

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi otomotif saat ini semakin kompetitif, baik dari aspek kuantitas terlebih pada aspek kualitas. Keberhasilan suatu perusahaan industri dalam kompetisi global, tidak hanya mutu produk saja yang harus diprioritaskan tapi juga perhatian terhadap perkembangan produktivitas karyawannya tidak kalah penting. Pada kenyataannya perusahaan-perusahaan otomotif terutama yang bergerak pada layanan jasa *workshop* atau bengkel kendaraan, pengelolaannya saat ini harus dilakukan secara profesional karena mereka bersaing untuk tampil memberi kepuasan terhadap pelanggan. Kerasnya persaingan industri mengakibatkan permintaan akan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) semakin meningkat, sebab kualitas sumber daya manusia akan berekses pada produktivitas personil perusahaan.

Produktivitas personil merupakan tolok ukur eksisnya sebuah perusahaan. Suatu perusahaan atau organisasi dapat memberikan produktivitas terbaik jika semua sumber daya yang dimiliki dapat dioptimalkan secara efektif. Dalam rangka meningkatkan produktivitas personil, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya antara lain pendidikan dan pelatihan personil. Pendidikan merupakan suatu indikator yang menunjukkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Pendidikan dianggap semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan sebagai akibat semakin ketatnya

persaingan diantara perusahaan sejenis. Setiap personil perusahaan dituntut memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Pendidikan yang mendukung tugas pekerjaan dapat membantu personil bekerja dengan lebih produktif sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Kehebatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan tidak lepas dari sejauh mana kemampuan manajemen perusahaan tersebut mengelolanya. Untuk dapat membangun sumber daya manusia semacam ini diperlukan adanya program pelatihan. Dengan demikian, perlu ada upaya menjadikan pelatihan sebagai bagian dari proses kerja di perusahaan yang berkelanjutan. Pelatihan merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan sebuah perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Pelatihan merupakan sarana untuk membangun sumber daya manusia menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Globalisasi, perubahan teknologi dan tuntutan dari kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi mengubah aset intelektual yang diperlukan untuk kesuksesan berbisnis. Karena itu, kegiatan persaingan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam dan berat pada setiap tahun. Berkaitan dengan hal tersebut disadari bahwa pelatihan merupakan hal penting bagi pengembangan karyawan.

PT. Nissan Motor Indonesia (NMI) adalah Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) Nissan di Indonesia dari *Nissan Motor Company* Jepang. Bersama dengan Indomobil-Nissan yang menjadi mitra pelayanan *aftersales* (purna jual) seperti outlet *dealer* dan bengkel resmi di wilayah Indonesia. Berada di posisi

5 peringkat penjualan otomotif nasional pada tahun 2015 merupakan wujud keseriusan Nissan melebarkan bisnisnya di Indonesia. Target dan tujuan selanjutnya yaitu Nissan akan berjuang dan berusaha untuk menjadi *Top 3 Brand* dalam otomotif nasional. Pada tahun 2016, target dan usaha tersebut diharapkan terwujud dengan baik dan sukses (Detikoto, 2016). Jumlah dan target penjualan kendaraan terutama Nissan semakin meningkat dan berkembang pesat. Bertambahnya populasi kendaraan diperlukan sebuah upaya pelayanan optimal sebagai bukti komitmen perusahaan. Mewujudkan layanan purna jual tersebut maka Nissan berupaya menambah sejumlah pelayanan bengkel resmi di berbagai kota di Indonesia.

Semakin banyak bengkel resmi yang ada maka makin bertambah pula tenaga sumber daya manusia yang dibutuhkan terutama teknisi. Nissan memiliki cara dan sistem sendiri untuk mencapai kepuasan *customer* bagi pelanggannya. Standar dan kualitas yang sama diterapkan di seluruh pelayanan bengkel resmi Nissan. Tak terkecuali di beberapa kota di Indonesia terutama di Ibukota Jakarta ini.

Visi Indomobil Nissan menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia. Sedangkan misi Indomobil Nissan adalah sebagai berikut :

- a. Menjual produk Nissan di Indonesia melalui seluruh cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.
- b. Meningkatkan kualitas Karyawan, Organisasi & Teknologi Informasi.

c. Menumbuh-kembangkan falsafah Profit & Harmoni.

Setiap dealer yang ada biasanya menampung seluruh populasi kendaraan dari berbagai wilayah, biasanya pelanggan Nissan memilih bengkel-bengkel resmi sesuai wilayah yang terdekat dengan tempat tinggal mereka. Agar dapat terlayani dengan baik dibutuhkan mekanik yang dapat bekerja cepat, tepat dan akurat. Maka efisiensi dan efektivitas waktu dalam bekerja dapat tercapai sehingga akan mempengaruhi produktivitas kerja ketika di bengkel. Dibutuhkan sumberdaya manusia (teknisi) dengan *Skill* (kemampuan) yang mumpuni sesuai dengan karakteristik kendaraan. Pada dasarnya teknisi Indonesia sudah banyak yang memiliki Skill (kemampuan), pengetahuan serta ber-*attitude* (sikap) baik.

d. Untuk menghasilkan perawatan service dan perbaikan yang baik, maka tiap jenis kendaraan yang dikerjakan oleh teknisi. Dilengkapi buku pedoman *service* dan perbaikan (*manual book*) yang sesuai spesifikasi kendaraan. Fasilitas peralatan bengkel pun dapat mempengaruhi kualitas dari pekerjaan teknisi. Adanya peralatan pendukung seperti SST (*Special Service Tool*) akan lebih memudahkan teknisi menyelesaikan pekerjaan.

e. Perusahaan memiliki program DMS (*Dealer Management System*). Tahapan proses kerja dan hasil kerja. Proses kerja seperti pada persiapan kerja, prosedur pengerjaan, ketepatan pemilihan alat, keterampilan penggunaan alat, efisiensi waktu, mematuhi keselamatan kerja. Sedangkan hasil kerja terlihat pada kualitas dan kuantitas kerja, dimana pada kualitas kerja terdapat unsur ketepatan pengerjaan *trouble*, ketepatan waktu, dan

kerapihan dan kebersihan dalam bekerja yang dinilai dengan angket penilaian produktivitas kerja teknisi.

- f. Training N-STEP singkatan dari Nissan *Service Technician Education Program*, adalah suatu program *training* standar Nissan yang diberikan kepada teknisi dan dilaksanakan bertahap dan berjenjang. Prestasi training adalah hasil akhir dari suatu aktifitas belajar yang telah dilakukan seseorang (teknisi) pada program training standar Nissan yang dilaksanakan bertahap dan berjenjang. Training N-STEP memiliki rancangan materi yang sistematis. Training ini dilaksanakan oleh PT. Nissan Motor Indonesia menggunakan materi training untuk N-STEP dari Nissan Motor Co. Ltd., Japan. Selama training dan akhir penyelenggaraan training, peserta dievaluasi pada pencapaian standar kualifikasinya untuk penyerapan materi training.
- g. PT. Nissan Motor Indonesia akan memberikan “Sertifikat telah Lulus Mengikuti Training” kepada masing-masing peserta training, apabila selama evaluasi berhasil mencapai nilai minimal 80 (dari skala 100) atau CUKUP. Jika pencapaian nilai di bawah nilai minimal tersebut atau kurang dari 80 (pada skala 100) maka kepada peserta training tersebut tidak diberikan “sertifikat” dan diharapkan mengikuti training sejenis yang berikutnya dan tidak diperkenankan mengikuti training lanjutan (yang lebih tinggi tingkatannya).

PT Indomobil Nissan Cabang Halim merupakan *main dealer* terbesar yang dimiliki oleh Nissan. Perusahaan tersebut melayani semua tipe kendaraan bermerek Nissan yang memiliki perkembangan yang pesat. Indikator perkembangannya dapat dilihat dari kemampuan menampung sekitar hampir 120 unit kendaraan per hari. Oleh sebab itu, perusahaan dituntut untuk memiliki mekanik-mekanik yang memiliki produktivitas kerja yang baik dalam memperbaiki setiap unit kendaraan yang datang. Produktivitas personil yang baik dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Persaingan dalam bisnis otomotif memaksa perusahaan jasa bengkel untuk memiliki mekanik-mekanik handal yang memiliki kemampuan dalam memperbaiki setiap unit kendaraan secara cepat dan akurat. Persaingan dalam bisnis selalu memiliki sisi positif dan sisi negative, tidak terkecuali dalam bisnis otomotif. Seiring perkembangan jaman dan teknologi komunikasi, saat ini masing-masing perusahaan industri otomotif melancarkan perang iklan di berbagai media dari iklan di televisi hingga media sosial. Masing-masing perusahaan tentunya mempromosikan bahwa merk kendarannya yang terbaik dan terlaris. Perkembangan arus komunikasi yang luarbiasa menjadikan berita tersebar dengan begitu cepat bahkan bisa hitungan detik melalui media sosial.

Mekanik-mekanik Nissan Halim sendiri memiliki latar belakang pendidikan sekolah menengah kejuruan dibidang mesin dan mereka yang direkrut adalah lulusan-lulusan terbaik di sekolahnya. Di perusahaan jasa

bengkel latar belakang pendidikan yang linier menjadi suatu keharusan karena begitu mereka lulus dan masuk dalam dunia kerja maka ilmu mereka di bangku sekolah sudah harus langsung diaplikasikan dalam tugasnya sebagai mekanik. Nissan sendiri memproduksi beberapa tipe kendaraan, di mana setiap tipe memiliki kompleksitas keunikan dan masalah masing-masing. Latar belakang pendidikan yang linier dengan prestasi akademis yang sangat baik ternyata masih belum cukup saat ini untuk bisa menjawab tuntutan pekerjaan dan perkembangan industri otomotif yang kian dasyat. Peningkatan standar pendidikan menjadi salah satu solusi yang biasanya ditempuh para mekanik, mereka memang tidak boleh cepat puas dan terima nasib dengan pendidikan yang mereka miliki saat ini.

Pelatihan merupakan sarana untuk membangun sumber daya manusia menuju era globalisasi yang penuh tantangan. Tugas perusahaan jasa bengkel harusnya tidak hanya mampu menghasilkan mekanik yang handal dalam menyelesaikan tugas harian tapi harus lebih dari itu. Semua bisa dihasilkan melalui pelatihan yang tidak hanya mampu menambah ilmu dan skill mekanik tapi juga pelatihan yang mampu memotivasi mekanik-mekanik untuk memiliki ide, kreativitas yang terus mengalir sehingga berguna bagi kemajuan serta menaikkan daya saing perusahaan.

Merujuk pada uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : “Produktivitas Mekanik PT Indomobil Nissan”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Seiring tuntutan persaingan dalam pelayanan jasa bengkel. Nissan Halim memiliki tugas dan tanggung jawab untuk terus meningkatkan keahlian dan profesionalisme sumber daya manusianya, terutama mekanik.
2. Latar belakang pendidikan yang linier dan prestasi akademik yang dimiliki mekanik belum cukup memenuhi tuntutan perusahaan.
3. Keterbatasan peralatan kerja karena semakin banyaknya jumlah unit yang harus diselesaikan setiap harinya.
4. Banyaknya jumlah unit yang dikerjakan mengakibatkan produktivitas kerja yang cenderung menurun.
5. Kemampuan kerja masing-masing mekanik yang berbeda-beda.
6. Semakin beragam dan kompleksnya masalah dari setiap unit kendaraan.
7. Waktu dan tempat yang tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mekanik.

1.3. Perumusan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan yang terjadi di PT Indomobil Nissan yang semakin beragam dan kompleks, maka beberapa perumusan masalah dalam penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan Halim ?

2. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan Halim?
3. Apakah terdapat pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan Halim?

1.4. Batasan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan beberapa item identifikasi masalah tersebut di atas, maka penulis membatasi permasalahan pada aspek pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan Cabang Halim Jakarta Timur.

1.5. Tujuan Penelitian

Setelah dikemukakan mengenai perumusan masalah di atas, penulis mengemukakan tujuan penelitian seperti di bawah ini :

1. Untuk menganalisis pengaruh pendidikan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan.
3. Untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas mekanik pada PT Indomobil Nissan.

1.6. Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberi kegunaan bagi beberapa pihak terkait sebagai berikut :

1. Secara teoritis sebagai pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia pendidikan khususnya mengenai arti penting pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan produktivitas personil dan kelangsungan sebuah perusahaan.
2. Secara praktis sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Indomobil Nissan khususnya cabang Halim dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan dan mengembangkan produktivitas mekanik. Selain itu sebagai bahan referensi maupun pengembangan studi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini, disusun berdasarkan 5 (lima) bab diantaranya sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan menguraikan latar belakang masalah yang terjadi, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka menguraikan teori masing-masing variabel penelitian yakni; variabel pendidikan, variabel pelatihan dan variabel produktivitas. Selain itu menjelaskan kerangka pemikiran kemudian keterkaitan atau hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat, mengkaji hasil penelitian yang relevan dan pengajuan hipotesis penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian menguraikan model penelitian, instrumentasi, sampel penelitian, validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian dan metode analisis data yang digunakan.
4. Bab IV Analisis menguraikan statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian, struktur data, menjelaskan komposisi data penelitian dan nilai yang terendah dari indikator variabel penelitian, analisis korelasi, analisis koefisien determinasi, regresi dan pembahasan dari hasil penelitian.
5. Bab V Simpulan dan Saran menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang direkomendasikan.