BABI

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perubahan yang terjadi di masyarakat saat ini menyebabkan hampir seluruh perusahaan mengalami permasalahan yang sama. Dari permodalan, teknologi yang dipakai, teknik pemasaran produk, dan skill tenaga kerja manusia yang kurang, yang dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia yang mungkin belum sesuai dalam pemberdayaan karyawannya. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016). Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dari pendapat diatas terlihat bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penentu dalam memenangkan persaingan bisnis dan tercapainya tujuan organisasi. Manajer yang berhasil adalah mereka yang mampu melihat sumber daya manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis (Mulyadi, 2015).

Perusahaan adalah suatu lembaga yang diorganisir dan dijalankan untuk menyediakan barang dan jasa agar dapat melayani permintaan konsumen akan kebutuhan mereka. Dalam melaksanakan proses produksinya, suatu perusahaan membutuhkan faktor-faktor produksi yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan, faktor-faktor tersebut adalah bahan baku, modal dan manusia.

Khususnya pada faktor manusia, faktor ini memegang peranan yang sangat penting dalam melaksanakan proses produksi. Oleh karena itu pihak perusahaan harus selalu memperhatikan faktor manusia atau tenaga kerja yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Secanggih apapaun peralatan yang dimiliki perusahaan tidak akan bisa mencapai tingkat kinerja yang diharapkan jika peralatan tersebut tidak dioperasikan secara efektif dan efisien oleh sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut.

Keberhasilan suatu organisasi apabila anggotanya tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja, akan tetapi juga mau melakukan tugas ekstra, seperti kemauan untuk bekerjasama, saling membantu, memberi masukan, berperan aktif, memberi pelayanan ekstra, serta mau memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif (Robbins & Judge, 2013). Perilaku Kewargaan Organisasi dapat meningkatkan kemampuan rekan kerja dan manajer untuk melakukan pekerjaan mereka melalui perencanaan yang lebih efisien, penjadwalan dan pemecahan masalah serta berkontribusi terhadap layanan kualitas (Hare dkk, 2017). Lebih lanjut bahwa Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai perilaku ekstra dari seseorang yang menguntungkan bagi organisasi dan merupakan kebiasaan atau perilaku yang dilakukan secara sukarela, tidak merupakan bagian dari pekerjaan formal, serta secara tidak langsung dikenali oleh sistem reward (Turnipseed, 2015). Oleh karena itu, Perilaku Kewargaan Organisasi dikenal dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan performa suatu organisasi (Podsakoff dkk, 2012).

Meskipun Perilaku Kewargaan Organisasi bukan bagian dari struktur organisasi formal atau sistem penghargaan, ia memiliki jangkauan yang jauh implikasi pada kinerja dan efektivitas organisasi dan individu (Basu dkk, 2017).

Setiap tindakan, kegiatan dan kebijaksanaan pasti dibuat dengan maksud mencapai tujuan tertentu. Demikian pula dalam hal kebijakan kompensasi ini memiliki tujuan tertentu selain tujuan utama perusahaan juga terhadap kinerja karyawan. Semakin sesuai kompensasi yang diterima alhasil perusahaan akan mendapatkan hasil kinerja karyawan yang maksimal. Selain itu juga kebijakan dalam memberikan kompensasi terhadap karyawan akan menghidarkan dari resiko protes dari karyawan dengan catatan sesuai dengan keinginan keryawannya. Dalam sebuah perusahaan pasti memiliki cara masing masing dalam pemberian kompensasi terhadap karyawan, dimana sistem yang digunakan disesuaikan terhadap keadaan lingkungan perusahaan serta disesuaikan terhadap sistem pada divisi lain yang berada pada perusahaan itu ataupun dipengaruhi oleh faktor eksternal perusahaan seperti lingkungan masyarakat disekitar lingkungan kerja perusahaan (Pratama Dkk, 2015).

Setiap perusahaan pasti mengharapkan berjalannya perusahaan dapat di tunjang dengan suatu kinerja karyawannya yang baik. Dimana tiap karyawan memiliki karakteristik kinerja yang berbeda. Menurut (Mangkunegara, 2000). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas yang dimaksud disini adalah kehalusan, kebersihan dan ketelitian dari segi hasil pekerjaan. Jadi, hasil kinerja yang

dihasilkan memiliki nilai persaingan yang mampu dibedakan dari hasil tiap karyawan yang lainnya. Sedangkan kuantitas diukur dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan karyawan.

Ada beberapa dealer mobil terkenal di Bandar Lampung diantaranya Sanjungan Trading Company, Lautan Teduh Interniaga, Kusuma Intan Permai Motor, Astra International, Toyota Sales Operation, Armada Mulus, Berlian Motor, Cakra Transindomas, Parma Jaya, Japanis Showroom, Nagatama Sampurna, namun hanya pada Honda Arista yang selain membuka show room penjualan, juga menyediakan jasa service. Honda Arista Rajabasa merupakan dealer yang menjual kendaraan roda empat dan Honda Arista Rajabasa juga melayani service kendaraan roda empat tersebut. Honda Arista Rajabasa tersebut berdiri dibawah naungan Arista Auto Prima dan Honda Prospect Motor. Dari observasi pendahuluan diketahui bahwa Honda Arista Rajabasa memiliki jumlah karyawan 80 orang. Departemen atau divisi yang ada di Honda Arista Rajabasa tertera pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Karyawan dan Divisi Honda Arista Rajabasa

No	Divisi	Jumlah
		Karyawan
1	General Manager	1 Orang
1.	Kepala Cabang	1 Orang
2	Administrasi	5 Orang
3	Customer Care Officer (CCO)	1 Orang
4	Sales Marketing	35 Orang
5	Bengkel / Service	36 Orang
6	Pre-Delivery Inspection (PDI)	1 Orang
	Total	80 Orang

Sumber: Honda Arista Rajabasa, 2021

Dari tabel 1.1 diatas menunjukan juga bahwa dalam meningkatkan pelayanan pelanggan melibatkan *Pre-Delivery Inspection* (PDI) dan *Sales* Marketing untuk melayani penjualan kendaraan roda empat. Service Advisor dan Team mekanik untuk melayani *service* kendaraan rota empat tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi seputar kepuasan pelanggan *Customer Care Officer* (*CCO*) lah yang bertugas untuk menghubungi pelanggan via telepon untuk menanyakan seputar kepuasan pelayanan yang diberikan Karyawan Honda Arista Rajabasa.

Perilaku kewargaan adalah istilah yang mencakup segala sesuatu meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan mengurangi biaya dari *turnover* dan absensi (Mahasneh, 2015). Demikian juga halnya pada Honda Arista Rajabasa, untuk mengukur kinerja karyawannya, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan Honda Arista Rajabasa. Berikut tabel kepuasan pelanggan jika dilihat dari komunikasi *service* jasa pelayanan mencakup penjelasan jalur melayangkan segala macam keluhan, pertanyaan, dan komplain baik mengenai produk maupun pelayanan, dari tiap item dengan pilihan jawaban (B) Baik, (C) Cukup atau (K) Kurang.

Gambar 1.1 Kepuasan Pelanggan Pada Honda Arista Rajabasa Tahun 2021

A	Α	В	С	D	Е	F	G	Н	1	J	K	L	M	N	0	Р
1	No	Nama Pelanggan	No.telp	Update	Kode	Tahun	Kilometer	Detail	Jenis	Saran	Pelanggan tdk berhubungan/tidak berhasil di telp	Berhasil di telp (Baik, Cukup, Kurang)				
2	No Nama Pelanggan	No.terp	No telp	model	model	Kilometer	pekerjaan	pekerjaan			Kondisi kendaraan	Q1	Q2	Q3	Q4	
3												0k/Nok	B/C/K	B/C/K	B/C/K	B/C/K
4	- 1	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	С	С	С	С
5	2	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	В	С	С	С
6	3	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxxx								Tidak dijawab					
7	4	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	С	В	В	В
8	5	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	В	В	В	В
9	6	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	В	С	В	В
10	7	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	В	В	В	В
11	8	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	С	С	С	С
12	9	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx								Tidak aktif					
13	10	(Nama disamarkan)	08xxxxxxxx									OK	С	С	В	В

Sumber: Honda Arista Rajabasa, 2021 (data diolah)

Kinerja karyawan sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya dapat ditingkatkan dengan menyediakan kompensasi bagi para karyawan. Tujuan utama kompensasi adalah untuk menjaga karyawan agar datang bekerja, dan memotivasi pekerja untuk mencapai kinerja tinggi (Gibson dkk, 2017). Adapun sistem kompensasi yang berlaku pada Honda Arista Rajabasa, bahwa karyawan diberikan kompensasi finansial dan non finansial. Untuk kompensasi finansial berupa gaji pokok serta bonus bagi tim marketing yang berhasil melakukan penjualan roda empat tersebut, dan kompensasi non finansial dalam bentuk cuti tahunan yang diberikan pada saat karyawan itu sudah dua tahun menjadi karyawan Honda Arista Rajabasa. Pelatihan dan liburan yang juga diberikan kepada karyawan Honda Arista Rajabasa sesuai dengan kebijakan divisi nya masing-masing.

Karyawan Honda Arista Rajabasa memiliki sifat kekompakan yang tinggi, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, namun masih sering terjadi konflik dengan rekan kerja, dan dengan adanya *general manajer* dan kepala cabang beberapa karyawan mentaati peraturan yang berlaku pada Honda Arista Rajabasa yang mencerminkan perilaku Kewargaan Organisasi. Dari latar belakang masalah

yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dalam penelitian, sehingga memilih judul Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Honda Arista Rajabasa.

1.2 RUMUSAN MASALAH

- Apakah Perilaku Kewargaan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Honda Arista Rajabasa?
- 2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Honda Arista Rajabasa?
- 3. Apakah Perilaku Kewargaan Organisasi Dan Kompensasi bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Honda Arista Rajabasa?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

- Untuk menganalisa pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi terhadap Kinerja karyawan Honda Arista Rajabasa.
- Untuk menganalisa pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja karyawan Honda Arista Rajabasa
- Untuk menganalisa pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Honda Arista Rajabasa.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.

2. Secara Praktis

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya mengenai Perilaku Kewargaan Organisasi dan Kompensasi serta Kinerja Karyawan.