BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini masyarakat semakin mudah untuk memiliki mobil dan mengkredit mobil menjadikan pertumbuhan jumlah mobil di Indonesia semakin meningkat dari hari ke hari, dapat dilihat di sekitar kita kendaraan mobil semakin memadati jalan dan jalanan sekarang ini kian padat oleh mobil pribadi. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang ada di indonesia sekarang ini tentu saja kebutuhan pendukung di samping penjualan mobil itu sendiri juga semakin tinggi, seperti bisnis penjualan *sparepart* dan tentunya jasa perawatan mobil (bengkel). Salah satu perusahaan besar yang bergerak di bidang jasa perawatan mobil (bengkel) adalah PT. Global Carfix indonesia.

PT. Global Carfix Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *workshop* atau bengkel mobil yang sudah memiliki beberapa cabang. PT. Global Carfix Indonesia saat ini memiliki 21 cabang bengkel mobil yang tersebar di seluruh Indonesia, serta memiliki 11 *Distribution Center* (Gudang) di seluruh Indonesia. PT. Global Carfix Indonesia merupakan salah satu dari tiga anak perusahaan Meka Group dengan kegiatan bisnis utama adalah distributor resmi produk-produk otomotif dengan kualitas terbaik dan terkenal. Seperti ban Michelin, Kingland, Gajah Tunggal, Oli Shell, Oli Evalube, Agip serta Aki Incoe, sparepart Fortag dan Denso. PT. Global Carfix Indonesia memiliki kegiatan bisnis utama yaitu jasa perbaikan dan perawatan semua jenis mobil dan merk. Mulai dari *Spooring, Balancing, Tune Up, Service* Paket sampai dengan *Overhaull*. *Workshop* terbesar yang dimiliki oleh PT. Global Carfix Indonesia adalah bengkel Carfix WR. Supratman, yang berlokasi di Jl. WR. Supratman X No.18, Gisikdrono, Kec. Semarang Bar., Kota Semarang, Jawa Tengah, pendapatannya yang mencapai 800 juta setiap bulannya adalah tertinggi di banding *workshop* yang lainnya. Walaupun *profit* bengkel Carfix W.R Supratman tertinggi tetapi produktivitas pada bengkel ini memiliki peringkat yang buruk dibandingkan bengkel lainnya, yaitu peringkat 10 atau 2 ter-bawah, hal ini yang menjadi alasan peneliti mengambil tema ini, karena dengan profit yang tinggi tetapi tingkat

produktivitas karyawannya yang rendah tentu ada masalah di dalamnya, hal ini dapat di perbaiki dengan penelitian yang mendalam untuk mengukur produktivitas tiap pekerja (khususnya mekanik) yang nantinya dapat digunakan untuk penyelesaian terhadap masalah yang terjadi.

Peranan karyawan sangat penting menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Pada usaha bengkel seperti Carfix ini, mekanik merupakan bagian dari bentuk jasa itu sendiri karena berhubungan secara langsung dengan output berupa pelayanan barang konsumen dari perusahaan contohnya seperti hasil servis yang telah di lakukan, baik buruknya hasil servis yang telah dilakukan oleh bengkel tergantung pada mekanik yang menanganinya, semakin baik kinerja dari karyawan (mekanik) maka semakin baik pula produktifitas bengkel dan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap bengkel. Karyawan bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direkflesikan dalam kenaikan produktifitas. Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari tiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah penilaian kinerja yang obyektif.

Penilaian kinerja merupakan alat yang bermanfaat tidak hanya untuk mengevaluasi kerja karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi karyawan. Penilaian kinerja dapat dianggap sebagai alat untuk memverifikasi bahwa karyawan memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan, dan dapat pula untuk membantu karyawan dalam mengelola kinerja mereka (Sugijono, 2015).

Dalam usaha mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia diperlukan adanya manajemen yang baik, karena manusia sebagai makhluk sosial mempunyai karakter yang sangat berbeda dengan alat produksi lainnya. Manusia sebagai makhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbedabeda, sedangkan organisasi mengharapkan pegawainya dapat bekerja dengan baik, dan memiliki produktivitas yang tinggi serta mampu menjabarkan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (Lestari & Sulandari, 2017).

Oleh karena itu, dalam menjalankan manajemen kinerja diperlukan suatu sistem penilaian kinerja atau *Performance Appraisal*. *Appraisal* yang baik dan tepat untuk dapat menjadi tolak ukur dalam mengetahui produktivitas suatu perusahaan.Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan (Verby et al., 2016).

Pada bengkel Carfix penilaian kinerja karyawan untuk mekanik yang saat ini digunakan adalah berdasarkan RUM (Repair Unit per Mechanic per Day) yang standarnya adalah 4 Unit Entry per hari. Dengan rumusan perhitungan penjualan tenaga kerja sebagai berikut:

Dasar Penentuan Labour Sales :

Penjualan Jasa = Penjualan Flate Rate (JF)

JF : Jam yang dibayar oleh Customer

JT : Jam Tersedia, Jam Kerja Yang Tersedia

JA : Jam aktual, Jam aktual Teknisi Bekerja

Ideal Overall Prod. JF/JT > 120%

Ideal Labour Utility JA/JT + 85%

Ideal Technical Productivity JF/JA > 100%

Produktivitas :

JF/JT = JF/JA x JA/JT

Overall Prod. = Tech. Prod x Labour Utility

- Technician Efficiency : $\frac{jam\ terjual}{jam\ aktual\ terpakai}\ x\ 100\%$

- Labour Utilization : $\frac{jam\ aktual\ terpakai}{jam\ tersedia} x\ 100\%$

- Overall Productivity: $\frac{jam\ terjual}{jam\ terpakai} x\ 100\%$

Pada metode perhitungan yang dilakukan oleh perusahaan peneliti menemukan *gap, gap* yang terjadi di lapangan adalah penggunaan *device* bagi tiap-tiap mekanik yang kurang efektif dilakukan, sehingga menimbulkan *output* yang dirasa kurang sesuai dengan realita dengan kondisi lapangan yang ada, sehingga memunculkan hasil ketika Bengkel Carfix W.R Supratman menjadi bengkel dengan hasil penjualan tertinggi diantara cabang carfix lainnya tetapi produktifitas mekaniknya adalah terendah nomor 2.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat penilaian kinerja karyawan pada bengkel Carfix W.R Supratman, mengetahui bobot dari masing-masing dimensi dan indikator dengan menggunakan metode AHP, dan melakukan penilaian kinerja dengan menggunakan metode rating scale.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran kinerja seorang karyawan pada bengkel Carfix W.R Supratmanm berdasarkan metode AHP dan *rating scale*?.
2. Apa saja faktor yang berpengaruh pada pencapaian kinerja karyawan pada bengkel Carfix W.R Supratman?.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka ditentukan beberapa batasan masalah untuk menghindari pembahasan diluar lingkup peneliti. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Bengkel Carfix WR. Supratman, Semarang Barat, Kota Semarang.
2. Penelitian ini dilakukan hanya pada karyawan bagian mekanik bengkel Carfix W.R Supratman.
3. Penelitian ini hanya memberikan sebatas evaluasi dan usulan atas kinerja karyawan yang telah di teliti.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendiskripsikan bagaimana tingkat penilaian kinerja karyawan pada bengkel Carfix W.R Supratman dengan metode *rating scales* dan AHP.
2. Untuk mengevaluasi faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan pada bengkel Carfix W.R Supratman.
3. Untuk memberikan usulan perbaikan terkait peningkatan kualitas kinerja karyawan pada bengkel Carfix W.R Supratman.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam usaha mencapai dan meningkatkan produktivitas kerja.
2. Bagi peneliti

   Untuk membandingkan pengetahuan dari teori dan kenyataan di lapangan. Dan merupakan syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Teknik Industri, UMS.
3. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sedang melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini peneliti memberikan beberapa penjelasan singkat tentang seluruh bab yang tertulis di proposal ini guna untuk memberikan gambaran umum secara sistematika mengenai penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan jelaskan peneliti pada bab pendahuluan ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Teor-teori yang digunakan peneliti untuk menganalisa permasalahan yang sedang diteliti, dijelaskan peneliti pada bab landasan teori ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Seluruh data, sumber data dan teknik untuk mengumpulkan data serta metode yang digunakan peneliti untuk menganalisis data dijelaskan peneliti pada bab meode penelitian ini.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bahasan tentang hasil penelitian berupa hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian yang kemudian diolah menggunakan parameter yang telah ditentukan, dan pembahasan mengenai hasil analisis yang telah dilakukan dijelaskan pada bab pengolahan dan analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini serta beberapa saran yang ditujukan pada permasalahan guna perbaikan kedepannya dijelaskan pada bab kesimpulan dan saran ini.