

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ditengah ketatnya persaingan di Indonesia, kinerja penjualan sepeda motor pada Mei 2020 semakin menurun seiring dengan dampak pandemi virus corona terhadap kegiatan industri dan bisnis nasional. Berdasarkan data Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI), penjualan kendaraan roda dua di dalam negeri selama Mei 2020 hanya mencapai 21.851 unit, menurun sebesar 82 persen dibandingkan bulan sebelumnya dengan 123.782 unit (<https://otomotif.kompas.com>). Pencapaian tersebut merupakan yang terendah dalam lima tahun belakangan. pada periode yang sama pada tahun lalu, penjualan bulanan bisa mencapai 561.657 unit. Menurut Sekretaris Jenderal (Sekjen) AISI penjualan sepeda motor sedikit banyak disebabkan oleh pembatasan aktivitas guna menekan penyebaran virus corona sejak awal kuartal II/2020 dan pergeseran preferensi belanja masyarakat. Masyarakat lebih memfokuskan kepada kebutuhan pokok guna mengantisipasi menurunnya pendapatan ekonomi serta dengan diberlakukannya masa transisi untuk ke *new normal* saat ini, menyebabkan terjadinya pergerakan pasar. Kondisi perekonomian yang tidak stabil membuat para pelaku usaha, khususnya pelaku usaha jual beli sepeda motor harus dapat menyusun strategi guna meningkatkan penjualan di tengah pandemi, (<https://otomotif.kompas.com>).

Pandemi yang ada bukan hanya berdampak pada penjualan sepeda motor, akan tetapi juga berdampak pada penyedia jasa servis dan *spearpart* sepeda motor, salah satunya adalah bengkel AHASS Motor. Bengkel AHASS Motor tersebar di berbagai wilayah Indonesia, salah satunya bengkel resmi AHASS Motor Kabupaten Cilacap. Bengkel AHASS Motor di Kabupaten Cilacap melayani servis, perawatan dan perbaikan motor Honda berbagai jenis mulai dari matik, bebek, kopling, *sport* dan trail. Jenis-jenis sepeda motor Honda yang dapat tangani seperti beat, vario, supra, PCX, CBR, tiger, megapro dan lainnya. Bengkel AHASS memberikan pelayanan *service* seperti, ganti oli rutin sepeda motor, servis aki, servis rutin, ganti ban dan *velg*, ganti subraker, rem/cakram, lampu dan lainnya (<https://idalamat.com>).

Ditengah meningkatnya kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat Kabupaten Cilacap dalam kebutuhan servis kendaraan bermotor roda dua, Bengkel AHASS Motor di Kabupaten Cilacap harus dapat bekerja ekstra dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah pandemi. Pengurangan jam kerja dan tim kerja, akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan dalam memerikan pelayanan pada masyarakat. Di perlukan merancang strategi SDM yang efektif guna meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan atau instansi akan berjalan lancar dan mencapai hasil optimal apabila semua individu yang ada didalamnya menjalankan tugas dengan semangat yang tetap tinggi dan diduga peran kepemimpinan, komunikasi dan *self efficacy* menjadi faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada pihak manajemen AHASS Motor Cilacap terdapat sebuah fenomena yang dimana dengan penurunan jam kerja dan pembatasan sosial berdampak pada jasa pelayanan yang diberikan. Servis rutin merupakan kebutuhan wajib bagi setiap pemilik kendaraan bermotor roda dua, sehingga dengan pengurangan jam kerja dan tim kerja, karyawan harus dapat bekerja ekstra dalam upaya memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan. Dengan kurangnya jam kerja, intensitas masyarakat dalam melakukan servis sangat terbatas, sehingga terjadi antrian dalam pelayanan yang diberikan, serta pengurangan tim kerja memberi hambatan tersendiri yang dimana peningkatan kebutuhan tidak dibarengi dengan tim kerja yang memadai, sehingga setiap tim kerja harus dapat bekerja ekstra dalam memberikan pelayanan jasa yang baik pada setiap pelanggan, hal ini menjadi problem bagi manajemen bengkel Motor AHASS di Kabupaten Cilacap guna dapat memberikan solusi agar tetap memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.

Fenomena mengenai dampak yang diberikan dari wabah Covid-19 harus dapat diminimalisir oleh internal perusahaan agar dapat memberikan dorongan dan semangat kepada setiap para pekerjanya dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan menurut Sinambela, (2017) yaitu pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggungjawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Setiap perusahaan senantiasa meningkatkan kinerja karyawannya secara terus menerus dan berkelanjutan, karena setiap

karyawan berperan penting untuk mencapai tujuan perusahaan dan menciptakan visi misi yang ada di dalam perusahaan. Perusahaan dapat menilai peningkatan kinerja karyawannya dengan melihat hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dari yang sebelumnya. Untuk mencapai target tersebut dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang dapat bekerja dengan efektif dan efisien, oleh karena itu pemanfaatan SDM dan kinerja karyawan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi atau instansi (Rizqika & Endratno, 2019).

Berdasarkan hasil survey yang telah peneliti lakukan, faktor pertama yang perlu di perhatikan adalah kepemimpinan. Dimasa pandemi karyawan merasa gelisah karena masadepan pekerjaan menjadi tidak menentu, seiring penurunan jasa pelayanan di bengkel AHASS. Pemimpin di bengkel AHASS telah didorong untuk wajib memberikan arahan yang jelas dimasa depan kepada karyawan agar karyawan merasa tentram dan nyaman dalam situasi covid 19. Seperti pendapat Kartono dalam Adinata, (2015) menyatakan bahwa faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena kepemimpinan yang efektif memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Slamet dalam Rahman & Prasetya, (2018) kepemimpinan adalah kekuatan, semangat, kemampuan yang dimiliki seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain yang mengikuti hasil pemikirannya atau mengerjakan apa yang diharapkan sebagaimana yang telah ditentukan.

Pemimpin perlu dilibatkan dalam komunikasi dua arah, sehingga berdampak baik kepada penyaluran aspirasi pegawai, menyediakan dukungan dan dorongan kepada karyawan, memudahkan karyawan berinteraksi dan melibatkan para karyawan dalam pengambilan keputusan. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang berhasil mengarahkan dan menggerakkan seseorang dan kelompok untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang telah direncanakan dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Griffin, dalam Rahman & Prasetya, 2018).

Hal ini di didukung oleh hasil penelitian terkait pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, salah satunya hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahman & Prasetya, (2018), Setiawan & Mujiati, (2016), Septiani, (2016), dan Purwaningsih, dkk, (2020) memperoleh hasil penelitian bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Terdapat beberapa hasil penelitian yang berbeda, diantaranya hasil penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Anugrah, dkk, (2017) memperoleh hasil penelitian bahwa kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Berikutnya hasil penelitian Febrianingsih, dkk, (2019) memperoleh hasil penelitian bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari beberapa hasil penelitian di atas, masih terdapat beberapa kelemahan yaitu, terbatasnya jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga perlu di kembangkan dengan melakukan penelitian menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan melakukan penelitian pada objek yang

berbeda, berikutnya kepemimpinan belum secara konsisten dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga diharapkan dalam penelitian yang akan dilakukan dapat memperoleh hasil yang konsisten dan dapat digeneralisasikan terkait pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada salah satu karyawan di bengkel AHASS Kabupaten Cilacap. Fenomena yang terjadi pada bengkel AHASS Motor di Kabupaten Cilacap adalah dengan berkurangnya tim kerja, sehingga peran komunikasi di perlukan untuk menjalin koordinasi yang baik dan solidaritas antar tim. Terdapat beberapa karyawan yang sulit untuk melakukan koordinasi di tengah kurangnya tim kerja, sehingga peran komunikasi yang efektif dapat menjaga koordinasi dan tugas tim kerja dapat berjalan dengan baik. Menjaga komunikasi yang baik dapat dilakukan pada saat *briefing*. Dengan adanya *briefing* diharapkan dapat menjaga terjalinya komunikasi dengan baik dan dapat menyelesaikan permasalahan secara bersama. *Briefing* harus dapat setiap hari sebelum di mulainya pekerjaan, agar dapat menjaga solidaritas tim dan terlaksananya tujuan perusahaan.

Dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari perlu adanya komunikasi, dengan tujuan untuk mengantisipasi masalah-masalah yang dihadapi oleh suatu organisasi yang bisa mengancam atau merugikan baik secara moral maupun materil karyawan serta kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Himstreet Baty dalam Thobroni, (2016) Komunikasi adalah suatu proses

pertukaran informasi antar individu melalui sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan”. Efektifitas komunikasi dapat dinilai dari kinerja sumber daya manusia dalam organisasi. Unsur penting dalam peningkatan kinerja dalam organisasi adalah tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, produktifitas, memiliki etos kerja yang tinggi, dan mampu memberikan kontribusi optimal kepada perusahaan. Untuk mendapatkan unsur-unsur yang dibutuhkan tersebut, organisasi membutuhkan koordinasi yang tepat kepada setiap sumber-sumber daya manusia dalam organisasi melalui komunikasi yang efektif. Pengukuran terhadap rasa puas komunikasi yang dibatasi dengan rasa puas individual yang berhubungan dengan komunikasi informal dalam organisasi yang tercermin dari kinerja masing-masing karyawan (Realmi dan Mosen, 2020).

Hal ini di perkuat oleh beberapa penelitian terkait pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, diantaranya hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawanti dkk,(2018), Rialmi & Mosen, (2020), Rahman & Prasetya, (2018) dan Thobroni, (2016) yang memperoleh hasil penelitian bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2019) dimana komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari beberapa hasil penelitian di atas, masih terdapat beberapa kelemahan yaitu, terbatasnya jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga perlu di kembangkan dengan melakukan penelitian menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan melakukan penelitian pada objek yang berbeda, serta

masih terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian, sehingga diharapkan dalam penelitian yang akan dilakukan dapat memperoleh hasil yang konsisten dan dapat digeneralisasikan terkait pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *self efficacy*. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan pada karyawan bengkel AHASS di Kabupaten Cilacap. Fenomena yang terjadi terkait *self efficacy* pada karyawan Bengkel AHASS Motor Cilacap adalah dengan berkurangnya jam kerja dan tim kerja memberikan dampak bagi setiap individu yang dimana setiap individu diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan kepercayaan diri dengan setiap potensi yang dimilikinya, setiap individu diuntut untuk dapat bekerja ekstra dan mampu menggali setiap potensinya, agar mampu menjalankan setiap kegiatan pekerjaan secara efektif ditengah berbagai macam hambatan, sehingga dengan pengurangan jam kerja dan tim kerja tidak berdampak terhadap kinerja, dikarenakan setiap karyawan memiliki *self efficacy* yang tinggi.

Menurut Bandura dalam Sihombing, dkk (2018) *self efficacy* adalah penilaian seseorang terhadap kemampuan diri yang disesuaikan dengan hasil yang dicapai, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Lee dan Bobko dalam Noviwati (2016), menyatakan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencurahkan seluruh usaha dan perhatian untuk mencapai tujuan dan kegagalan yang

terjadi serta membuatnya berusaha lebih giat lagi. Seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang dengan *self efficacy* yang rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi sulit, orang yang memiliki *self efficacy* yang rendah cenderung mudah menyerah, sementara orang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras lagi untuk mengatasi tantangan yang ada.

Beberapa hasil penelitian terkait *self efficacy* terhadap kinerja karyawan, diantaranya hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviawati, (2016), Turay, *et al.*, (2019) dan Sihombing, dkk (2018) memperoleh hasil penelitian bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian berbeda dilakukan oleh Kaseger, (2013) dimana *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan, terdapat kelemahan dari penelitian terdahulu, diantaranya adalah jumlah sampel yang terbatas, sehingga diharapkan dengan adanya penambahan jumlah sampel dan dilakukan penelitian kembali pada objek yang berbeda dapat semakin membuktikan bahwa *self efficacy* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan, dan masih terdapat ketidak konsistenan dalam hasil penelitian, sehingga diharapkan dapat memperoleh hasil yang konsisten dan dapat digeneralisasikan mengenai pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Rahman & Prasetya, (2018). Persamaan dengan penelitian yang telah dilakukan adalah variabel independen dan variabel dependen yang digunakan, yaitu kepemimpinan dan komunikasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah peneliti menambahkan variabel *self efficacy* sebagai variabel independen dengan alasan pada penelitian Sihombing, dkk, (2018) memperoleh hasil bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berikutnya objek penelitian yang digunakan, pada penelitian terdahulu objek yang digunakan adalah karyawan PT Jatim Times Network di Kota Malang, sedangkan pada penelitian ini adalah karyawan AHASS Motor di Kota Cilacap, khususnya Cilacap Timur, yang terdiri dari, AHASS Hasil Karya, AHASS Bintang Motor, AHASS Sriwibowo Motor, AHASS Anugrah Jaya Motor dan AHASS Indra Jaya Motor. Alasan peneliti memilih AHASS Motor, Khususnya yang berada di Kota Cilacap adalah sesuai fenomena yang telah dipaparkan, yaitu terkait variabel kepemimpinan, komunikasi dan *Self efficacy* dan peneliti berusaha untuk menambahkan sampel penelitian, yang dimana pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan sampel sebanyak 35 karyawan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kinerja karyawan dengan mempertimbangkan variabel kepemimpinan, komunikasi dan *self efficacy* sebagai variabel independen. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah peneliti

melakukan penelitian di beberapa bengkel AHASS Motor yang ada di Kota Cilacap, khususnya Cilacap Timur, yang terdiri dari, AHASS Hasil Karya, AHASS Bintang Motor, AHASS Sriwibowo Motor, AHASS Anugrah Jaya Motor dan AHASS Indra Jaya Motor dan mengupayakan melakukan penambahan jumlah sampel, sehingga di harapkan hasil penelitian dapat memperoleh hasil yang lebih baik dan dapat mengeneralisasikan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah kepemimpinan, komunikasi dan *self efficacy*. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan, komunikasi dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan AHASS Motor di Kabupaten Kota Cilacap”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan, komunikasi dan *Self Efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten Kota Cilacap?
2. Apakah kepemimpinan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten Kota Cilacap?
3. Apakah komunikasi secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten Kota Cilacap?
4. Apakah *Self efficacy* secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten Kota Cilacap?

C. Batasan Masalah

Mengingat terbatasnya waktu dan agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Populasi pada penelitian ini dilakukan pada semua karyawan di beberapa AHASS Motor di Kabupaten kota Cilacap.
2. Variabel yang akan diteliti dibatasi pada variabel bebas yaitu variabel kepemimpinan, komunikasi dan *self efficacy*, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang diajukan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan *Self Efficacy* secara simultan terhadap kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten kota Cilacap.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten kota Cilacap.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten kota Cilacap.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* secara parsial terhadap kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten kota Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pimpinan Bengkel AHASS

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan keahlian strategi dalam kinerja karyawan AHASS Motor di Kabupaten kota Cilacap.

2. Bagi Ilmu SDM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta penelitian ini dapat menambah wawasan dalam berfikir secara kritis dan sistematis dalam kasus bidang SDM serta menerapkan aplikasi teori-teori ilmu SDM di kehidupan nyata.