

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Peningkatan ekonomi di Indonesia semakin lama semakin menanjak dan juga seiring perkembangan jaman yang kian lama kian berubah. Dapat kita lihat di berbagai sektor semakin banyak sektor yang ada semakin meningkat, begitu pula pada sektor-sektor baru banyak yang semakin bertambah. Seiring dengan perkembangan ekonomi maka mobilitas yang dibutuhkan juga semakin meningkat pula. dapat kita lihat setiap hari jumlah kendaraan yang sangat banyak, dan kemacetan yang terjadi hampir disetiap kota-kota besar. Kendaraan roda dua ( sepeda motor ) sangat dibutuhkan dan banyak diminati para pengguna kendaraan pada saat ini, khususnya di kota-kota yang sudah padat dengan volume kendaraan yang padat pula. Alasannya selain bisa menembus kemacetan di kota, juga karena biaya perawatan yang cukup murah dibandingkan dengan kendaraan roda empat ( mobil ). Oleh sebab itu perusahaan-perusahaan sepeda motor berlomba untuk menjadi yang terbaik dan juga produsen sepeda motor yang baru-baru banyak bermunculan.

Seperti yang telah kita ketahui produsen sepeda motor “terbesar” di Indonesia yang sudah ada hanya ada 4 ( empat ) merk ternama dari Jepang yaitu : Yamaha, Honda, Suzuki dan Kawasaki.

Tetapi saat ini tidak sedikit juga produsen sepeda motor baru dari India, Korea, dan China yang terdiri dari berbagai merk seperti : Kanzen, Kymco, Tvs, Bajaj, Triseda, Jialing dan lain-lain.

Dari sekian banyak merk baru yang bermunculan, produsen motor harus mampu untuk bersaing dengan produsen-produsen motor yang lainnya.

Oleh sebab itu perusahaan-perusahaan sepeda motor semakin memperluas pelayanan after sales nya di seluruh Indonesia, yaitu dengan memberikan beberapa fasilitas standar yang berupa : service, spare parts dan guarantee agar konsumen tidak takut untuk membeli produknya.

Pada dasarnya tipe sepeda motor di Indonesia hanya di bagi beberapa tipe yaitu : Sepeda Motor Bebek 100 – 110 cc, Sepeda Motor Bebek 125 cc ke atas, Skutik ( Skuter Matik ), Motor Sport *volume cylinder* < 250 cc.

Dan rata- rata sepeda motor di Indonesia *volume cylinder*-nya tidak lebih dari 250 cc, alasannya mengapa? karena kondisi jalan raya di Indonesia belum cukup memadai untuk di gunakan oleh sepeda motor yang ber “cc - besar”. Jadi saat ini produsen sepeda motor di Indonesia saling berlomba pada tipe segmen ber “cc kecil – menengah”.

Berikut ini beberapa data penjualan sepeda motor di Indonesia pada semester I ( pertama ) di tahun 2007 :

Tabel 1.1

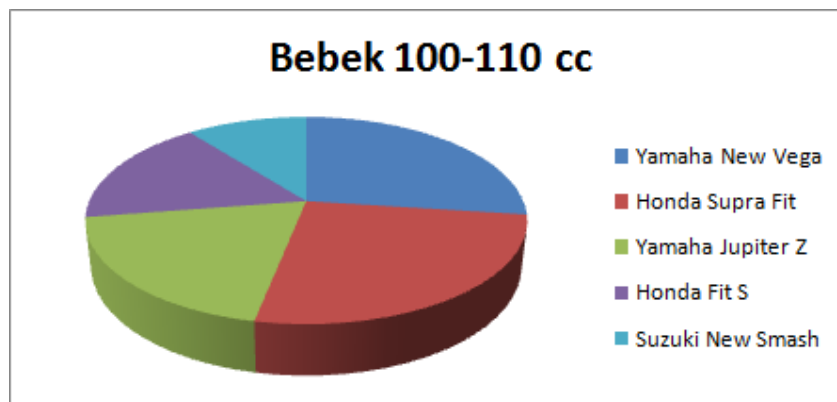
## Tipe Sepeda Motor yang Beredar Di Indonesia

Bebek 100-110 cc			
Posisi	Model/Tipe	Penjualan	Total
1	Yamaha New Vega	259,093	462,584
2	Yamaha Jupiter Z	203,491	
3	Honda Fit S	171,099	470,854
4	Honda Revo	167,516	
5	Honda Supra Fit	132,239	

Sumber : Tabloid Otomotif Edisi 16/XVII/2007, 20 Agustus 2007

Diagram 1.1

## Tipe Sepeda Motor yang Beredar Di Indonesia



Sumber : Tabloid Otomotif Edisi 16/XVII/2007, 20 Agustus 2007

Secara total Yamaha memimpin penjualan motor bulan Juli 2007 dengan mengantongi angka 161.016 unit, sedangkan Honda harus puas dengan angka 143.233 unit. Tampak bahwa strategi Honda selama ini yang hanya mengandalkan taktik ganti baju ternyata tidak mempan. Sebagus apa pun bajunya, tampaknya tidak membuat para pengguna terlena. Ya, Honda harus mengakui bahwa konsumen sekarang telah pintar dan tidak mudah terlena dengan iming-iming nama besar.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen motor sekarang sudah semakin pandai. Konsumen sudah tidak bisa ditipu mentah-mentah oleh pabrikan besar. Konsumen sekarang semakin sadar bahwa mereka membeli motor sesuai dengan kebutuhan dan tentu saja selera. Dan sekarang adalah eranya teknologi tinggi. Paling tidak selera konsumen sudah mulai bergeser. Bukan jamannya lagi konsumen menerima mentah-mentah produk keluaran pabrikan. Kalau dulu mungkin masih bisa begitu mengingat persaingan masih tidak sekompetitif sekarang. Bahkan sekarang para pengguna sepeda motor sudah merambah ke produk tipe “Skutik” yang notabene keluaran baru dan berteknologi berbeda dengan motor biasa, dibandingkan dengan yang tipe “Bebek”.

Untuk itu diperlukan sumber daya yang baik dalam menjalankan jaringan operasional bengkel resmi. Setiap bengkel resmi memiliki peralatan umum (*general tools*) dan peralatan khusus (*special tools*) yang notabene peralatan yang digunakan tidak ada di bengkel biasa / bengkel umum, oleh karena itu juga jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik maka akan menjadi hambatan bagi bengkel resmi tersebut. Maka peningkatan sumber daya manusia sangat penting untuk menjalankan atau menggunakan peralatan yang umum atau pun peralatan yang khusus, alasannya jika montir / mekanik tidak tahu akan teknologi maka konsumen akan kecewa dan dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dalam dirinya. Oleh karena itu saya ingin meneliti salah satu merk sepeda motor yang menurut data diatas merupakan juara I pada data penjualannya. Yamaha, ya alasan saya memilih Yamaha karena faktor teknologi motor yang semakin lama semakin di kembangkan oleh pabrikan maka sumber daya manusia

disini sangat di perhitungkan karena dengan begitu konsumen akan percaya dengan teknologi yang diberikan oleh Yamaha. Yamaha sendiri memberikan nama bengkel resmi nya dengan nama Yamaha Service Shop ( YSS ) pada bengkel dengan layanan 2S : *Service dan Genuine Spare Parts*.

Yamaha Service Shop merupakan bengkel yang resmi ditunjuk oleh **PT.YAMAHA INDONESIA MOTOR Mfg ( PT . Y.I.M.M )**, dengan syarat-syarat tertentu dimana ada standarisasi dari PT . Y.I.M.M yang harus dipenuhi. Disini juga terdapat beberapa kelas yang dibedakan yaitu kelas A sampai kelas E. Pada kesempatan ini saya ingin meneliti sebuah **YAMAHA SERVICE SHOP ( YSS ) 02010 G'VIN MOTOR ( kelas A )** dengan judul:

**“Hubungan Peningkatan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Kerja Karyawan di YAMAHA SERVICE SHOP 02010 G'VIN MOTOR BANDUNG”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dan penentu dalam suatu organisasi, maka diperlukan suatu pengelolaan khusus melalui Manajemen Sumber Daya Manusia ( MSDM ). Salah satu fungsi dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah meningkatkan kinerja terhadap karyawannya dengan cara pelatihan-pelatihan agar semakin terampil.

Dari uraian tersebut diatas, maka penulis ingin membahas :

1. Bagaimana cara peningkatan sumber daya manusia / mechanic YAMAHA SERVICE SHOP ( YSS ) 02010 G'VIN MOTOR ?

2. Bagaimana kepuasan kerja mekanik pada “YAMAHA SERVICE SHOP” ( YSS ) 02010 G’VIN MOTOR ?
3. Bagaimana hubungan sumber daya manusia dengan kepuasan kerja karyawan di YAMAHA SERVICE SHOP ( YSS ) 02010 G’VIN MOTOR ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang relevan terhadap masalah yang diidentifikasi, lalu dianalisis yang akhirnya didapat kesimpulan dengan tujuan :

- a. Sebagai salah satu syarat dalam menempuh sidang sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Kristen Maranatha.
- b. Untuk mengetahui cara peningkatan kinerja karyawan di YAMAHA SERVICE SHOP.
- c. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan peningkatan sumber daya manusia dengan kepuasan kerja karyawan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

#### **a. Peneliti / Penulis**

Sebagai pelaksanaan praktek atas teori-teori yang telah diberikan dalam perkuliahan selama ini. Dan untuk menambah pengetahuan atas ilmu sumber daya manusia yang telah dipelajari.

### **b. Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif dan bermanfaat bagi perusahaan, khususnya bagi YAMAHA SERVICE SHOP 02010 G'VIN MOTOR sebagai referensi peningkatan pelayanan after sales produk YAMAHA.

### **c. Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran tentang kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Gambaran ini khususnya untuk para teman-teman mahasiswa/i.

## **1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **1.5.1. Kerangka Pemikiran**

Faktor sumber daya manusia didalam suatu perusahaan sangat menentukan apakah maju atau tidaknya sebuah perusahaan. Walaupun perusahaan tersebut sudah menggunakan peralatan canggih atau special tools tetapi sumber daya manusia lebih penting karena kinerja para setiap karyawan berbeda-beda.

Kepuasan kerja merupakan suatu pandangan yang luas dan bersifat individu. Akan tetapi pada dasarnya setiap orang memiliki pandangan yang sama akan standarisasi dan kepuasan itu sendiri. Artinya setiap orang memiliki sesuatu persamaan, akan persepsi sebuah kepuasan.

Kinerja akan meningkat dengan cara pelatihan/training yang diberikan selain dari PT.YAMAHA INDONESIA MOTOR Mfg (pusat) juga dari internal perusahaan YAMAHA SERVICE SHOP itu sendiri. Dengan cara memodifikasi pelatihan dari pusat tanpa meninggalkan standarisasi-standarisasi nya, atau denga

kata lain yaitu *on-the-job-training* dan *off-the-job-training*. Dari buku Simamora Henry (edisi 2 : hal-396 : 398) maksud dari *on-the-job-training* adalah upaya melatih karyawan di tempat kerja sesungguhnya. Dilaksanakan di tempat dan oleh pembimbing dari bengkel tersebut. Sedangkan *off-the-job-training* adalah upaya melatih karyawan di tempat yang terpisah dari waktu kerja reguler. Dilaksanakan di tempat dan oleh pembimbing berbeda yang ditunjuk oleh pusat, dan biasanya dilaksanakan di kantor pusat Jakarta / pabrik / kantor cabang.

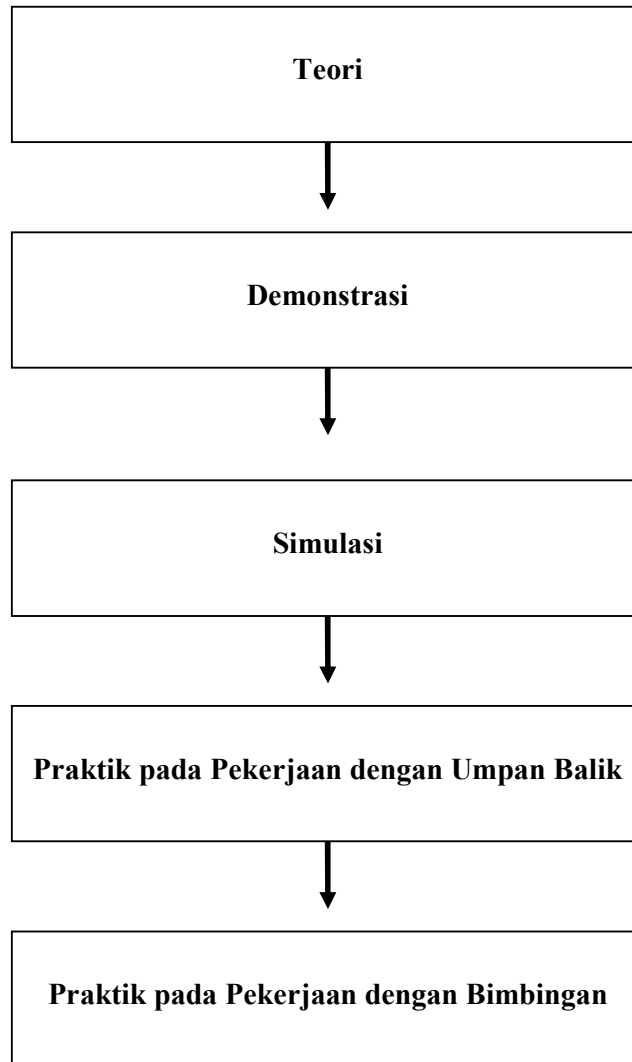
Menurut Simamora Henry (edisi 2 : hal-345), pelatihan adalah ***“serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang.”***beliau juga mengatakan (hal 349) manfaat nyata dari pelatihan yaitu :

- Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas
- Mengurangi waktu belajar karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima
- Menciptakan sikap loyalitas , dan kerja sama yang lebih menguntungkan
- Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia
- Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja
- Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka

Sedangkan kepuasan menurut peneliti adalah penilaian individu seseorang terhadap hasil kinerja orang lain/organisasi/perusahaan. Disini diharapkan pelatihan dapat memberikan umpan balik baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi mekanik / montir tersebut. Dengan begitu maka akan terdapat hubungan yang



positif ( + ) ataupun negatif ( - ). Berikut gambar faktor-faktor meningkatkan penggunaan aktual pelatihan (hal 384 – 386) :



Dan menurut Robbins (1996 : 198) dalam bukunya “ Organization Behavior “ motivasi adalah “kemauan untuk mengerahkan upaya yang besar ke arah pencapaian tujuan , yang dikondisikan oleh kemampuan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.”

### 1.5.2. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka diambil suatu hipotesis penelitian yang akan diuji dan dibuktikan kebenarannya, yaitu:

**“Terdapat hubungan peningkatan Sumber Daya Manusia dengan kepuasan kerja karyawan di YAMAHA SERVICE SHOP 02010 G’VIN MOTOR BANDUNG.”**

### 1.6. Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian dengan metode deskriptif dan metode korelasional.

Bila menggunakan metode korelasional, maka penulis akan menggunakan instrumen analisis korelasi yang dalam skripsi ini penulis menggunakan alat analisis korelasi yaitu koefisien korelasi *Rank Spearman*, karena skala pengukuran atas variabel yang digunakan yaitu skala ordinal.

#### 1.6.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi variabel *independent* atau variabel X adalah peningkatan SDM, sedangkan variabel *dependent* atau variabel Y adalah kepuasan kerja. Berdasarkan variabel penelitian di atas, maka operasional variabel dapat digambarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel
Peningkatan SDM (variabel X)	Cara meningkatkan kinerja pegawai dengan pelatihan/training	1. <i>On The Job Training</i>
		2. <i>Off The Job Training</i>
Kepuasan Kerja (Variabel Y)	Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.	1. Pekerjaan itu sendiri
		2. Upah/gaji
		3. Supervisi
		4. Kesempatan Untuk Promosi
		5. Sifat dari rekan kerja

### 1.6.2 Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu berupa data mengenai penilaian peningkatan sumber daya manusia dan kepuasan kerja pegawai dengan cara melakukan survey lapangan di Bengkel Motor 02010 G'VIN MOTOR, yaitu dengan wawancara melalui pihak-pihak terkait dengan penelitian ini. Selain itu dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian tersebut.
2. Data skunder, yaitu berupa data yang diperoleh melalui studi literatur. Data tersebut dipelajari serta dikaji guna memperoleh dasar-dasar teori guna mendukung penelitian yang dilakukan oleh penulis.

### 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Sedangkan teknik pengumpulan data digunakan untuk penulisan skripsi ini diperoleh melalui:

#### 1. Field Research:

##### a. Wawancara (interview)

Yaitu mengadakan tatap muka secara langsung dengan pegawai dan pemilik yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

##### b. Pengamatan (Observation)

Yaitu mengadakan dengan peninjauan langsung terhadap objek penelitian untuk dapat mencatat dan mengamati apa yang dilihat dan didengar tentang hal-hal yang berhubungan dengan bahan-bahan yang diperlukan.

##### c. Angket (Questionnaire)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan memuat daftar pernyataan, kemudian menyebarkannya kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan data yang mendukung bagi penelitian, sedangkan jawaban yang diserahkan kembali, harus diisi dengan jujur dan sungguh-sungguh.

#### 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu data penulisan diperoleh dengan cara membaca serta mempelajari buku-buku atau literatur-literatur yang berhubungan dan sesuai dengan pembahasan skripsi.

#### 1.6.4. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

##### 1.6.4.1 Teknik Pengolahan Data

Menurut sifatnya, data yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Data kuantitatif, yaitu data yang dapat dianalisis secara deskriptif, dengan menemukan fakta-fakta dari pengumpulan data yang diperoleh selama penelitian, untuk selanjutnya dianalisis dan diproses lebih lanjut berdasarkan teori-teori yang ada.
2. Data kuantitatif, merupakan metode untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis dan data yang diperoleh melalui uji statistik berdasarkan pada data yang dapat dihitung.

Data yang diperoleh dari lapangan diolah dan dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak aplikasi statistik Windows SPSS 13.0 dan Windows Excel 2003. adapun model statistik yang digunakan untuk menguji data dalam penelitian ini adalah statistik non parametrik karena distribusi populasi dan skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian adalah skala ordinal.

Selanjutnya data dihitung/ditabulasikan dan dilakukan perhitungan di mana skornya menggunakan pembobotan dengan skala likert.

**Tabel 1.3**  
**Pembobotan Pada Skala Likert**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

#### 1.6.4.1 Teknis Analisis Data

Dalam menguji hipotesis serta untuk mengetahui tingkat hubungan akan digunakan teknik analisis korelasi *Rank – Spearman*, hal ini disebabkan data bersifat ordinal. Sehingga dari hasil perhitungan yang dilakukan akan dapat menunjukkan derajat hubungan antara variabel X dan Y.

##### 1. Hipotesis

Ho : Tidak terdapat hubungan peningkatan sumber daya manusia dengan kepuasan kerja karyawan di YAMAHA SERVICE SHOP 02010 G'VIN MOTOR BANDUNG

Ha : Terdapat hubungan peningkatan sumber daya manusia dengan kepuasan kerja karyawan di YAMAHA SERVICE SHOP 02010 G'VIN MOTOR BANDUNG.

##### 2. Perhitungan Koefisien Korelasi Rank Spearman

a. Apabila datanya tidak ada yang kembar:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

$r_s$  = koefisiensi korelasi Rank Spearman

$d_i$  = selisih rangking yang dibuat untuk kelompok x dan y

n = banyaknya sampel

b. Apabila dataya ada yang kembar:

$$r_s = \frac{\sum R(X_i)R(Y_i) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2}{\sqrt{\left(\sum R(X_i)^2 - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right)\left(\sum R(Y_i)^2 - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right)}}$$

*Sitepu, Nirwana SK, 1994:113*

dimana :  $R(X_i)$  = rank pada item ke-i

$R(Y_i)$  = rank pada item total

Untuk mengetahui besarnya t hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Di mana :  $t$  = Nilai t hitung

$r_s$  = Koefisien korelasi hasil hitung

$n$  = Jumlah responden

Pengujian di atas mengikuti sebaran t-student dengan db = n-2 dan taraf kesalahan satu sisi  $\alpha = 0,05$ . Penentuan signifiaktiva tetapinya di lihat melalui table-t, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka koefisien korelasi atau koefisien reliabilitas signifikan. Sebaliknya, jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  , maka koefisien korelasi atau koefisien reliabilitas tidak signifikan.

Untuk dapat menginterpretasikan harga r atau koefisien korelasi yang diperoleh dari perhitungan tersebut, yakni berpedoman kepada pendapat Sugiyono (2006 : 216), sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Selanjutnya dengan menghitung koefisien determinasi ( $K_d$ ) yang merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ) akan diketahui seberapa besar pengaruh variabel Independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Rumus untuk menghitung koefisien determinasi ( $K_d$ ) adalah sebagai berikut :

$$K_d = r_s^2 \times 100\%$$

Dimana:

$K_d$  = Koefisien determinasi

$r_s$  = Koefisien korelasi

### **1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di bengkel YAMAHA SERVICE SHOP 02010 G'VIN MOTOR BANDUNG yang berlokasi di jalan Peta No 109 Bandung. Kemudian penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 Nopember 2007 – 15 Januari 2008.