi kenaikan dari segi jumlah pendapatan jasa. Pada tahun 2018, perusahaan ini menambah daya tampung area *service*, *man power* dan pelengkapannya, sehingga puncaknya pada tahun 2018, bengkel ini

mendapatkan pendapatan tertinggi. Pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 terjadi penurunan *unit services*. Penurunan *unit services* ini mengakibatkan pihak manajemen memindahkan sebagian karyawan ke cabang lain dengan tujuan agar kinerja karyawan tetap menjadi efektif dan efisien dari segi komposisi jumlah tenaga kerja.

Faktor lain dalam penentuan kinerja karyawan adalah kualitas kerja.

Hal ini dapat dibuktikan dengan data di bawah ini :

Tabel 2

Data Repeat Job Bulan Mei 2021 Bengkel paramita banindo

Minggu	Jumlah Unit Service	Repeat Job
Minggu pertama	119 unit	0 unit
Minggu kedua	196 unit	0 unit
Minggu ketiga	193 unit	2 unit
Minggu keempat	242 unit	1 unit
Minggu kelima	123 unit	0 unit

Sumber data : *Management System* paramita , 2021

Dari data di atas dapat kita ketahui, pada minggu pertama tidak terjadi *repeat job* dari 119 unit *entry service* yang masuk. *Repeat job* adalah pekerjaan ulang dalam kurun waktu beberapa saat setelah *customer* melakukan *service* dibengkel, contoh rem mobil yang masih bunyi. Minggu kedua tidak ada *repeat job* dan kendaraan yang masuk adalah 196

unit. Pada minggu ketiga mobil yang masuk yaitu 193 unit dan *repet job* hanya 2 unit. Minggu keempat *repeat job* mengalami penurunan menjadi 1 unit dari 242 unit *service* yang masuk. Dan minggu kelima unit *entry service* yang masuk sejumlah 123 unit dan *repeat job* sejumlah 0 unit. Tingkat *repeat job* menunjukkan kualitas kerja karyawan, semakin sedikit *repeat job* yang ada maka semakin baik.

Dibalik kinerja karyawan yang maksimal dan berkualitas, banyak faktor yang mempengaruhinya, seperti terjadi nya rotasi digunakan jika pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah tidak lagi menantang maka karyawan tersebut dipindahkan ke cabang perusahaan lain pada tingkatan yang sama dan memiliki persyaratan keterampilan yang serupa.

Terjadinya rotasi dalam perusahaan merupakan hal yang sering kali terjadi. Terlebih lagi jika pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dalam keseharian mereka cukup padat dan monoton, sehingga hal tersebut akan menimbulkan rasa penat, bosan, dan bahkan kejenuhan dalam bekerja. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan untuk mengatasi kondisi seperti ini adalah dengan melakukan rotasi kerja ke cabang lain.

1. Manfaat

Rotasi pekerjaan dalam perusahaan, terutama bagi pemilik sebuah bisnis maupun orang-orang yang bertanggung jawab terhadap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut. Rotasi pekerjaan sendiri merupakan sebuah strategi, di mana lokasi pekerjaan karyawan akan ditukar dengan cabang lain. Tentunya

masih dalam bagian yang sama dalam perusahaan atau jabatan yang sama.

Karyawan di beri tugas dengan situasi yang berbeda di bandingkan dengan lokasi sebelum nya tidak sesibuk dan seramai dengan cabang yang baru di pindahkan dengan situasi lebih sibuk. butuh jangka waktu tertentu untuk beradaptasi dengan lingkungan baik dari segi alat dan teknologi yang di gunakan maupun dengan tim yang baru di tempat cabang yang baru di setelah rotasi sebelum akhirnya kembali ke posisi awal mereka bekerja.

Diharapkan, akan didapatkan beragam manfaat rotasi pekerjaan di dalam perusahaan, baik dari segi pengalaman maupun keterampilan, dan kekompakan tim untuk bekerja yang merupakan dampak dari diberinya tanggung jawab untuk bekerja.

2. Memudahkan Identifikasi Posisi dalam Perusahaan

Maksudnya, manfaat rotasi pekerjaan di dalam perusahaan bisa mempermudah mengidentifikasi mana posisi yang paling sesuai untuk karyawan. Tujuannya agar karyawan bisa menghasilkan pekerjaan yang jauh lebih optimal.

Hal tersebut mengingat konsep *The Right Man, On The Right Place*. Di mana, jika kondisi dan tugas yang diterima karyawan sesuai kemampuan, otomatis pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Jika menerapkan hal tersebut, bukan tidak mungkin tercapainya operasional perusahaan yang

efektif dan efisien. Manfaat rotasi pekerjaan di dalam perusahaan tidak lain bisa memberi suasana yang baru bagi para karyawan. Baik dari lokasi kerja yang baru atau bahkan rekan kerja baru di dalam sebuah bengkel atau lokasi. Ternyata, memberi suasana baru tersebut sangat penting dan bermanfaat bagi karyawan. Dengan memberi suasana kerja yang baru, sedikit banyak bisa menciptakan semangat kerja yang baru.

Hal ini layak nya konsep karyawan yang baru masuk kerja, di mana mereka akan senantiasa memberi performa terbaiknya pada perusahaan.

Tentunya, rotasi pekerjaan tersebut akan lebih maksimal lagi jika posisi dan teknologi dari alat dari divisi kerja yang ditawarkan jauh lebih baik. Hal tersebut akan memicu semangat kerja karyawan hingga memberikan kinerja yang lebih optimal dan akhirnya meningkatkan produktivitas perusahaan.

3. Proses Pengembangan Karyawan

Praktik rotasi pekerjaan yang tepat dan sesuai kebutuhan baik bagi karyawan atau perusahaan, juga membantu karyawan lebih berkembang. Sebagai contoh, apabila karyawan menempati lokasi cabang yang dirasa tepat dengan alat, teknologi yang di gunakan lebih di kuasai oleh karyawan dan juga tim kompak yang bisa saling membantu dalam pekerjaan yang di kerjakan sehingga menjadi tolak ukur jarak kemampuannya. Tentu hal tersebut akan mendorong

kinerja karyawan jauh lebih baik serta akan memberi hasil kerja yang lebih berkualitas.

Terdapat beberapa istilah yang sama pengertiannya dengan rotasi kerja, yaitu mutasi, pemindahan, transfer, dan alih tugas.

4. Promosi Jabatan.

Promosi jabatan adalah apabila seseorang pegawai dipindahkan dari suatu pekerjaan kepekerjaan lain yang tanggung jawabnya lebih besar, tingkatannya dalam hirarki jabatannya lebih tinggi dan penghasilannya lebih besar. Untuk mengukur promosi jabatan digunakan indikator yang diadopsi dari pendapat Handoko (2018), yaitu :

- a. Karyawan yang loyal dan
- b. Berintegritas,
- c. Kreatif dan
- d. Inisiatif,
- e. Nilai lebih dari karyawan lain,
- f. Bisa memberikan solusi bukan hanya komplain, dan
- g. Profesional dalam bekerja.

Selain dari rotasi maka promosi serta motivasi kerja pun sering di lakukan oleh perusahaan:

Adapun yang mempengaruhi kinerja karyawan selain rotasi dan promosi yang dapat mendukung berjalannya kinerja suatu

organisasi atau perusahaan sehingga tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan terpenuhi adalah motivasi.

Perlu diingat juga dengan adanya motivasi yang tinggi dan profesionalitas dalam bekerja sehingga tuntutan perusahaan / organisasi dapat terpenuhi. Untuk pencapaian tujuan yang diinginkan tersebut, maka kesiapan karyawan akan hal itu sangatlah diharapkan.

Sekalipun seorang karyawan yang memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi tetapi tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya maka hasil akhir dalam pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Secara tidak langsung, karyawan akan semakin berkembang dan potensi yang dimiliki bisa dieksplor dengan baik bagi kemajuan dan keuntungan perusahaan. Pada akhirnya, karyawan bisa menjadi aset terbaik bagi perusahaan.

Sejak paramita ban berdiri hingga sekarang selain dari masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini, perusahaan ini juga memiliki budaya organisasi yang sangat kuat dan terus dipertahankan, misalnya sikap disiplin dalam bekerja. Ada juga budaya organisasi yang baik namun kurang mendapat perhatian dari pimpinan, yaitu kebiasaan kecil seperti tidak datang terlambat. Jumlah isentif terkadang tidak sesuai dengan target unit pekerjaan. Terjadi nya kerusakan alat yang sering terjadi. Banyak karyawan

yang sering datang terlambat tanpa mendapat teguran atau sanksi dari atasannya. Ini menyebabkan beberapa karyawan datang sesuka hati dan tidak disiplin.

Hal tersebut berpengaruh pada pelayanan kepada pelanggan sehingga persiapan untuk bekerja dan menyiapkan peralatan pelayanan *service* mobil yang tergesa-gesa, sehingga dapat menyebabkan hasil kerja yang kurang maksimal. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Rotasi, Promosi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Paramita Banindo Tahun 2022”**.

B. Identifikasi Masalah

Dengan adanya latar belakang yang telah dikemukakan penulis di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang muncul sebagai berikut:

1. Masalah spoorring, balancing, rimeching untuk kendaraan roda empat.
2. Pendapatan perusahaan mengalami penurunan.
3. Kurang nya motivasi yang di berikan atasan ke pada bawahan supaya semangat kerja meningkat.
4. Kebiasaan karyawan yang datang terlambat menyebabkan hasil kerja menjadi kurang maksimal.
5. Kurangnya komunikasi yang di jalin antara atasan dan bawahan.
6. Kurangnya isentif yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi.
7. Kendala kerusakan alat yang membuat pekerjaan terhambat.

C. Batasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana dan tenaga, maka penulis membatasi masalah-masalah yang diidentifikasi yaitu mengenai Pengaruh Rotasi, Promosi dan Motivasi terhadap kinerja karyawan bengkel Paramita Banindo Bogor Tahun 2022.

D. Rumusan Masalah

Dari hasil uraian dari latar belakang dan permasalahan di atas, maka penulis merumuskan pemasalahan pokok pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah rotasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022 ?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022 ?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022 ?
4. Apakah rotasi, promosi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022 ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh rotasi kerja terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi kerja terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022
4. Untuk mengetahui pengaruh rotasi, promosi dan motivasi secara bersama-sama terhadap terhadap Kinerja Karyawan PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022.

Alasan peneliti melakukan penelitian tentang rotasi dan promosi kerja di karenakan rotasi selain berfungsi bagi pengembangan sumber daya manusia, rotasi juga diyakini dapat memberikan banyak manfaat lain bagi organisasi, rotasi dapat mencegah timbulnya kebosanan dan dapat mengurangi absennya karyawan.

Manfaat tidak langsung dari rotasi bagi organisasi adalah ketika karyawan memiliki keterampilan lebih luas pada bidang pekerjaan, sehingga lebih mudah dalam penjadwalan kerja, mengatur cuti karyawan dan beradaptasi terhadap perubahan. Di samping itu kemampuan karyawan beradaptasi terhadap perubahan merupakan hal yang sangat dibutuhkan untuk bertahan pada kondisi sekarang ini, di mana perubahan merupakan suatu hal yang biasa terjadi dan berlangsung lebih cepat dari waktu ke waktu.

Bahwa sistem mutasi sangat penting karena individu sebagai pekerja akan merasa dihargai karena tidak disia-siakan oleh instansi atau perusahaan, tetapi lebih menempatkan tenaga kerja pada tempat yang tepat. Hal ini dapat memberikan dorongan kepada individu tersebut agar prestasinya meningkat sesuai dengan harapan instansi atau perusahaan.

Dari uraian di atas, maka pokok masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh rotasi, promosi, dan motivasi kinerja PT. Paramita Banindo Bogor Tahun 2022.

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian akan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis Dan Pembaca

Dapat memahami, mengetahui, mempelajari dan menambah ilmu pengetahuan lebih dalam mengenai rotasi, promosi, motivasi kinerja terhadap kinerja karyawan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah dipejari. Selain itu diharapkan kepada para pembaca penelitian ini, agar dapat memanfaatkan sebagai bahan penelitian yang akan datang. Penulis juga berharap agar penelitian ini berguna sebagai pengetahuan dan dapat meningkatkan wawasan ilmu di bidang manajemen bagi pembaca.

2. Bagi PT. Paramita Banindo Bogor.

Temuan masalah yang terungkap dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan wacana yang positif bagi pimpinan untuk menyesuaikan lokasi setiap penempatan lokasi kerja aerta dalam pelayanan service yang lebih baik lagi dan menciptakan budaya organisasi yang sesuai sehingga dapat meningkatkan tingkat kinerja karyawan. Dan memberikan motivasi terhadap karyawan agar dapat meningkatkan kinerja di perusahaan.

G. Sistematika Penelitian

Agar lebih mudah dalam melakukan penelitian ini , maka pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian studi pustaka tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan yang terakhir adalah hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai waktu dan lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel, metode pengambilan data dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA