

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan industri bengkel di Indonesia, perbengkelan yang menyajikan pelayanan jasa yang cepat dan unik saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik itu perbengkelan mobil maupun motor. Industri bengkel timbul akibat keinginan masyarakat untuk memperbaiki dan mempercantik kendaraan yang dapat dilakukan dengan cepat, murah, praktis, dan berkualitas. Adanya ketertarikan konsumen yang sangat besar pada industri perbengkelan ini membuat banyak pengusaha berlomba-lomba untuk melakukan inovasi baru melalui pelayanan jasa yang ditawarkan. Salah satu tempat yang menyajikan pelayanan bengkel ini adalah bengkel Langen Jaya Motor yang menawarkan pelayanannya untuk setiap kendaraan baik mobil maupun motor. Salah satu keunikan dari bengkel ini adalah pelayanan cuci mobil/motor dengan menggunakan *hidraulik* dan busa salju.

Bengkel Langen Jaya Motor yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 627 Bandung ini berdiri sejak awal tahun 2003, menyediakan berbagai macam pelayanan jasa seperti *repair* mobil, variasi mobil, cuci mobil, cuci motor, ketok *magic*, pengecatan mobil, pengelasan mobil. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik bengkel, Langen Jaya Motor ini bahwa dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan jumlah konsumen yang datang, sehingga mengakibatkan penurunan penjualan perusahaan. Penurunan penjualan yang dirasakan oleh pimpinan setiap tahunnya menurun 20%. Selain itu selama satu tahun terakhir ini hari kerja menjadi permasalahan baru di bengkel Langen Jaya Motor, dimana hari kerja yang biasa dilakukan yaitu hari Senin-Minggu, tetapi karena jumlah karyawan yang bekerja pada hari minggu sangat sedikit maka khusus pada hari minggu bengkel tidak beroperasi (diliburkan). Sedangkan pada hari

sabtu dan minggu biasanya terjadi peningkatan kedatangan konsumen dibandingkan dengan hari-hari lainnya, karena hari minggu bengkel tidak beroperasi (diliburkan) maka kedatangan konsumen di bengkel Langen Jaya Motor ini semakin menurun. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara kepada pelanggan yang datang diperoleh keluhan-keluhan antara lain : pelayanan terhadap konsumen memerlukan waktu yang cukup lama, pelanggan mengeluhkan adanya ketidakramahan dari karyawan, tidak adanya kedisiplinan waktu dari karyawan dalam bekerja, kurangnya kualitas yang diberikan melalui kinerja karyawan sehingga tidak dapat memuaskan pelanggan.

Akibat permasalahan yang muncul diatas menyebabkan terjadinya kerugian bagi perusahaan, yaitu pendapatan perusahaan semakin menurun karena jumlah konsumen yang datang-pun semakin menurun. Oleh sebab itu pihak dari bengkel Langen Jaya Motor perlu mengetahui dan memperhatikan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja serta upaya-upaya yang perlu dilakukan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan terutama perusahaan agar kinerja karyawan dapat lebih ditingkatkan. Berdasarkan hal diatas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang “*Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada Bengkel Langen Jaya Motor Bandung)*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pertimbangan kondisi yang dialami oleh bengkel Langen Jaya Motor, dimana konsumen dihadapkan pada begitu banyaknya pilihan mengenai pelayanan jasa dalam bidang perbengkelan, maka pihak bengkel Langen Jaya Motor perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang ada agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada Bapak Ferry Gunawan selaku *owner* dan juga kepada seluruh karyawan bengkel Langen Jaya Motor, maka dapat diidentifikasi hal-hal yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan

kinerja dari karyawan sehingga mengakibatkan penurunan jumlah konsumen yang datang dan kerugian bagi perusahaan, yaitu:

1. Masalah kepemimpinan yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan kinerja.
2. Lingkungan kerja fisik yang dirasakan oleh karyawan tidak memadai, sehingga karyawan tidak dapat bekerja secara optimal.
3. Pembagian *job description* yang dirasakan oleh karyawan tidak sesuai dengan bidangnya masing-masing. Karyawan dalam bekerja dapat melakukan pekerjaan ganda (contohnya seorang montir dapat juga melakukan pekerjaan mencuci mobil).
4. Pembagian gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Oleh karena itu pihak bengkel Langen Jaya Motor perlu mempertimbangkan hal-hal diatas tersebut untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menarik kembali konsumen agar datang ke bengkel Langen Jaya Motor ini. Dengan demikian pihak perusahaan bengkel dapat memperkecil dan memperbaiki kerugian yang dialami.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain :

1. Penyebaran kuesioner untuk seluruh karyawan yang seharusnya dilakukan di dua lokasi yaitu Bandung dan Purwakarta, berdasarkan hasil pertimbangan adanya rotasi yang dilakukan oleh pimpinan bengkel, maka penyebaran kuesioner untuk seluruh karyawan yang berjumlah 31 orang dilakukan di Bandung.
2. Untuk data-data lingkungan kerja fisik tidak berdasarkan hasil pengukuran skala intensitas melainkan dari hasil wawancara kepada seluruh karyawan yang sering mengeluhkan ketidak-nyamanan lingkungan kerja fisik yang dialami pada saat bekerja.

3. Untuk masalah gaji karyawan tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

Asumsi

Asumsi yang digunakan untuk penelitian sebagai berikut:

1. Perusahaan bengkel Langen Jaya Motor ini memiliki dana yang cukup dan mampu untuk berinvestasi memperbaiki kekurangan yang ada dalam pengembangan meningkatkan kinerja karyawan yang diusulkan.

1.4 Perumusan Masalah.

Adapun beberapa hal yang dirumuskan oleh penulis dalam penelitian yang dilakukan di perusahaan, yaitu:

1. Apakah kepemimpinan mempengaruhi kinerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor?
2. Apakah lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor?
3. Apakah kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor?
4. Usulan apa yang harus dilakukan oleh bengkel Langen Jaya Motor untuk meningkatkan kinerja karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor.
2. Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor.
3. Pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Langen Jaya Motor.

4. Memberikan usulan kepada pihak bengkel Langen Jaya Motor agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab 1 ini mengulas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 ini berisi tentang pengertian manajemen, pengertian sumber daya manusia, pengertian manajemen sumber daya manusia, utamanya konsep kepemimpinan, konsep lingkungan kerja fisik, konsep kinerja karyawan, hubungan antara kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik dengan kinerja karyawan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 ini berisi jenis penelitian, metode pengumpulan data, sumber data, populasi dan sampel, teknik sampling, ukuran sampel, data berskala, tipe skala pengukuran, dan validitas dan reliabilitas instrumen, dan analisis data.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab 4 ini berisi tentang pengumpulan data lapangan yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap bengkel Langen Jaya Motor yang dilakukan oleh penulis.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab 5 ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 ini berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan memberi saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh pihak-pihak berkepentingan.