

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berperan begitu penting dalam beroperasinya sebuah perusahaan atau organisasi karena dapat menjaga keberlangsungan perusahaan agar terus berjalan serta tetap berkembang dengan baik. Jika sebuah perusahaan tidak memiliki manajemen SDM, maka dapat dipastikan perusahaan itu tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana harusnya. Manajemen SDM beranggapan bahwa karyawan ialah sebuah *asset* perusahaan dalam memegang peran yang sangat fundamental di dalam perusahaan untuk melakukan aktivitas agar meraih tujuan yang sudah ditentukan oleh sebuah perusahaan ataupun organisasi.

Begitu pula dengan manajemen sumber daya manusia di PT Tunas Toyota Pasar Minggu yaitu perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yang memiliki bengkel dan *dealer* penjualan kendaraan Toyota. PT Tunas Toyota selalu berupaya mengedepankan produk, teknologi dan pelayanan yang maksimal bagi konsumen. Penulis ditempatkan di divisi bengkel sebagai *Maintenance Reminder Appointment* yang bertugas membantu melakukan pelayanan purna jual kepada konsumen di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu. Adapun jumlah karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu adalah sebanyak 45 orang.

PT Tunas Toyota Pasar Minggu memahami adanya ketidaksempurnaan dalam kinerja karyawan yang disebabkan oleh menurunnya produktivitas karyawan pada perusahaan. Pentingnya kinerja karyawan menjadi pondasi untuk tercapainya tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi pada perusahaan, kinerja karyawan yang baik tentu saja berkaitan dengan SDM yang baik, begitupun sebaliknya kinerja karyawan yang kurang baik penyebabnya dari SDM yang kurang baik juga.

Perusahaan maupun organisasi sudah semestinya bisa mengelola serta memberikan pengembangan terhadap SDM yang dipekerjakan agar membantu memudahkan dalam meraih visi dan misi dari perusahaan. Dalam mengelola sumber daya manusia tidak lepas dari faktor beban kerja, motivasi kerja, pengembangan karir, disiplin kerja dan hal lainnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Perusahaan tidak hanya berhak untuk menuntut karyawan untuk dapat berkerja dengan seluruh kemampuan yang dimiliki, tetapi juga harus memenuhi seluruh hak dan kebutuhan seluruh karyawan serta memenuhi kesejahteraan karyawan yang salah satunya dapat memberikan beban kerja yang sesuai dengan porsinya, memberikan motivasi kerja yaitu dengan beberapa penghargaan, serta memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk melakukan pengembangan karir agar dapat meningkatkan kinerja.

Beban kerja ialah suatu tumpuan yang dialami oleh tenaga kerja yang didapat dari pekerjaan yang dilakukan. Pemberiaan beban kerja dapat memberikan kejelasan kepada para karyawan agar dapat menyelesaikan

pekerjaan yang dipertanggung jawabkan oleh setiap individu tanpa saling melempar batu sembunyi tangan antar para karyawan. Beban kerja juga dapat berarti sebagai pembandingan antara kemampuan dengan tuntutan pekerjaan karyawan, yang berarti jika karyawan memiliki tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi dari kemampuan maka dapat menyebabkan karyawan kelelahan dalam bekerja yang tidak sesuai dengan porsinya, jika sebaliknya tuntutan pekerjaan yang lebih rendah dari kemampuan maka dapat menyebabkan karyawan jenuh dengan pekerjaannya.

Motivasi kerja tergerak dari ketentrangan dan dorongan para karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk menghasilkan kinerja yang terbaik. Para karyawan atau tenaga kerja yang mempunyai motivasi yang tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi juga. Motivasi yang dimiliki setiap karyawan berbeda-beda, sesuai kondisi ekonomi serta tingkat pendidikan seseorang. seseorang yang semakin independen dalam ekonomi dan berpendidikan, maka motivasi dalam bekerja pun tidak sekedar diputuskan dalam seperti otoritas formal, sarana motivasi tradisional serta insentif dari perusahaan, tetapi dapat berpengaruh pada kebutuhan lainnya seperti meningkatkan pengembangan diri.

Pengembangan karir merupakan suatu proses yang terus berjalan dan berkembang serta dapat mengalami perubahan diikuti oleh suatu organisasi atau perusahaan. Pengembangan karir bukan sesuatu yang tetap juga statis, maka dari itu secara terus menerus wajib melakukan pengkajian dan pengembangan.

Dari latar belakang diatas untuk dapat mengetahui hasil kinerja karyawan pada perusahaan dapat dilihat dari laporan pencapaian divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu, berikut tabel laporan kinerja:

Tabel 1.1 Laporan Kinerja KPI PT Tunas Toyota Pasar Minggu Divisi Bengkel Tahun 2022-2023

Aspek Penilaian Kinerja		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Aktual	Target	Aktual	Target
1	Kualitas Kerja	100%	100%	98%	100%
2	Produktivitas	98%	100%	96%	100%
3	Integritas & Kedisiplinan	100%	100%	100%	100%
4	<i>Teamwork</i>	99%	100%	95%	100%
5	Komunikasi	98%	100%	91%	100%
Total		99%		96%	

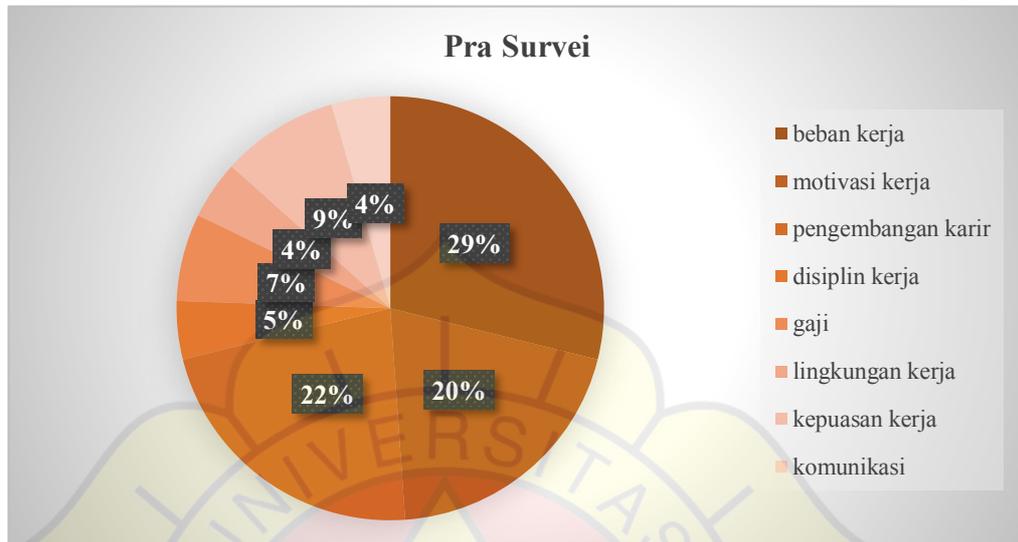
Sumber: PT Tunas Toyota Pasar Minggu

Berdasarkan dari data laporan KPI kinerja PT Tunas Toyota Pasar Minggu Divisi Bengkel pada tahun 2022 dan 2023 didapati bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan sebesar 3% sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui sebab adanya penurunan kinerja di perusahaan.

Peneliti pun juga melakukan wawancara secara langsung dan observasi terhadap karyawan dan salah satu pimpinan di PT Tunas Toyota Pasar Minggu terkait untuk memperoleh data dan informasi permasalahan pada kinerja karyawan. Selain pengambilan data melalui wawancara, peneliti juga mengamati proses karyawan dalam melakukan pekerjaannya secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, selanjutnya peneliti melakukan pra-survei dengan cara menyebarkan kuesioner tentang hal-hal yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Tunas Toyota Pasar Minggu, yaitu variabel beban kerja, motivasi kerja, pengembangan karir, disiplin kerja,

gaji, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan juga komunikasi. Kuesioner pra survei diisi oleh 45 responden dan berikut datanya.

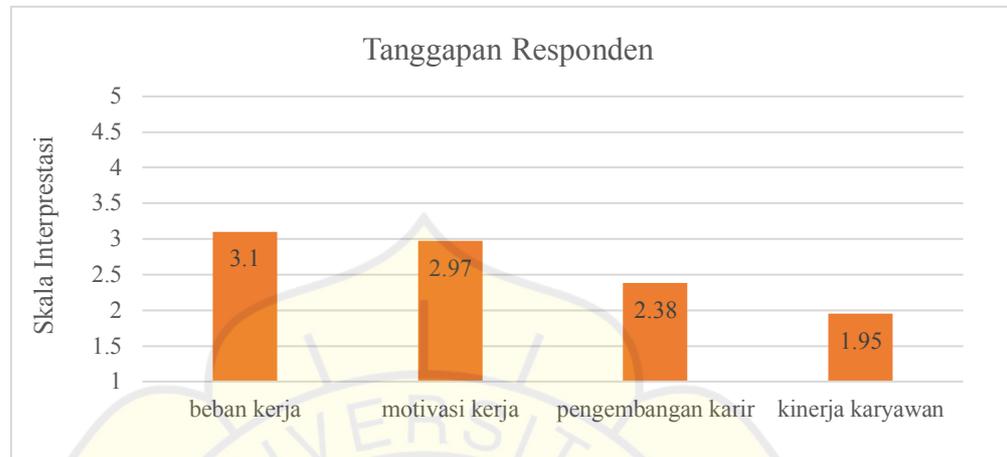


Sumber: Diolah Penulis Pada Tahun 2024

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil melakukan pra survei untuk mengetahui masalah penurunan kinerja karyawan yang terjadi pada divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu yang terlampir pada gambar 1.1 diatas, hasil pra survei tertinggi yang didapat dari penilaian para responden yaitu diantaranya beban kerja sebesar 29% dengan jumlah responden 13 orang, motivasi kerja sebesar 22% dengan jumlah responden 10 orang dan pengembangan karir sebesar 20% dengan jumlah responden 9 orang. Kemudian penulis melanjutkan penelitian setelah pra survei, penulis melakukan penyebaran kuesioner mengenai pengukuran kinerja karyawan dengan variabel tertinggi yang diteliti yaitu variabel beban kerja (X_1), variabel motivasi kerja (X_2) dan variabel pengembangan karir (X_3) terhadap 45 responden pada divisi bengkel

PT Tunas Toyota Pasar Minggu sebagai responden yang dijelaskan melalui gambar 2.1 sebagai berikut.



Sumber: Diolah Oleh Penulis Pada Tahun 2024

Gambar 1.2 Tanggapan Responden Penelitian Awal

Berdasarkan pada gambar 1.2 hasil rata-rata dari pengolahan data jawaban responden yang mengacu pada tabel 3.4 skala interpretasi nilai beban kerja 3.1 yang artinya beban kerja cukup tinggi, lalu interpretasi motivasi kerja 2.97 yang artinya masih terbilang cukup tinggi, selanjutnya pengembangan karir 2.38 yang artinya tergolong tidak baik. Pada variabel terakhir yaitu kinerja karyawan 1.95 yang artinya tingkat kualitas kinerja karyawan rendah, yang berarti dapat bahwa terdapat permasalahan pada kinerja karyawan. Sesuai latar belakang dan penelitian awal diatas, dengan ini saya selaku peneliti tergerak melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat identifikasi masalah pada divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu yaitu:

1. Kinerja karyawan karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu rendah yang diakibatkan dari beban kerja karyawan, motivasi kerja dan pengembangan karir pada Perusahaan.
2. Rendahnya beban kerja karyawan sehingga berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.
3. Tingginya motivasi kerja dari manajemen perusahaan yang mempengaruhi kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.
4. Tidak baiknya kesempatan karyawan untuk melakukan pengembangan karir sehingga mempengaruhi kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dilihat dari latar belakang dan identifikasi masalah, dapat disimpulkan bahwa masalah pada penelitian ini ialah variabel beban kerja, motivasi kerja, pengembangan karir dan kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat membuat perumusan masalah yang akan dianalisa yaitu:

1. Apakah beban kerja, motivasi kerja dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu?
4. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan uraian latar belakang dan perumusan masalah, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Mengetahui pengaruh beban kerja, motivasi kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.
3. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.

4. Mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil yang didapat dari penelitian ini penulis berharap dapat berguna. Menurut jenisnya, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian diharapkan bisa bermanfaat jangka panjang dalam mengembangkan teori pembelajaran tentang ilmu manajemen terutama pada pengaruh beban kerja, motivasi kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Menjadi pembanding antara teori-teori yang didapat pada saat masa perkuliahan dengan dunia kerja yang sesungguhnya. Penelitian ini ditujukan untuk memperluas ilmu penulis mengenai pengaruh beban kerja, motivasi kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di divisi bengkel PT Tunas Toyota Pasar Minggu.

b. Bagi Perusahaan

Dari hasil yang didapatkan dari penelitian ini penulis berharap bisa membantu perusahaan untuk mengambil sebuah keputusan atau kebijakan yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan supaya visi dan misi perusahaan bisa diraih dengan baik.

c. Bagi Akademik

Menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan para pembaca maupun peneliti lain yang sedang melaksanakan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

