

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan dunia usaha dalam sektor industri otomotif berlangsung dengan cukup pesat, seluruh perusahaan yang bergerak dalam sektor ini berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan, agar tetap diminati oleh para konsumen dan mampu bersaing baik dengan perusahaan lain tanpa ada batasan sedikitpun. Industri otomotif merupakan salah satu sektor andalan yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap perekonomian nasional Ramadhan et al (2021). Industri otomotif ini mengalami pertumbuhan yang positif dan menjanjikan setiap tahunnya, sehingga menjadi salah satu sektor yang sangat penting dalam memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia. Indonesia memiliki populasi penduduk terbanyak keempat terbesar di dunia. Jumlah penduduk yang padat berhubungan erat dengan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi.

Pertumbuhan yang signifikan dalam penggunaan sepeda motor telah meningkatkan permintaan untuk layanan rutin perawatan sepeda motor itu sendiri. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan jumlah penyedia barang dan jasa yang berfokus pada perawatan kendaraan. Permintaan yang terus meningkat akan layanan perawatan kendaraan telah menciptakan persaingan antara para pelaku usaha di industri tersebut. Setiap pelaku usaha berusaha menunjukkan keunggulan kompetitifnya agar dapat merebut pangsa pasar dari penyedia barang dan jasa

perawatan kendaraan yang sudah ada. Hal ini berlaku juga untuk setiap pelaku usaha pada industri otomotif terkhususnya pada sektor penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan.

Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak pada sektor penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Bengkel AHASS adalah bengkel motor resmi sepeda motor Honda yang memiliki lambang H2 untuk melakukan perawatan sepeda motor Honda dan pelayanan after sales servis di Indonesia, serta melayani pembelian spare part motor Honda atau suku cadang asli Honda. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, AHASS menawarkan beberapa jenis layanan. Layanan yang ditawarkan seperti *Booking Service* (layanan yang dapat dipesan sesuai dengan waktu yang diinginkan konsumen), *Pit Express* (servis bebas antri dan cepat untuk konsumen yang membutuhkan penggantian oli/part tertentu), *Service Visit* (layanan AHASS datang mengunjungi konsumen baik di rumah maupun di kantor) dan *Reminder Service* (layanan pengingat konsumen untuk jadwal servis berikutnya lewat SMS atau telephone).

Bengkel AHASS memiliki banyak cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan semua cabangnya aktif beroperasi. Ini menunjukkan bahwa AHASS konsisten dalam memberikan layanan mereka untuk memenuhi harapan pelanggan di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu cabang AHASS yang berada di Bandung ialah PT. Wijaya Abadi Mulia terletak di Jalan Gegerkalong Hilir No.68, Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Perusahaan ini berfokus

pada penyedia barang dan jasa serta bergerak dalam penjualan sepeda motor merk Honda.

Seiring dengan berkembangnya sektor industri otomotif di Jawa Barat, maka PT. Wijaya Abadi Mulia berusaha menjadi penyedia barang dan jasa serta dealer resmi sepeda motor Honda yang dapat bersaing secara kompeten dengan pesaingnya. Oleh karena itu PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung harus memiliki keunggulan yang kuat untuk dapat bertahan dalam persaingan yang sangat kompetitif. Peran manusia menjadi kunci untuk menghasilkan perubahan yang positif di PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung. Untuk itu, dibutuhkan tenaga kerja yang dapat diandalkan dan terorganisir dengan baik guna mencapai tujuan tersebut.

Sumber daya manusia (SDM), atau dikenal juga sebagai tenaga kerja, mempunyai peran krusial dalam menjaga keberlanjutan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) adalah pekerja yang efektif yang berfungsi sebagai mesin penggerak organisasi, baik di institusi maupun bisnis Wulantika et al (2023). Hubungan antara perusahaan dan karyawan adalah hubungan yang saling berkaitan dan saling menguntungkan. Manajemen sumber daya manusia merupakan aspek yang melibatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja agar berjalan secara efektif dan efisien, sehingga dapat mendukung kinerja karyawan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Menurut Maryati (2019) Pada awalnya sumberdaya manusia dianggap sebagai orang yang menggerakkan sebuah perusahaan namun sekarang justru menjadi aset yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan. Maka dari itu pentingnya peran SDM dalam mencapai kesuksesan bisnis, perusahaan yang berhasil mengelola SDM-nya dengan

baik akan memiliki keunggulan kompetitif di pasar dan SDM berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik dapat dicapai dengan pengelolaan SDM yang tepat.

Kinerja menurut Treesha dan Budiarti (2021) ialah hasil keluaran atau tingkat kemampuan manusia selaku holistik semasa waktu khusus pada melakukan tugas pada bandingkan menggunakan banyak sekali kemungkinan, seperti baku output kerja, kriteria yg sudah dipengaruhi terlebih dahulu ataupun sasaran atau target dan telah diputuskan keseluruhan.

Perusahaan perlu memberikan perhatian yang cukup terhadap kinerja karyawan dan memastikan bahwa strategi manajemen SDM yang diterapkan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Jika kinerja karyawan menurun, berpotensi meningkatkan tingkat kesalahan dalam pekerjaan, yang dapat mengakibatkan biaya tambahan untuk perusahaan, baik dalam bentuk perbaikan kesalahan atau kompensasi kepada pelanggan yang merasa terganggu. Upaya untuk mencegah penurunan kinerja pada karyawan ialah dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja bagi karyawan, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk mengurangi beban kerja yang tidak perlu atau memberikan sumber daya yang diperlukan untuk mengatasi tantangan tersebut. Hal ini dapat membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif dalam pekerjaan mereka. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan memberikan penghargaan atas kontribusi mereka. Karyawan yang merasa dihargai dan memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan mereka

cenderung lebih termotivasi untuk berkinerja baik. Dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja, dan tingkat stres kerja pada karyawan diharapkan dapat meningkatkan hasil kinerja yang maksimal dari setiap karyawan guna mencapai tujuan perusahaan.

Rendahnya kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah konsep yang mengacu pada tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaannya dan lingkungan kerja di mana dia bekerja. Ini mencakup persepsi individu terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka, mulai dari tugas dan tanggung jawab yang mereka jalani, hingga suasana kerja dan hubungan interpersonal di tempat kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang yang dirasakan seorang karyawan terhadap pekerjaannya karena apa yang diinginkan sesuai dengan apa yang didapatkannya Zulher et al (2022). Dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dalam perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat yang tinggi. Pegawai yang merasa puas Terhadap pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan akan cenderung memiliki kinerja yang baik. Secara keseluruhan, kepuasan kerja bukan hanya penting bagi kesejahteraan individu, tetapi juga memiliki implikasi besar bagi organisasi. Karyawan yang puas cenderung lebih termotivasi, produktif, dan berkomitmen pada perusahaan.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ialah stres kerja yang dapat dirasakan oleh karyawan. Menurut Salama et al. (2022)

menyatakan bahwa stres kerja ialah ketidak mampuan untuk mengatasi tantangan atau tekanan sebagai hasil dari pekerjaan karena kecocokan dengan kemampuan tenaga kerja dan kondisi pekerjaan dan kebutuhan pokok. Ketika pekerja tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan, stres itu akan muncul karena setiap aktivitas dan keadaan lingkungan yang menempatkan seseorang dalam tekanan psikologis dan fisik yang terlalu banyak dapat menyebabkan stres. **Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat pegawai menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan pegawai bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, pegawai tidak dapat menahan stres kerja maka pegawai tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat pegawai menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri dari perusahaan.**

Perusahaan dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, serta memperhatikan tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan. Apabila sebuah perusahaan memperhatikan karyawannya maka tingkat kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan maksimal, hal ini dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja karyawan salah satunya dapat dilihat dengan absensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Berikut data absensi karyawan PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung pada bulan Januari 2024 sampai dengan Maret 2024 yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan Januari 2024-Maret 2024

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan Absen				Jumlah	Persentase
			Sakit	Cuti	Izin	Tanpa Keterangan		
1.	Januari	42	9	4	4	-	17	40%
2.	Februari	42	6	5	2	1	14	33%
3.	Maret	42	11	4	2	2	19	45%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan absensi kehadiran karyawan PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung. Terlihat pada bulan Maret 2024 berjumlah 45%. Hal ini dikarenakan adanya karyawan yang sakit dan dirawat, terdapat karyawan yang mengambil cuti sebanyak 4 orang, karyawan yang izin sebanyak 2 orang, dan bahkan karyawan tanpa keterangan sebanyak 2 orang, hal ini terjadi karena karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja, maka PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung diperlukan untuk memantau kehadiran karyawan agar kinerja karyawan stabil dan optimal. Karena hal tersebut dapat mempengaruhi target yang dapat dicapai perusahaan menurun dan berdampak buruk terhadap perkembangan perusahaan.

Selain absensi kehadiran, penulis melakukan survey awal dengan penyebaran kuesioner awal kepada 20 responden karyawan PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung yang dipilih secara acak. Untuk mengetahui bagaimana pra-masalah yang terjadi pada perusahaan dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1.2
Kuesioner Survey Awal Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah anda mampu menyelesaikan pekerjaan dengan memenuhi semua standar yang ditetapkan pimpinan	14	70%	6	30%
2.	Apakah Anda mampu mengerjakan pekerjaan melebihi target yang ditetapkan	7	35%	13	65%

3.	Apakah Anda mampu memaksimalkan hasil kerja dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan sebaik mungkin	12	60%	8	40%
4.	Apakah Anda mampu mengikuti prosedur yang ditetapkan perusahaan dalam melakukan tugas-tugas	13	65%	7	35%
5.	Apakah Anda mampu mengidentifikasi masalah potensial dan mengambil langkah-langkah untuk menyelesaikannya tanpa diberi tahu atasan	11	55%	9	45%
6.	Apakah Anda selalu memeriksa kembali pekerjaan secara menyeluruh sebelum menyelesaikannya	12	60%	8	40%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2024

Berdasarkan pada tabel 1.2 hasil survey awal diketahui bahwa karyawan PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung, sebanyak 13 responden dari 20 responden atau 65% responden menjawab tidak untuk pertanyaan pada point 2 “Apakah Anda mampu mengerjakan pekerjaan melebihi target yang ditetapkan”. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara langsung yang dilakukan peneliti terhadap karyawan. Karyawan merasa terbebani dengan target pekerjaan yang sudah cukup tinggi, sehingga menyelesaikan pekerjaan melebihi target menjadi sebuah tantangan yang sulit. Serta kurangnya insentif dalam bentuk bonus dari perusahaan untuk memotivasi karyawan dalam melebihi target yang telah ditetapkan.

Tabel 1.3
Kuesioner Survey Awal Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah pekerjaan Anda sesuai dengan keahlian dan minat Anda	14	70%	6	30%
2.	Apakah Anda merasa upah yang Anda terima sebanding dengan beban kerja yang ada terima	7	35%	13	65%
3.	Apakah perusahaan memberi kesempatan promosi yang besar atas pencapaian kerja kepada karyawan	13	65%	7	35%
4.	Apakah pengawasan yang diberikan atasan anda selama ini sangat ketat	14	70%	6	30%
5.	Apakah rekan kerja anda mendukung dan saling membantu satu sama lain	19	95%	1	5%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2024

Berdasarkan pada tabel 1.3 hasil survey awal diketahui bahwa karyawan PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung menyatakan dari sisi Upah tidak sesuai cukup tinggi.

Terlihat sebanyak 13 responden atau 65% responden menjawab tidak pada pertanyaan point no 2 “Apakah Anda merasa upah yang Anda terima sebanding dengan beban kerja yang ada terima”. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap karyawan, bahwa karyawan mendapatkan beban kerja berlebihan yang terkadang tuntutan pekerjaan tersebut diluar kemampuan karyawan, karyawan merasa ada ketidak sesuaian upah yang diterima dengan tuntutan yang diberikan perusahaan. Sebagaimana menurut Rahmana (2023) Beban kerja yang terlalu tinggi dan gaji yang tidak sesuai akan berdampak pada keberlanjutan masa depan kinerja karyawan tersebut.

Tabel 1.4
Kuesioner Survey Awal Stres Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Apakah Anda merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaan untuk mencapai target yang tinggi	13	65%	7	35%
2.	Apakah rekan kerja sering meminta bantuan untuk mengerjakan tugas yang bukan tanggung jawab anda	7	35%	13	65%
3.	Apakah Anda merasa kebingungan dan sulit beradaptasi dengan perubahan yang terjadi pada perusahaan	1	10%	19	90%
4.	Apakah Anda merasa gaya kepemimpinan atasan menjadi salah satu faktor penyebab stres dalam pekerjaan	3	15%	17	85%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2024

Berdasarkan pada tabel 1.4 hasil survey awal diketahui bahwa karyawan PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung. Terlihat sebanyak 13 responden atau 65% responden menjawab ya pada pertanyaan point no 1 “Apakah Anda merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaan untuk mencapai target yang tinggi”. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap karyawan, pada bagian bengkel perusahaan menetapkan 2 acuan target yang pertama untuk target

penjualan sparepart motor sebesar 13 juta rupiah, dan yang kedua target untuk pencapaian jasa sebesar 11 juta rupiah untuk setiap orangnya. Serta target untuk dealer sebesar 10 motor perorang dalam setiap bulannya, apabila target tersebut tidak tercapai maka karyawan hanya akan mendapatkan gaji pokok saja. Target yang cukup tinggi ini menyebabkan hilangnya fokus dan konsentrasi dalam bekerja, karyawan merasa kelelahan secara fisik maupun mental. Pramesti et al (2024) Bahwa Beban kerja mental yang terlalu berat dalam waktu terus menerus akan membuat pekerja mengalami kurangnya fokus saat bekerja dan dapat menurunkan tingkat produktivitas serta mengganggu jalannya pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.”

1.2 Identifikasi dan rumusan masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat teridentifikasi masalah anatara lain sebagai berikut:

1. Karyawan merasa terbebani dengan target pekerjaan yang sudah cukup tinggi, sehingga menyelesaikan pekerjaan melebihi target menjadi sebuah tantangan yang sulit. Serta kurangnya insentif dalam bentuk bonus dari perusahaan untuk memotivasi karyawan dalam melebihi target yang telah

ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kinerja pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.

2. Karyawan merasa ada ketidak sesuaian upah yang diterima dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih tingginya tingkat karyawan yang merasa kurang puas pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
3. Karyawan merasa tertekan karena target yang harus dicapai cukup tinggi, hal ini menyebabkan hilangnya fokus dan konsentrasi dalam bekerja, sehingga cenderung melakukan kesalahan dalam berkerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih tingginya tingkat Stres kerja yang dirasakan oleh karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
2. Bagaimana pengaruh secara parsial Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
3. Bagaimana pengaruh secara parsial Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
4. Bagaimana pengaruh secara simultan Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.

1.3 Maksud dan tujuan penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Kepuasan kerja, dan Stres kerja terhadap Kinerja karyawan, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tuujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
3. Untuk mengetahui Stres Kerja berpengaruh secara parsial Kinerja terhadap karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja secara simultan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Wijaya Abadi Mulia Bandung.

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun pengalaman. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi

pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegunaan tersebut antara lain:

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Menambah ilmu pengetahuan baik dari segi **keterampilan, maupun pengalaman, yang dimana dapat diaplikasikan oleh penulis di masa yang akan datang.**
- b. **Menerapkan ilmu yang telah diperoleh semasa kuliah dan mengembangkannya kearah yang lebih luas.**

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi acuan, bahan pertimbangan, dan menjadi bahan evaluasi yang sifatnya mengarah pada perbaikan bagi pihak PT. Wijaya Abadi Mulia.

1.4.2 Kegunaan Akademi

a. Bagi Universitas/Keilmuan

Dapat menambah pengetahuan baru dan bisa menjadi sumbangan pemikiran untuk dapat diaplikasikan kepada para pelajar dan Diharapkan hasil dari penulisan ini dapat menjadi bahan acuan, referensi dan pembanding antar materi untuk penulis selanjutnya.

1.5 Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi dan waktu penelitian menjelaskan tentang tempat penulis melakukan penelitian dan waktu yang dibutuhkan penulis untuk bisa menyelesaikan penelitian

ini, disertai dengan tabel jadwal penelitian agar penelitian bisa diselesaikan tepat pada waktunya.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk menyusun Proposal ini, penulis melakukan penelitian di Honda PT. Wijaya Abadi Mulia Kota Bandung, Jl. Gegerkalong Hilir No.68, Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Waktu Kegiatan																											
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey tempat Penelitian																												
2	Melakukan penelitian																												
3	Mencari Data																												
4	Membuat Proposal																												
5	Seminar																												
6	Revisi																												
7	Penelitian Lapangan																												
8	Bimbingan																												
9	Sidang																												

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2024