

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri otomotif merupakan salah satu sektor strategis yang terus berkembang didorong oleh inovasi teknologi, kebutuhan transportasi, dan tren global. Produksi otomotif semakin berfokus pada konsep mobilitas jangka panjang seperti pengembangan kendaraan otonom dan layanan berbasis konektivitas. Tantangannya meliputi kekurangan komponen elektronik, upaya untuk mengurangi emisi karbon, dan globalisasi, yang mengharuskan industri beradaptasi dengan model bisnis yang komponen fleksibel dan kolaboratif. Sektor ini tetap menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi di banyak negara, menciptakan lapangan kerja dan menjadi fokus utama penelitian dan pengembangan teknologi.

Salah satu industri strategis di sektor manufaktur adalah industri otomotif Indonesia. Perekonomian Indonesia saat ini sudah terdampak oleh sektor manufaktur terbesar di kawasan Asia Pasifik (ASEAN). Sektor otomotif Indonesia memiliki posisi dan peran yang kuat, baik sebagai pasar maupun dari sisi volume produksi. Selain itu, Indonesia sudah menjadi bagian dari perekonomian global, basis produksi, dan pasar bagi produk otomotif dunia di kawasan Asia. Kapasitas industri otomotif Indonesia yang mampu memproduksi 2,35 juta unit per tahun dicapai dengan menyerap sekitar 38 miliar orang dan 1,5 juta orang yang bekerja tidak bekerja sama sekali di industri ini. Hingga saat ini, industri

otomotif Indonesia telah memproduksi 22 unit mobil di seluruh dunia dengan total investasi mencapai RP 71,35 triliun. (Hamzah, 2022)

Salah satu pemain besar dalam industri otomotif di Indonesia adalah Auto2000, sebuah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang resmi kendaraan Toyota. Auto2000 berada di bawah naungan PT Astra International Tbk, dan telah memiliki lebih dari 100 cabang yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Seiring dengan meningkatnya permintaan konsumen terhadap layanan otomotif yang cepat dan berkualitas, Auto2000 terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan memastikan bahwa produktivitas kerja karyawan tetap optimal. Auto2000 sebagai jaringan dealer dan bengkel resmi Toyota terbesar di Indonesia memegang peran krusial dalam ekosistem otomotif. Dengan lebih dari 160 outlet, Auto2000 tidak hanya menjadi pusat penjualan kendaraan tetapi juga penyedia layanan purna jual berbasis standar global Toyota. Laporan Astra International (2023) mencatat bahwa Auto 2000 menyumbang 35% dari total pendapatan layanan purna jual Toyota di Indonesia. Keunggulan utamanya terletak pada penerapan Toyota *Genuine Parts* dan sistem pelatihan mekanik bersertifikasi Toyota Technician Education Program (T-TEP).

Auto 2000 Cibiru merupakan salah satu cabang dari jaringan dealer Toyota terbesar di Indonesia yang dikelola oleh PT Astra International Tbk. Sebagai salah satu dealer resmi Toyota, Auto2000 Cibiru melayani berbagai kebutuhan pelanggan mulai dari penjualan kendaraan, layanan servis berkala, hingga penyediaan suku cadang. Auto2000 Cibiru memiliki akses dan letak yang

sangat strategis, diharapkan Auto2000 Cibiru mampu lebih unggul dalam persaingan bisnis. Hal lain yang juga harus diperhatikan adalah masalah persaingan yang semakin agresif dalam melakukan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan Auto2000 cibiru yaitu melakukan perawatan dan perbaikan mobil Toyota, oleh karena itu penelitian ini berfokus kepada produktivitas kerja karyawan pada Auto2000 Cibiru. Berikut ini merupakan tabel 1.1 data produktivitas kerja karyawan bagian service pada Auto2000 Cibiru 2025.

**Tabel 1.1**  
**Data Produktivitas Kerja Karyawan Auto2000 Cibiru Bandung Tahun 2025**

Bulan	Target Servis/unit	Hasil Penyelesaian Servis/Unit	persentase
Januari	1150	895	77%
Febuari	1190	934	78%
Maret	1430	1242	86%
April	1150	762	66%
Mei	1160	930	80%
Juni	1160	955	82%
	7240	5718	79%

*Sumber: Auto2000 Cibiru, 2025*

Produksi pada bulan april hanya mencapai 66%, tidak memenuhi target yang ditetapkan karena faktor musiman, dimana masa pajak dan libur panjang setelah lebaran mengakibatkan penurunan produktivitas kerja. Selain itu, pencapaian target juga dipengaruhi oleh kinerja tim yang belum optimal. Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, dapat dilihat bahwa pencapaian layanan dan perbaikan mobil di Auto2000 Cibiru hanya 79% dari target 100%, yang menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan bagian service belum optimal. Hal ini disebabkan oleh besarnya proporsi karyawan baru yang belum terampil,

sehingga mengurangi kecepatan perbaikan. Oleh karena itu, diperlukannya peningkatan dalam pelayanan service.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan terdapat banyak faktor yang harus diperhatikan dalam mempengaruhi produktivitas kerja karyawan diantaranya pelatihan kerja dan memiliki karyawan yang berpengalaman dalam bekerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Agustin et al., 2022) menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat kecenderungan fluktuasi kinerja individu maupun tim, seperti keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, berkurangnya inisiatif dalam tugas. Menurut Rina Loliyana et al., (2023) Produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau kelompok dalam menghasilkan barang atau jasa secara efektif dan efisien dalam waktu tertentu. Tingginya produktivitas mencerminkan adanya sinergi positif antara kompetensi karyawan, motivasi, dan dukungan organisasi. Sebaliknya, produktivitas yang menurun dapat menunjukkan adanya hambatan internal maupun eksternal yang perlu segera diatasi oleh perusahaan. Peneliti melakukan pra-survei awal yang hasilnya disajikan pada tabel berikut:



**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei Produktivitas Kerja Karyawan Auto2000 Cibiru Bandung**

No.	Indikator	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Saya mampu menyelesaikan tugas saya dengan tingkat kesalahan yang rendah dan minim pekerjaan ulang	7	35%	13	65%
2	Saya mahir menggunakan alat kerja sesuai prosedur yang berlaku	11	55%	9	45%
3	Saya mampu menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dibandingkan sebelumnya	8	40%	12	60%
4	Saya dapat mengerjakan tugas tambahan tanpa mengganggu pekerjaan utama	6	30%	14	70%
	Rata-Rata		40%		60%

*Sumber: Diolah Peneliti, 2025*

Berdasarkan data pada tabel 1.2, berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa pada indikator pertama mengenai ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, hanya 35% karyawan yang percaya mampu memenuhi tenggat waktu, sementara 65% mengaku masih mengalami kesulitan. Hal ini mengindikasikan masalah serius dalam manajemen waktu atau beban kerja yang tidak proporsional. Pada indikator kedua yaitu 55% responden menyatakan bahwa mereka mahir menggunakan alat kerja, sedangkan 45% lainnya menyatakan tidak. Hal ini mengindikasikan bahwa keterampilan dalam menggunakan alat kerja masih perlu ditingkatkan. Pada indikator ketiga bahwa 40% responden yang merasa volume pekerjaannya sudah maksimal, sementara 60% menyatakan tidak, yang berarti mayoritas merasa hasil kerja mereka belum optimal. Indikator keempat mencatat 30% responden merasa dapat mengerjakan tugas tambahan tanpa mengganggu

pekerjaan utama, sedangkan 70% lainnya tidak dapat mengerjakan tugas tambahan.

Secara keseluruhan, rata-rata hanya 40% karyawan yang merasa produktivitas kerjanya sudah optimal, sementara 60% lainnya menyatakan sebaliknya. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan belum merasakan peningkatan signifikan dalam produktivitas kerja. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, seperti efektivitas pelatihan kerja, kecocokan tugas dengan kemampuan, serta dukungan dari lingkungan kerja untuk meningkatkan hasil kerja secara menyeluruh.

Salah satu upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan adalah melalui pelatihan kerja. Pelatihan kerja merupakan kegiatan terencana yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja agar karyawan dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Pelatihan kerja yang efektif akan meningkatkan kompetensi karyawan, mempercepat adaptasi terhadap perubahan, serta membentuk perilaku kerja yang lebih produktif dan profesional. Dalam konteks industri jasa seperti Auto2000, pelatihan kerja sangat penting untuk memastikan bahwa setiap individu mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan serta mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi otomotif yang terus berkembang. Auto2000 mengadakan beberapa jenis programpelatihan bagi karyawannya yaitu:

1. Orientasi karyawan baru, yaitu program pengenalan awal yang mencakup penjelasan tentang budaya perusahaan, struktur organisasi, dan standar operasional bengkel
2. Pelatihan teknis, yaitu yang berfokus pada pengembangan kompetensi teknis terkait perawatan dan perbaikan. Pelatihan ini meliputi pemahaman mengenai sistem kendaraan terbaru, dan teknik perbaikan yang sesuai dengan standar pabrik
3. Pengembangan keterampilan, yaitu bertujuan untuk meningkatkan kemampuan non-teknis seperti komunikasi, manajemen waktu, dan penanganan keluhan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada pelatihan teknis karena berpengaruh signifikan terhadap produktivitas bengkel, hasilnya yang dapat dengan mudah diukur menggunakan parameter objektif seperti waktu perbaikan dan tingkat kepuasan pelanggan, serta permasalahan partisipasi karyawan akibat rutinitas kerja yang padat dan membutuhkan solusi praktis.

Berikut ini tabel 1.3 program pelatihan kerja karyawan bagian service Auto2000 Cibiru Bandung.

**Tabel 1.3**  
**Program Pelatihan Kerja Karyawan Auto2000 Cibiru Bandung**

<b>Program pelatihan</b>	<b>jumlah karyawan</b>	<b>sudah pelatihan</b>	<b>belum pelatihan</b>	<b>persentase belum pelatihan</b>
Technician Level	20	6	14	70%
Service Advisor Level	5	2	3	60%
Partman Level	2	0	2	100%
MRA Level	1	1	0	0%
Foreman Level	3	1	2	66%
	31	10	21	67%

*Sumber: Auto2000 Cibiru, 2025*

Berdasarkan Tabel 1.3 tersebut, menjelaskna dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan bagian service Auto2000 Cibiru Bandung, perusahaan telah melaksanakan program pelatihan kerja dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan. Akan tetapi, ada beberapa faktor utama yang menghalangi karyawan untuk berpartisipasi dalam program ini, yaitu jadwal kerja yang sangat padat akibat tuntutan target service harian yang harus dipenuhi, kurangnya tenaga pengganti saat pelatihan berlangsung, dan benturan dengan jam operasional produksi yang tidak bisa dihentikan. Akibatnya, belum semua karyawan mengikuti pelatihan, yang mengakibatkan ketidakmerataan kemampuan dalam menguasai pekerjaan. Di samping itu, pemahaman terhadap materi belum optimal akibat metode pelatihan daring yang ditetapkan. Dengan demikian,



peningkatan kemampuan karyawan tidak signifikan dibandingkan dengan sebelum pelatihan. Hal ini mempengaruhi produktivitas kerja yang masih belum optimal.

Untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan, peneliti melakukan prasurvei dengan menyebarkan kuisioner kepada 20 responden. Hasil prasurvei ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karyawan menilai pelatihan mereka dan sejauh mana hal tersebut mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Adapun hasil pra-survei yang telah dilakukan, disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survei Pelatihan Karyawan Auto2000 Cibiru Bandung**

No.	Indikator	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Saya memiliki pemahaman yang baik tentang teori dasar terkait pekerjaan saya	9	45%	11	55%
2	Saya mampu menjelaskan ulang materi pelatihan dengan benar dan mudah dipahami	7	35%	13	65%
3	Saya dapat mengoperasikan alat diagnostik dengan cepat dan akurat	8	40%	12	60%
4	Saya mampu melakukan perbaikan fisik seperti mengganti oli, rem, dan lain-lain secara efektif.	11	44%	9	45%
	total		44%		56%

*Sumber: Diolah Peneliti, 2025*

Berdasarkan data pada tabel 1.4 hasil survei menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki persepsi negatif terhadap efektifitas pelatihan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Pada indikator pertama, sebanyak 45% responden menyatakan memiliki pemahaman yang baik terhadap teori dasar terkait pekerjaan mereka, sementara 55% responden menyatakan belum memiliki pemahaman yang baik. Pada indikator kedua, hanya 35% responden yang

menyatakan mampu menjelaskan ulang materi pelatihan dengan benar dan mudah dipahami. Sebaliknya 65% mengakui kesulitan dalam menyampaikan kembali materi tersebut. Pada indikator ketiga, hanya 40% responden menyatakan dapat mengoperasikan alat diagnostik dengan cepat dan akurat, Sedangkan 60% menyatakan tidak. Pada indikator keempat, sebanyak 55% responden menyatakan mampu melakukan perbaikan fisik seperti mengganti oli, rem dan lain-lain, sedangkan 45% lainnya menyatakan tidak. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan pelatihan teknis dengan kemampuan teknis aktual karyawan di lapangan. Ini mengindikasikan bahwa penyampaian materi pelatihan kemungkinan kurang efektif atau tidak sepenuhnya dipahami oleh peserta.

Secara keseluruhan, hanya 44% responden yang merasa telah memperoleh dan menguasai keterampilan serta pengetahuan dari pelatihan kerja, sementara 56% lainnya belum merasakannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis karyawan. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap isi materi, metode penyampaian, dan efektivitas pelatihan secara menyeluruh agar tujuan pengembangan kompetensi karyawan dapat tercapai secara optimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustin et al., 2022), yang menyatakan bahwa variabel pelatihan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Pelatihan kerja yang dilaksanakan di Auto2000 Cibiru mencakup berbagai bentuk, mulai dari pelatihan teknis bagi teknisi bengkel, pelatihan soft skills untuk staf administrasi dan frontliner, hingga pelatihan kepemimpinan untuk manajemen

menengah. Namun demikian, efektivitas dari pelatihan tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam hubungannya dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“PENGARUH PELATIHAN TEKNIS TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA AUTO2000 CABANG CIBIRU BANDUNG”**.

### **1.2. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang, masalah utama yang diidentifikasi adalah:

1. Keterampilan karyawan yang tidak merata mengganggu kualitas dan konsistensi hasil kerja
2. Fluktuasi kinerja dan produktivitas karyawan mengganggu pencapaian tujuan kerja secara keseluruhan
3. Rendahnya partisipasi karyawan dalam pelatihan internal
4. Metode pelatihan daring tidak efektif dalam menyampaikan materi pembelajaran dan meningkatkan keterampilan peserta.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan. Agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam, maka peneliti membatasi variabel sebagai berikut;

1. Variabel bebas (independent) dalam penelitian ini adalah Pelatihan kerja
2. Variabel terikat (dependent) dalam penelitian ini adalah Produktivitas Kerja
3. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan pada Auto2000 Cibiru

4. Waktu penelitian ini dibatasi pada periode pelaksanaan selama 6 bulan (Maret-Agustus 2025).

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, terdapat beberapa hal yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pelatihan teknis karyawan di Auto2000 Cibiru Bandung?
2. Bagaimana kondisi produktivitas kerja karyawan di Auto2000 Cibiru Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan teknis terhadap peningkatan produktivitas di Auto2000 Cibiru Bandung?

#### **1.5. Maksud dan Tujuan Masalah**

##### **1.5.1. Maksud penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana pelatihan teknis yang diberikan oleh Auto2000 Cibiru Bandung berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Dengan melihat kondisi nyata di lapangan, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas program pelatihan yang selama ini dijalankan. Hasilnya nanti diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun strategi pengembangan SDM yang lebih tepat sasaran.



### **1.5.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, mengukur, dan menganalisis:

1. Kondisi aktual program pelatihan teknis di Auto2000 Cibiru, termasuk jenis pelatihan, frekuensi pelatihan, metode penyampaian, dan materi kebutuhan pekerjaan
2. Kondisi produktivitas karyawan di lapangan, meliputi waktu penyelesaian servis kendaraan, akurasi diagnosa kerusakan, efisiensi penggunaan alat, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan
3. Pengaruh pelatihan teknis terhadap peningkatan produktivitas kerja, dilihat dari perbandingan kinerja karyawan sebelum dan sesudah pelatihan, serta analisis korelasi antara durasi, kualitas, dan relevansi pelatihan dengan output kerja.

### **1.6. Kegunaan Penelitian**

#### **1.6.1. Secara Teoritis**

Bagi Auto2000 Cibiru, penelitian ini akan memberikan gambaran nyata tentang efektivitas program pelatihan yang selama ini sebagai dasar untuk mengevaluasi dan menyempurnakan sistem pelatihan karyawan, mengoptimalkan alokasi anggaran pengembangan SDM, serta merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan efisiensi operasional. Hasil penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi jenis pelatihan apa yang paling dibutuhkan untuk menghadapi tantangan kerja sehari-hari di bengkel.

Dunia pendidikan, khususnya institusi vokasi otomotif, dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran dan referensi dalam menyusun kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan industri saat ini. Studi ini juga dapat menjadi contoh kasus yang berharga dalam mata kuliah manajemen sumber daya manusia.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak, yaitu:

1. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi manajemen. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menerapkan teori sumber daya manusia yang didapatkan selama kuliah ke dalam praktik dunia kerja yang sebenarnya

2. **Bagi Akademisi**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi dan referensi bagi peneliti lain, terutama mereka yang akan melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia yang diperlukan untuk kemajuan dan pengembangan di masa mendatang

3. **Bagi Perusahaan**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Auto2000 Cibiru Bandung dalam mengelola sumber daya dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan di masa mendatang.

## 1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Auto2000 Cibiru Bandung yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta No. 759, Cipaadung Kidul, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.

### 1.7.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2024/2025. Dimulai pada bulan Maret 2025 sampai dengan bulan Juli 2025, dengan jadwal penelitian sebagai berikut pada tabel 1.4

**Tabel 1.5**  
**Jadwal Penelitian**

No	Jadwal Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Agustus 2025
1	Pra Penelitian						
	a. Survey						
	b. Menentukan Judul dan Topik Penelitian						
	c. Administrasi Penelitian						
2	d. Menentukan Instrumen Penelitian						
	Pelaksanaan						
	a. Pengumpulan Data						
	b. Pengolahan Data						
3	c. Proses Bimbingan						
	Penyusunan						
	a. Penyusunan Data						
	b. Pengetikan Data						
	c. Pengadaan Laporan Penelitian						

Sumber: Diolah Peneliti, 2025