

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Suatu perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut diperlukan serangkaian kegiatan yang diantaranya perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian melalui pemanfaatan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan sebuah komponen penting yang berfungsi untuk menggerakkan kegiatan produksi pada sebuah perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah yang memiliki keterampilan, kemampuan dan pengetahuan, dan sikap yang baik dalam bekerja. Karyawan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan karena mereka adalah kunci utama kesuksesan perusahaan. Pengaturan manajemen sumber daya manusia yang baik dan profesional oleh perusahaan dan didukung dengan kinerja karyawan yang kompeten dibidangnya. (Adolfina dan Octavianus 2018:3)

Manajemen Sumber daya manusia adalah proses pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi untuk melakukan perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir, dan melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah perusahaan.

Manajemen SDM sangat dibutuhkan sekali dalam sebuah perusahaan. Bagian Human Resource itulah yang bertanggung jawab untuk mengurus berbagai kebutuhan perusahaan yang terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk

di dalamnya ada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) agar semua kegiatan atau pekerjaan berjalan dengan lancar dan lebih efisien.

Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik (Ranupandojo,2004). Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijoko,2004)

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja, maka dibutuhkan karyawan yang memiliki pendidikan dan pengalaman kerja yang baik. Oleh karena itu pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, masa kerja atau pengalaman kerja juga dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

Kinerja karyawan yang belum cukup lama bekerja akan berbeda dengan kinerja karyawan yang sudah memiliki masa kerja atau pengalaman kerja yang cukup banyak. Pengalaman kerja mencerminkan tingkat penguasaan kerja dan tanggung jawab yang sudah sangat matang dimiliki seorang karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan. (Setiawan 2016:5)

Pengalaman kerja harus luas terkait suatu bidang dan dibangun dengan baik karena ini akan mempengaruhi kinerja karyawan, karena pengalaman kerja dibutuhkan melalui pelatihan yang diikuti untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen yang datang di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.

Berikut ini adalah jumlah karyawan yang bekerja pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung, disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Jumlah Karyawan Pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung

No	Departement	Jumlah (Orang)	Jenis Kelamin	
			L	P
1	Pimpinan Bengkel Yanks Motor	1	1	0
2	Kasir	4	1	3
3	Montir	11	11	0
4	Bubut dan Las	4	4	0
	Total	20	17	3

Sumber : Bengkel Yanks Motor Ujung Berung, 2023

Kinerja karyawan di bengkel yanks motor ujung berung dinilai bagus atau tidaknya melalui kedisiplinan waktu dan pelayanan terhadap konsumen. Ada beberapa karyawan yang lalai dalam bekerja serta melakukan pelanggaran .

Bengkel atau workshop adalah sebuah bangunan yang menyediakan ruang dan peralatan untuk melakukan konstruksi atau manufaktur, dan/atau memperbaiki benda. Bengkel motor adalah usaha yang didirikan dengan tujuan menerima jasa perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua atau umumnya disebut motor (Effendi,2009). Bengkel motor adalah usaha yang didirikan dengan tujuan menerima jasa perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua atau umumnya disebut motor (Effendi,2009).

Bengkel motor merupakan salah satu bisnis yang berkembang di Indonesia khususnya di bidang otomotif, Mengapa bisnis bengke motor dapat berkembang di Indonesia, karena motor merupakan salah satu kendaraan yang banyak digunakan

dalam kegiatan sehari-hari. Bahkan pada saat ini warga Indonesia hampir semuanya memiliki kendaraan roda dua ini atau yang biasa disebut motor. Maka dari itu pasar untuk menjual atau jasa bengkel motor ini selalu ada . Prospek pengembangan bisnis ini juga sangat menjanjikan, mengingat jumlah orang yang mempunyai motor ini sangat banyak dan motor banyak digunakan dalam kegiatan sehari- hari oleh masyarakat Indonesia khususnya di Bandung itu sendiri.

Bengkel Motor juga telah menyebar diseluruh kota yang ada di Indonesia dan ini juga bisa menjadi peluang untuk membuka lapangan kerja dan bisa membantu perekonomian di daerah tersebut.

Bengkel Yanks Motor Ujung Berung merupakan salah satu bengkel motor yang ada di Bandung tepatnya di Kecamatan Ujung Berung, Kota Bandung. Bengkel Yanks Motor ini berdiri sejak tahun 2000. Bengkel Yanks Motor Ujung Berung ini menyediakan berbagai sparepart motor dan semua merek ada dari mulai honda, yamaha, suzuki dan sebagainya. Bengkel Yank Motor Ujung Berung juga menyediakan jasa service motor seperti ganti ban, oli dan memperbaiki kerusakan yang ada pada motor. Sampai saat ini Bengkel Yanks Motor Ujung Berung memiliki karyawan sekitar 20 orang .

Fenomena yang saat ini terjadi di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung adalah karyawan dengan pengalaman kerja yang lama, sering kurang mau mengikuti pelatihan, karena merasa sudah mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena sudah dianggap menjadi kebiasaan sehingga akan mengurangi kinerja karyawan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung secara umum.

Permasalahan yang terjadi pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung ini

ialah masih banyak nya karyawan yang kurang mampu memaksimalkan hasil kerjanya dalam melayani konsumen hal ini dapat dilihat bahwa kurangnya responsive dari karyawan yang mana apabila konsumen ingin pelayanan yang memuaskan, mereka kadang hanya melayani tanpa ada senyuman. Ada juga dari beberapa karyawan yang masih kurang dalam bekerja dan hanya mengandalkan teman kerja atau partnernya sehingga kinerja yang dimilikinya terlihat rendah.

Berdasarkan beberapa pernyataan dapat mencerminkan bahwa pengalaman kerja dan kinerja karyawan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung masih kurang, jika situasi ini berlangsung secara terus menerus tanpa ada penanganan dari Pimpinan Bengkel Yanks Motor Ujung Berung maka akan berdampak pada kinerja karyawannya.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung. Meskipun bengkel ini banyak kelebihanannya tetapi ada juga beberapa kekurangan dan permasalahan. Menurut pimpinan Bengkel Yanks Motor Ujung Berung, kinerja karyawan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung tidak selalu baik bahkan ada beberapa yang menurun, tidak hanya itu kadang beberapa tugas belum terselesaikan atau tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil peninjauan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung peneliti menemukan permasalahan terkait dengan kinerja karyawan, hal itu dapat diamati dari indikator sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu dalam menyelesaikan masalah motor konsumen terkadang masih kurang baik, terutama jika yang mengerjakan atau service motor konsumen itu adalah karyawan yang terbilang masih baru bekerja.

Mungkin karena dia baru bekerja jadi terkadang dia belum terlalu menguasai pekerjaannya dan belum terlalu menguasai alat yang digunakan dalam pekerjaannya.

Tabel 1.2
Laporan Waktu Lamanya Servis Motor Pada Bengkel
Yanks Motor Ujung Berung

No	Servis Motor	SOP	Realisasi	Kelebihan
1	Mengganti Oli	20 Menit	30 Menit	10 Menit
2	<i>Tune Up</i>	60 Menit	90 Menit	30 Menit
3	Mengganti Kampas Rem	15 Menit	30 Menit	15 Menit
4	Mengganti Ban	20 Menit	25 Menit	5 Menit

Sumber : Hasil Penjualan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada setiap pekerjaan service motor masih ada yang tidak sesuai waktu yang ditentukan atau SOP perusahaan. Itu bisa membuat menurunnya kinerja perusahaan, jika banyak realisasi yang belum memenuhi target atau SOP yang ada dalam servis motor konsumen, yang tentunya menjadi sebuah masalah bagi perusahaan.

2. Kuantitas,

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan atau dinyatakan dalam jumlah unit pada hasil kerja Bengkel Yank Motor Ujung Berung. Seperti jumlah penjualan sparepart maupun jumlah motor yang di servis pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung apakah memenuhi target atau tidak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Laporan Jumlah Motor Yang Di Servis
(Periode Oktober 2023 – Januari 2024)

No	Bulan	Target Motor Yang Di Servis	Realisasi	Persentase
1	Oktober	700	630	90%
2	November	800	680	85%
3	Desember	1000	900	90%
4	Januari	1000	950	95%

Sumber : Hasil Penjajagan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa masih adanya target motor yang di servis belum tercapai maksimal pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.

Berdasarkan indikator diatas, masalah tersebut diduga oleh adanya faktor sebagai berikut :

1. Lama Waktu atau masa kerja

Ukuran berdasarkan lama waktu kerja atau masa kerja yang telah dijalani seseorang dapat mengetahui tugas suatu pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik. Semakin lama seseorang bekerja maka semakin menguasai juga orang itu dalam pekerjaan, maka otomatis lebih cepat dalam mengerjakan pekerjaannya. Tetapi ada beberapa orang yang baru bekerja dan baru sebentar bekerja, maka pengalaman kerjanya masih sedikit. Pada Bengkel Yanks Motor Bandung terdapat beberapa karyawan yang masa kerja atau belum lama bekerja sekitar satu bulan sampai tiga bulan bekerja dan bisa

dikatakan belum memiliki pengalaman kerja yang cukup banyak , sehingga kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan masih belum bisa mencapai target.

Tabel 1. 4

Data Pengalaman Kerja Pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung

Masa Kerja	Jumlah Karyawan (Orang)
0 – 5 Tahun	8
5 – 10 Tahun	6
>10 Tahun	6

Sumber : Bengkel Yanks Motor Ujung Berung, 2024

Dari tabel ini terlihat bahwa banyaknya pengalaman kerja karyawan ini ialah dengan masa kerja atau lamanya selama 0-5 tahun dengan jumlah 8 orang.

2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki

Pengetahuan disini meliputi kemampuan untuk mengetahui dan mengaplikasikan informasi pada tanggung jawab pekerjaan yang dilaksanakan. Dan untuk keterampilan meliputi pada keterampilan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung terdapat beberapa karyawan yang belum bisa memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena karyawan tersebut belum memiliki keterampilan dalam menggunakan peralatan serta kemampuan yang sesuai. Karyawan baru biasanya banyak yang belum memahami dan belum banyak pengalaman kerjanya. Jika karyawan baru itu malas atau telat dalam menguasai dan berkembang maka ini akan mengganggu karyawan yang lainnya dan bisa menurunkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul:

“ Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung “

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas ,maka peneliti mengidentifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pada objek di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung?
2. Bagaimana pelaksanaan pengalaman kerja karyawan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung?
3. Bagaimana kondisi kinerja karyawan yang ada pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung?
4. Seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung?
5. Apa saja hambatan yang berkaitan dengan pengalaman kerja karyawan dan upaya apa yang dilakukan oleh Bengkel Yanks Motor Ujung Berung untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara garis besar kegunaan penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran umum pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.

2. Mengetahui pelaksanaan pengalaman kerja karyawan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.
3. Mengetahui kondisi kinerja karyawan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.
4. Mengetahui besarnya pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.
5. Mengetahui hambatan yang berkaitan dengan pengalaman kerja karyawan dan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan kegunaan praktik untuk perbaikan bagi lembaga/instansi yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

a. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis umumnya, khususnya mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Yanks Motor Ujung Berung.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan penyusunan karya ilmiah khususnya pengalaman kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baru yang bermanfaat khususnya mengenai pengalaman kerja dan kinerja karyawan.

3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang sumber daya manusia lebih khususnya permasalahan tentang pengalaman kerja dan kinerja karyawan.

1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian**1.5.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Bengkel Yanks Motor Ujung Berung yang beralamat di Jalan A.H Nasution No.129 Kecamatan Ujung Berung Bandung.

1.5.2. Lamanya Penelitian

Penelitian dilakuan pada bulan oktober dan penelitian dilaksanakan dalam tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan penyusunan laporan kegiatan.

Tabel 1. 5
Jadwal Kegiatan

No	KETERANGAN	TAHUN 2023-2024																							
		OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MARET			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TAHAP PERSIAPAN																									
1	Penjajakan		■																						
2	Studi Kepustakaan		■	■	■	■	■																		
3	Pengajuan Judul																								
4	Bimbingan																								
5	Penyusunan Usulan Penelitian																								
5	Seminar Usulan Penelitian																								
6	Perbaikan hasil SUP																								
TAHAP PENELITIAN																									
1	Pengumpulan Data																								
	a. Dokumentasi																								
	b. Wawancara																								
	c. Observasi																								
2	Pengolahan Data																								
3	Analisis Data																								
TAHAP PENYUSUNAN																									
1	Penyusunan Laporan																								
2	Sidang Skripsi																								
3	Perbaikan Skripsi																								
Sumber: Data diolah peneliti tahun 2023																									