

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki perkembangan yang cukup menakjubkan pada dunia otomotif. Perkembangan ini dipicu oleh pertumbuhan ekonomi Indonesia yang stabil, peningkatan kelas menengah dan peningkatan investasi sektor otomotif serta pemberlakuan regulasi otomotif yang mendukung pertumbuhan pasar. Indonesia saat ini juga tengah bekerja keras mendahului Thailand dalam produksi serta ekspor kendaraan roda empat dan memperkuat daya saing industri otomotif nasional agar tidak tenggelam dengan produk-produk impor. Produk otomotif ternama seperti Honda, Isuzu, KIA, Mazda, Daihatsu, General Motor, Volks Wagen dan lainnya juga tidak mau kalah untuk menambah kapasitas produksinya karena besarnya potensi pasar mobil di Indonesia. Bahkan pendatang baru dari India yaitu TATA Motor akan menjadikan Indonesia sebagai basis produksinya. Toyota bahkan telah menyiapkan investasi sebesar 41,3 milyar yen untuk menambah kapasitas produksi di pabrik Karawang II dari 70.000 unit menjadi 120.000 unit.

Pertumbuhan otomotif mobil yang cukup pesat di Indonesia, secara tidak langsung juga meningkatkan pengetahuan warga Indonesia akan otomotif. Banyak tipe dari berbagai merek mobil yang dapat kita ketahui seperti MPV (Multi Purpose Vehicle), SUV (Sport Utility Vehicle), sedan, pick up, coupe, dan tipe lainnya. Sehingga konsumen tentu akan mempertimbangkan tipe mobil terlebih dahulu sesuai kebutuhan. Terlepas dari tipe yang telah disebutkan, beberapa merek mobil juga berlomba-lomba untuk membuat inovasi terbarunya dengan meluncurkan mobil dengan teknologi terkini demi ketangguhan dan kenyamanan pengemudi seperti teknologi CVT (Continuously Variable Transmission)

Menteri Perindustrian Indonesia meminta pabrikan meningkatkan pendalaman industri otomotif yaitu produksi transmisi. Langkah itu sebagai kelanjutan dari kemampuan industri otomotif di Indonesia memproduksi

mesin dan komponen kendaraan bermotor. Pemerintah sangat mendukung upaya pelaku industri otomotif memproduksi dan memasarkan produk-produk baru. Setelah mampu membuat mesin dan komponen, meminta industri melangkah lebih lanjut. Untuk Toyota, meminta Toyota Motor Manufacturing Indonesia bisa memproduksi transmisi di Indonesia. Tantangan lainnya ialah memproduksi kendaraan lebih banyak dari Thailand, pada peresmian peluncuran All New Sienta produksi PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN), Dengan penguasaan pasar otomotif di Indonesia hingga 32 persen, Toyota dan mitranya juga diharapkan menambah produksi kendaraan global untuk ekspor. Hal ini penting karena mempercepat pengembalian investasi yang telah ditanamkan dan membantu Indonesia mengurangi defisit perdagangan otomotif. (<http://selviepey.blogspot.com/>)

Unsur lain dalam kemajuan perusahaan selain meningkatkan pendalaman industri otomotif adalah Sumber Daya Manusia, sebagai penggerak dan juga sebagai otak berjalannya suatu perusahaan, serta memberikan pengaruh yang sangat besar. Semakin baik Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan maka akan semakin baik kinerja perusahaan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan atau sebaliknya semakin rendah kualitas mutu Sumber Daya Manusia yang dimiliki perusahaan maka kinerja perusahaan akan menurun dan akhirnya akan mengakibatkan perusahaan hancur. Menurut Warther dan Davis (1996) sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi-organisasi.

Wibowo (2014:22) mendefinisikan kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. kinerja individu yang baik dapat meningkat apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Dari definisi diatas, Kinerja merupakan output dari

serangkaian proses pekerjaan sehari-hari yang dijalani oleh setiap karyawan dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan. Untuk mencapai hasil yang baik kita harus berupaya untuk meningkatkan kinerja kita melalui budaya kerja yang meliputi perilaku, kedisiplinan, kejujuran, dll.

Pengalaman kerja adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dengan baik (Foster2001:40). Pendapat lain menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah lamanya seseorang melaksanakan frekuensi dan jenis tugas sesuai dengan kemampuannya (Syukur2001:74). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja adalah tingkat kepuasan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.

Handoko (2010) mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang berlebihan akan berdampak pada hasil kerja seseorang dalam organisasi. Orang yang mengalami stres bisa menjadi gugup dan merasa kekawatiran kronis. stres kerja adalah situasi ketegangan / tekanan emosional yang dialami seseorang dalam menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. stres yang berlebihan tidak mampu di tolelir karena individu tersebut kehilangan kemampuan untuk mengendalikan dirinya secara utuh. Akibatnya mereka tidak dapat lagi mengambil keputusan, Keputusan secara tepat dan prilakunya menjadi terganggu. Dampak lain yang terjadi adalah sakit secara fisik, putus asa, sering absen dan lain-lain. Selama tingkat stres belum teratasi, maka tingkat produktivitas / prestasi kerja cenderung menurun drastis.

Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan mewujudkan terjadinya turnover intentions karena individu yang memilih keluar organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan di tempat lainnya. Keinginan pindah pekerjaan dapat timbul karena kondisi tertentu,

misalnya perasaan tidak puas karyawan terhadap perusahaan tempatnya berkerja sekarang.

Menurut Singodimedjo (2002) dalam Azhad dkk (2015) mengatakan disiplin adalah sikap dan kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati peraturan serta norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

Penelitian ini sudah di lakukan sebelumnya oleh, Cesilia (2017) menunjukkan bahwa disiplin kerja, perencanaan karir dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Santoso (2017) pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dikantor Kecamatan Wonosari Kabupaten Bondowoso, Afriana (2017) Hasil pengujian secara uji kelayakan model mengindikasikan adanya pengaruh secara signifikan antara variabel motivasi kerja, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, Yuliatin (2015) stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan maupun persial terhadap kinerja karyawan CV. Tiga Usaha (Shanti) Jember, Yunita (2016) Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari pengalaman kerja dan penempatan karyawan terhadap kinerja karyawan, pengalaman kerja terhadap penempatan karyawan, terhadap kinerja karyawan, Cahyana (2017) hasil analisis regresi berganda dengan tingkat signifikansi 5 %, maka hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Toyota Sales Operation atau yang lebih dikenal dengan AUTO 2000 merupakan salah satu anak perusahaan yang dimiliki oleh PT Astra International, Tbk yang ruang lingkup bisnisnya bergerak di bidang otomotif dengan merk "TOYOTA". Selain memasarkan jenis kendaraan roda empat bermerk Toyota, AUTO 2000 juga memberikan fasilitas layanan purna jual

yang baik kepada para pelanggannya dalam hal melakukan service mobil dan kemudahan dalam memperoleh suku cadang asli.

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Saat ini AUTO 2000 adalah retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan AUTO 2000 adalah salah satu founder dealer resmi Toyota serta Selain cabang-cabang AUTO 2000 yang berjumlah 73 outlet, AUTO 2000 juga memiliki dealer yang tersebar di seluruh Indonesia yang totalnya berjumlah 77 outlet. Adapun Pesaing Toyota yang ada di daerah jember antara lain Daihatsu, Honda, Nissan, Hyundai, Suzuki, Wuling dan Mithsubishi.

AUTO 2000 telah memiliki pola kebijakan tersendiri, dimana kebijakan yang ada sudah cukup memadai *Five C* :*Character, Collateral, Capital, Condition* dan *Capacity* semua informasi ini dapat diperoleh pertemuan dengan asosiasi kredit atau dari *eksternal information*, seperti laporan data yang dapat digunakan dalam menganalisis kredit dan rating dari perusahaan-perusahaan. Sumber informasi lainnya adalah kuantitatif yang menggambarkan kemungkinan pelanggan membayar secara on-time atau tidak dapat membayar atau pailit. Dalam menetapkan kebijakan kredit, perusahaan harus merumuskan terlebih dahulu Standard kredit dan syarat-syarat kredit. Data-data yang pertama diperlukan sebagai syarat kredit diantaranya adalah: KTP, Kartu Keluarga (KK), Kartu suami/istri, Jaminan, Pendapatan, Data keuangan, dan Pekerjaan. Jaminan merupakan aset yang dapat dijadikan jaminan jika sewaktu-waktu pelanggan cacat angsuran.

<https://repository.unikom.ac.id/4439/>

Seperti yang kita ketahui, perusahaan AUTO 2000 terlihat sudah mampu menjaga keberlangsungan hidup suatu perusahaan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal ini dapat terlihat bahwa yang telah menjadikan AUTO 2000 sebagai *maindealer* Toyota terbesar di Indonesia adalah sumber daya manusia yang mampu bekerja secara cekatan dan professional. Berdasarkan rekapitulasi daftar ketidakhadiran karyawan dapat diketahui bahwa tingkat kedisiplinan karyawan masih belum optimal karena masih banyaknya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan. Permasalahan tersebut didukung dengan rekapitulasi data absensi karyawan AUTO 2000 Jember dalam periode Januari sampai Desember 2017. Berikut penyajian data absensi karyawan:

**Tabel 1.1 Daftar Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2017
AUTO 2000 Jember**

Bulan	Jumlah Karyawan	Rata² Hari Kerja	Jumlah Ketidakhadiran Karyawan	Keterangan %
Januari	113	25	6	5,30
Februari	113	24	4	3,53
Maret	113	27	5	4,42
April	113	27	3	2,65
Mei	113	25	4	3,53
Juni	113	27	14	10,61
Juli	113	29	6	5,30
Agustus	113	28	7	6,19
September	113	24	6	5,30
Oktober	113	29	4	3,53
November	113	29	9	7,96
Desember	113	27	4	3,53

Sumber :AUTO 2000 Jember

Data tabel 1.1 dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat tertinggi ketidakhadiran karyawan terjadi selama bulan Juni terdapat 14 karyawan atau 10,61% karyawan dan tingkat terendah terjadi pada bulan April sebanyak 3 karyawan atau 2,65% karyawan. ketidakhadiran akan mempengaruhi kinerja

karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. karena semakin sering karyawan tidak hadir maka semakin menurun pula kinerja karyawan .

Berdasarkan wawancara terhadap karyawan AUTO 2000 Jember. beban kerja karyawan yang tidak seimbang dapat mengakibatkan stres dan menimbulkan kinerja karyawan menurun. Manajer sulit untuk mengetahui kualitas beban kerja tersebut karena lebih mendasarkan pada keluhan-keluhan yang bersifat subyektif. Perencanaan kebutuhan tenaga karyawan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja, sangat berisiko bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan karena apabila beban kerja tinggi maka ketelitian dan keamanan kerja menjadi menurun. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah mengenai Stres Kerja yaitu Target penjualan dan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh perusahaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu. dapat di jelaskan bahwa pada kondisi karyawan yang tidak memenuhi target yang di tentukan oleh perusahaan dapat membuat karyawan bersikap malas terhadap pekerjaannya.

Perusahaan ini memiliki kredibilitas yang tinggi, karena menjadi salah satu produsen pembuatan mobil. Selain memasarkan produk (sales), PT. Astra Internatonal Tbk. Toyota Sales Operation (AUTO 2000) ini juga menyediakan jasa perbaikan (service), Body & cat dan juga penjualan suku cadang(spare part). Disini perusahaan dituntut untuk lebih profesional dan mampu bersaing secara global. Untuk itu, perusahaan ini membutuhkan SDM yang memiliki kinerja yang optimal agar dapat bersaing secara kualitas pelayanan agar menciptakan kemajuan perusahaan. Namun, pada kenyataannya kinerja karyawan pada perusahaan tidak selalu optimal Toyota menyadari bahwa pentingnya karyawan untuk jalannya operasional Perusahaan serta sales marketing yang membantu dalam penjualan. Untuk mencapai tujuan atau target Perusahaan maka perlu adanya kesejahteraan karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Tabel 1.2
Jumlah Perbandingan target penjualan mobil Tahun 2015-2017
AUTO 2000 Jember

Tahun	Target Penjualan mobil	Realisasi	Persentase (%)	Keterangan
2015	1.980	1.998	100,90	Tercapai
2016	1.980	1.970	99,49	Tidak Tercapai
2017	1.980	1.990	100,50	Tercapai

Sumber :AUTO 2000 Jember

Data tabel 1.2 dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat tertinggi jumlah target penjualan mobil pada tahun 2015 yaitu 1.980 dan terjual 1,998 atau terjual 100,90% mobil yang terjual dan tingkat terendah terjadi pada tahun 2016 jumlah target penjualan mobil pada tahun 2016 yaitu 1.980 dan terjual 1,970 atau 99,49%. kurangnya penjualan akan mempengaruhi kinerja karyawan karena semakin sedikit penjualan maka semakin menurun pula kinerja karyawan dan sebaliknya banyaknya penjualan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Hal itulah yang mendorong penulis untuk meneliti “analisis pengalaman kerja, stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada AUTO 2000 Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan dasar pemikiran di atas, penulis bermaksud mengidentifikasi masalah berikut :

1. Apakah pengalaman kerja dapat mempengaruhi kinerja pada AUTO 2000 Jember?
2. Apakah stres kerja dapat mempengaruhi kinerja pada AUTO 2000 Jember?
3. Apakah disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja pada AUTO 2000 Jember?

4. Apakah pengalaman kerja, stres kerja dan disiplin kerja dapat dapat mempengaruhi kinerja pada AUTO 2000 Jember?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengalaman kerja Pengaruhnya terhadap kinerja pada AUTO 2000 Jember.
2. Untuk menganalisis stres kerja pengaruhnya terhadap kinerja pada AUTO 2000 Jember.
3. Untuk menganalisis disiplin kerja pengaruhnya terhadap kinerja pada AUTO 2000 Jember.
4. Untuk menganalisis pengalaman kerja, stres kerja dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja pada AUTO 2000 Jember.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka kegunaan penelitian penulis sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan secara mendalam serta menambah pengetahuan tentang pengalaman kerja, stres kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai dasar pemikiran di dalam menjalankan kebijakan mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan misi yang di buat perusahaan serta dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan perbandingan di dalam membahas permasalahan yang sama dengan perusahaan yang lain.

