

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Semakin meningkatnya pengguna kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi dalam menjalankan berbagai aktivitas sehari-hari seperti kerja, sekolah, kuliah, maka terbuka luas peluang usaha di sektor jasa bengkel motor. Hal ini dikarenakan motor sebagai sarana transportasi yang utama dan untuk memperoleh performa yang maksimal maka perlu perawatan secara rutin supaya adanya keamanan dan kenyamanan dalam berkendara.

Bandung sebagai penyangga ibukota memiliki penduduk yang padat berjumlah  $\pm$  2.490.622 juta (berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Bandung, April 2018) dan masyarakat dalam menjalankan kehidupannya  $\pm$  50% nya menggunakan sarana transportasi motor. Bahkan adanya kecenderungan permintaan akan kendaraan roda 2 yang semakin meningkat, hal ini terbukti karena kendaraan bermotor lebih cepat, praktis, efisien dan bisa menghindari macet daripada mobil.

Kondisi ini membuat para pengendara membutuhkan jasa bengkel motor. Sehingga usaha bengkel motor sangat menjanjikan tetapi harus diimbangi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang *qualified* dalam bidangnya agar usaha bengkel dapat terus bersaing dengan usaha bengkel lainnya di kota Bandung.

Masalah Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan strategi bisnis tergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan kata lain kelangsungan perusahaan tergantung oleh Kinerja Karyawan. Agar tujuan perusahaan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan tercapai maka sudah menjadi kewajiban pemimpin perusahaan untuk memberikan motivasi agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya.

Pemimpin dalam menjalankan usaha harus memperhatikan tingkat kemampuan Kepemimpinannya dan komunikasi yang baik dan benar kepada karyawannya, sehingga tercipta iklim kekeluargaan yang baik yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kepemimpinan merupakan salah satu segi dari keefektifan kerja karyawan sehingga keberlangsungan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Kemampuan mengambil keputusan merupakan kriteria utama dalam menilai efektivitas kepemimpinan seseorang, maka kepemimpinan yang efektif harus memberikan pengaruh terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa kepemimpinan atau bimbingan, hubungan antara tujuan perseorangan dan tujuan perusahaan kemungkinannya menjadi lemah karena perseorangan bekerja untuk mencapai tujuan pribadi sedangkan perusahaan bergerak untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, kepemimpinan sangat diperlukan bila perusahaan ingin mencapai tujuannya, paling tidak sebagai motivasi eksternal untuk menjaga tujuan-tujuan perseorangan tetap harmonis dengan

tujuan perusahaan. Dengan demikian kepemimpinan yang efektif baik manajer dari tingkat bawah, tingkat menengah, tingkat atas maupun staff perusahaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya pasti akan melakukan aktivitas dalam berkomunikasi secara benar dan efektif. Hasil dari kepemimpinan yang baik yaitu terciptanya kinerja para karyawan yang efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat tercapai.

Kinerja dikonsepsikan sebagai perilaku seorang dalam menetapkan sasaran kerja, pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sikap pribadi seseorang. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi untuk berkinerja dengan baik untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditekuninya. Ketidakmampuan karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab mereka bukan disebabkan karena karyawan tersebut tidak mampu mengerjakan tugas tersebut dengan baik. Namun hal ini dapat terjadi karena karyawan tersebut tidak bisa menyesuaikan gaya kepemimpinan para pemimpin sendiri sehingga karyawan tersebut merasa kurang dihargai oleh pemimpin yang ada di perusahaan.

Kinerja karyawan kurang baik maka hal tersebut akan berdampak pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan yang sudah menjadi tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus memiliki

gaya kepemimpinan yang dapat memberikan kenyamanan bagi karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan.

Arcapada Motor adalah merek dagang dari PT.Giga Arcapada Nusantara yaitu sebuah perusahaan penyedia jasa perbaikan dan penjualan *sparepart* pada motor roda dua khususnya merk Bajaj tetapi menerima juga jasa bengkel motor merek lainnya. Arcapada Motor didirikan pada bulan Juli 2013 oleh Dea Aryandhana. Arcapada Motor berlokasi di Jl.Inhoftank No.47A, Bandung. Bengkel Arcapada Motor juga menjual berbagai macam aksesoris motor *touring*, seperti *Box*, Lampu Sorot dll.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Bengkel Arcapada Motor Bandung, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut yaitu :

1. Belum tercapainya kualitas pekerjaan yang baik pada Bengkel Arcapada Motor Bandung dari para karyawan.

Contoh : Karyawan tidak menyelesaikan dengan baik pekerjaannya sesuai dengan permintaan konsumen dalam bagian *service center*, salah satunya adalah kesalahan dalam memperbaiki kerusakan di bagian *speedometer* motor karena setelah motor selesai di *service* kerusakan di *speedometer* masih ada yang belum sesuai.

2. Karyawan pada bengkel Arcapada Motor belum mencapai kuantitas pekerjaan yang ditargetkan.

Contoh : Karyawan sering tidak menyelesaikan jumlah target pekerjaannya dalam waktu yang sudah ditentukan oleh pemimpin bengkel Arcapada Motor sehingga banyak pekerjaan yang menjadi menumpuk.

Tabel 1.1 dibawah ini menunjukkan pencapaian target dan realisasi penyelesaian pekerjaan dari karyawan Bengkel Arcapada Motor Bandung.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Jasa Perbaikan Motor Turun Mesin di**  
**Arcapada Bengkel Motor Bandung**  
**Periode 2015 – 2017**

<b>Bulan</b>	<b>Tahun</b>		
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Januari</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
<b>Februari</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>Maret</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
<b>April</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>12</b>
<b>Mei</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>12</b>
<b>Juni</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>22</b>
<b>Juli</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>Agustus</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
<b>September</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

<b>Oktober</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>10</b>
<b>November</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
<b>Desember</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>14</b>
<b>Realisasi</b>	<b>147</b>	<b>183</b>	<b>137</b>
<b>Target</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
<b>%</b>	<b>73.5</b>	<b>91.5</b>	<b>68.5</b>

*Sumber : Arcapada motor, 2018*

Berdasarkan tabel 1.1 persentasi realisasi pencapaian pekerjaan karyawan pada Arcapada Motor mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2015-2016 mengalami kenaikan sebesar 18% sedangkan pada tahun 2016-2017 terjadi penurunan sebesar 23% dari yang ditargetkan pada tiap tahun sebanyak 200 pelayanan yang harus diselesaikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diduga masalah tersebut disebabkan oleh :

1. Kurangnya kemampuan seorang pemimpin dalam memotivasi karyawannya terutama yang menyangkut motivasi karyawan.

Contoh : Pemimpin tidak memberikan bonus jika perusahaan mengalami kenaikan penggunaan jasa kepada karyawannya atas kinerja yang dilakukannya selama bekerja sehingga para karyawan bekerja kurang maksimal pada setiap pekerjaannya.

2. Kurangnya kemampuan seorang pemimpin dalam mengefektivitas waktu dalam pekerjaannya.

Contoh : Ketika para karyawan sudah diberikan target pekerjaan oleh pemimpin tetapi mereka tidak menyelesaikan target tersebut dikarenakan faktor dari pemimpin yang jarang berada dikantor sehingga karyawan tidak diawasi dalam pekerjaannya.

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan hasilnya akan peneliti tuangkan dalam bentuk judul : **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BENGKEL ARCAPADA MOTOR BANDUNG”**

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum dari Bengkel Arcapada Motor Bandung ?
2. Bagaimana pelaksanaan Kepemimpinan dan kondisi Kinerja Karyawan pada Bengkel Motor Arcapada Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Bengkel Motor Arcapada Bandung ?

4. Hambatan apa yang dihadapi dan usaha apa yang dilakukan oleh Bengkel Motor Arcapada Bandung ?

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, peneliti kemudian menemukan perumusan masalah sebagai berikut **“APAKAH ADA PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BENGKEL MOTOR ARCAPADA BANDUNG ?”**

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui gambaran umum dari Bengkel Arcapada Motor Bandung ?
- b. Mengetahui bagaimana pelaksanaan Kepemimpinan dan kondisi Kinerja Karyawan pada Bengkel Motor Arcapada Bandung.
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Bengkel Motor Arcapada Bandung.
- d. Mengetahui sejauh mana hambatan dan usaha yang dilakukan oleh Bengkel Motor Arcapada Bandung.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan memperoleh manfaat. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pengaruh



Kepemimpinan yang diperoleh dalam perkuliahan dengan pelaksanaan praktek di dalam perusahaan sesungguhnya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana yang positif bagi pemimpin untuk meningkatkan kepemimpinannya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memberi dorongan untuk motivasi bagi karyawan untuk lebih baik dan menjaga atau meningkatkan kinerja yang nantinya berguna bagi perusahaan.

c. Bagi Peneliti lain

Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat sebagai referensi penulisan dan bahan informasi tentang Kepemimpinan serta pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan.

## **1.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **1.4.1 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan landasan teoritis untuk menjawab dan mengungkapkan masalah peneliti karena itu terlebih dahulu dikemukakan variabel-variabel yang ada dalam landasan teori ini sesuai dengan variabel-variabel yang ada di dalamnya terdiri dari Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan

Menurut **Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2009 : 2)** pengertian kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok.

Di dalam menjalankan proses kepemimpinan setidaknya para pemimpin harus tahu sejauh mana fungsi kepemimpinan yang dapat dipahami dalam membantu langkah para pemimpin dilingkungan sosialnya yakni berinteraksi dengan bawahan, klien, ataupun orang-orang yang bekerja sama dengannya. Berikut fungsi kepemimpinan yang memiliki dua dimensi menurut **Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2009 : 34)** :

1. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan (*support*) atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kelompok/organisasi
2. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat kemampuan mengarahkan (*direction*) dalam tindakan atau aktivitas pemimpin.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dimensi dari fungsi kepemimpinan diharapkan para pemimpin lebih mengetahui cara menjalankan usaha dengan kepemimpinan yang baik serta mendapat dukungan dari para bawahan untuk menjalankan suatu perusahaan.

Adapun indikator kepemimpinan menurut **Veithzal Rivai (2012 : 53)** sebagai berikut :

1. **Kemampuan untuk membina kerjasama dan hubungan yang baik**
  - **Membina kerjasama dan hubungan baik dengan bawahan dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing.**
  - **Kemampuan seorang pemimpin dalam memotivasi bawahannya.**
2. **Kemampuan yang efektivitas**
  - **Mampu menyelesaikan tugas diluar kemampuan**
  - **Menyelesaikan tugas tepat waktu**
  - **Hadir tepat waktu dan tidak terlambat**
3. **Kepemimpinan yang partisipatif**
  - **Pengambilan keputusan secara musyawarah**
  - **Dapat menyelesaikan masalah secara tepat**
  - **Mampu dan meneliti masalah yang terjadi pada pekerjaan**

4. **Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau waktu**
  - Bersedia untuk membawa kepentingan pribadi dan organisasi kepada kepentingan yang lebih luas yaitu kepentingan organisasi menggunakan sisa untuk keperluan pribadi.
  - Mampu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target
5. **Agresif dalam bekerja**
  - Produktivitas yang tinggi dapat dihasilkan dengan kualitas keahlian, disiplin, rajin, sehat, dan agresif (berkemauan) dalam bekerja
6. **Mempertahankan dan menjaga stabilitas kerja**
  - Performa diatas harus dipertahankan untuk menjaga kestabilan kerja sehingga akan terbentuk budaya organisasi yang kuat

Seorang pemimpin perlu untuk menilai cara kerja para karyawannya karena sebuah perusahaan membutuhkan para karyawannya untuk mensukseskan tujuan dari perusahaan. Kinerja Karyawan menjadikan salah satu tolak ukur penilaian suatu organisasi. Bagaimana melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan atau peranan dalam organisasi merupakan bentuk kinerja karyawan yang dapat terlihat langsung. Banyak faktor-faktor yang juga memiliki peran dalam mempengaruhi kinerja.

Menurut **Robbins (2008)** mendefinisikan Kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Indikator Kinerja Karyawan menurut **Robbins dan Stephen P** dalam bukunya yang berjudul **Perilaku Organisasi (2006 : 260)** :

1. **Kualitas**  
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
2. **Kuantitas**  
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. **Ketepatan waktu**  
Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain

4. **Efektivitas**

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. **Kemandirian**

Tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu **Made Suprata dan desak Ketut Sintaasih (2015)** yang menyatakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan. Seorang pemimpin akan diakui apabila dapat memberikan pengaruh kepada bawahannya untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya dan pemimpin berperan dalam meningkatkan kemampuan, komitmen, keterampilan, pemahaman nilai-nilai pada organisasi serta kerjasama tim untuk memperbaiki kinerja dalam organisasi.

#### **1.4.2 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (**Suharsimi, 2002:67**).

Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan suatu anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Jadi, hipotesis merupakan jawaban sementara pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah, hipotesis penelitian adalah sebagai berikut **“Adanya pengaruh positif Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Bengkel Arcapada Motor Bandung.”**

## **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu bengkel Arcapada Motor Bandung di Jl.Inhof tank No.47A, Bandung.

### **1.5.2 Lamanya Penelitian**

Sedangkan lamanya penelitian dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari 26 September 2018 sampai bulan Maret 2019