

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan global yang semakin ketat mendorong sektor jasa untuk terus berkembang pesat, termasuk dalam industri otomotif. Industri otomotif dituntut mampu memberikan layanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme dalam setiap aktivitas operasional. Perkembangan teknologi serta perubahan kebutuhan masyarakat menjadi faktor utama yang menuntut perusahaan otomotif untuk terus beradaptasi. Perusahaan juga dituntut meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap kompetitif dan mampu memenuhi harapan konsumen Marlen et al., (2024). Dinamika global menuntut seluruh pelaku industri untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien guna mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah kompetisi yang semakin sengit (Manengal et al., 2021).

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, profesional, dan adaptif terhadap perubahan untuk mencapai kelancaran operasional serta pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Adiwinata et al., 2024). Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. SDM yang kompeten mampu menghadapi tekanan pekerjaan, mengelola perubahan, dan mendukung pencapaian tujuan Perusahaan (Armstrong, M., & Taylor, 2020). Penguatan aspek sumber daya manusia menjadi prioritas penting dalam membangun daya saing industri jasa,

termasuk sektor otomotif (Mujiyono & Taufan, 2021). Tenaga mekanik di bidang otomotif merupakan ujung tombak dalam memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Mulugeta et al., 2021).

Untuk mencapai kinerja optimal, mekanik dihadapkan pada berbagai tekanan dalam pekerjaan. Tuntutan penyelesaian pekerjaan yang cepat, akurat, dan dalam jumlah banyak, disertai harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang tinggi, sering kali menjadi sumber stres kerja dan peningkatan beban kerja (Bonaventura Hendrawan Maranata & Widyaningtyas, Dian Prasetyo Istiqomah., 2023). Kondisi tersebut menimbulkan tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Jika tidak dikelola dengan baik, tekanan kerja dapat berdampak negatif terhadap performa mekanik (Maranata et al., 2022).

Sumber daya manusia (SDM) memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan kinerja industri, khususnya pada sektor otomotif. (Mutri Oktaviani Putri, et al., 2024). Mekanik merupakan komponen utama yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Marlen et al., 2024). Pengelolaan SDM yang baik, termasuk aspek motivasi dan pengembangan keterampilan, merupakan faktor krusial untuk mencapai target operasional secara efektif (Sella, Selti & Hendra Riofita, 2024). Perusahaan telah melakukan berbagai upaya, seperti pelatihan rutin dan pemberian insentif, untuk memaksimalkan potensi tenaga mekanik. Tingginya tuntutan terhadap hasil kerja yang cepat dan presisi sering kali menyebabkan meningkatnya tekanan kerja serta beban kerja yang berlebih (Lubis, 2023).

Beban kerja yang tinggi, jika tidak dikelola dengan tepat, berisiko menimbulkan stres kerja yang mengganggu produktivitas mekanik. Tekanan psikologis yang berlangsung secara terus-menerus dapat berdampak negatif terhadap performa kerja, seperti menurunnya ketelitian, meningkatnya kesalahan dalam pekerjaan, dan melemahnya semangat kerja secara keseluruhan (Oktanianto, 2021) ; (Gumilar & Rismawati, 2022). Kondisi tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan operasional dan menurunkan kualitas layanan kepada pelanggan. Industri otomotif perlu memberikan perhatian serius terhadap pengelolaan beban kerja dan potensi stres yang dialami oleh tenaga mekanik sebagai bagian dari strategi berkelanjutan dalam menjaga stabilitas kinerja dan kepuasan pelanggan (Maranata et al., 2022).

Kinerja mekanik adalah hasil dari usaha dan sikap mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Rivaldo dan Ratnasari (2020), kinerja dipengaruhi oleh bagaimana pegawai bersikap terhadap pekerjaannya dan bagaimana mereka menjalankan tugasnya. Sedangkan menurut Sadat et al. (2020), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai selama periode tertentu, baik di perusahaan yang mencari keuntungan maupun tidak. Mekanik dituntut bekerja dengan cepat, teliti, dan mampu memberikan pelayanan yang baik. Kinerja mekanik menjadi aspek penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional. Kinerja tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya beban kerja dan stres kerja (Crisnandi & Chaerudin 2024).

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan, terutama dalam industri otomotif yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan ketelitian tinggi (Marlen et al., 2024). Ketika jumlah tugas melebihi kemampuan karyawan untuk menyelesaikannya secara efektif, kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan yang berdampak pada kualitas kerja (Fani & Permana, 2024). Dalam konteks mekanik, beban kerja yang berlebihan seperti menangani banyak kendaraan dalam waktu terbatas berisiko menyebabkan kelelahan, kesalahan, dan penurunan tingkat ketelitian. Handoko (2020) menjelaskan bahwa beban kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas individu dapat menurunkan semangat kerja dan secara langsung memengaruhi hasil yang dicapai. Pengelolaan beban kerja secara tepat menjadi langkah penting untuk menjaga stabilitas dan kualitas kinerja karyawan di sektor otomotif.

Selain beban kerja, stres kerja juga menjadi faktor yang tak kalah penting dalam memengaruhi kinerja karyawan di industri otomotif (Rohman, & Ichsan 2021). Tekanan yang muncul akibat tenggat waktu yang ketat, tingginya ekspektasi pelanggan, serta kondisi kerja yang kadang tidak nyaman dapat menyebabkan stres yang berdampak negatif terhadap konsentrasi dan ketelitian mekanik (Nurul Maghfirah., 2023). Stres kerja yang terus-menerus tanpa penanganan yang tepat berpotensi menurunkan motivasi, menimbulkan kelelahan mental maupun fisik, dan akhirnya mengganggu kelancaran proses kerja. (Prihastuty, D. R. & Yustini, 2024) berpendapat stres kerja yang tinggi dapat menghambat pencapaian target kerja dan membuat karyawan sulit untuk mempertahankan performa yang

konsisten. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung agar tingkat stres dapat dikendalikan dan kinerja tetap optimal .

Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga sebagai bagian dari industri otomotif turut dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti beban kerja dan stres kerja dalam menentukan kualitas kinerja karyawannya. Tuntutan akan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas tinggi menjadi tekanan tersendiri bagi para mekanik yang setiap hari bekerja dalam ritme padat dan penuh target (Rivaldo dan Ratnasari 2020). Pada kondisi tersebut, kinerja bengkel tidak hanya diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga tercermin melalui indikator konkret seperti jumlah unit yang diservis dan omset tahunan yang dicapai (Rohman & Ichsan, 2021). Pengelolaan beban kerja dan stres kerja menjadi aspek penting agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan memberikan kontribusi terbaik terhadap pencapaian kinerja perusahaan (Pranata L. et al., 2023).

Melihat pentingnya beban kerja dan stres kerja dalam memengaruhi kualitas kinerja, evaluasi terhadap pencapaian bengkel-bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga perlu dilakukan. Evaluasi tersebut tidak hanya mencakup aspek subjektif seperti kepuasan kerja, tetapi juga harus didukung oleh data objektif yang mencerminkan performa usaha secara menyeluruh (Wibisono & Achsa, 2020). Salah satu cara untuk menilai hal tersebut adalah dengan mengamati perkembangan indikator kinerja seperti jumlah unit kendaraan yang berhasil dijual serta omset yang diperoleh selama periode tertentu (Lim & Dini, 2024).

Tabel 1.1 menyajikan data kinerja bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga selama periode 2022 hingga 2024. Data tersebut mencakup estimasi total motor yang ditangani per tahun, rata-rata unit yang dikerjakan per mekanik per tahun, rata-rata unit per mekanik per hari, serta indikasi tingkat beban kerja.

Tabel 1. 1 Estimasi Volume Pekerjaan dan Beban Kerja Mekanik Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga (2022–2024)

No	Nama Bengkel	Tahun	Estimasi Total Motor yang Ditangani (Unit/Tahun)	Rata-rata Unit per Mekanik per Tahun	Rata-rata Unit per Mekanik per Hari	Indikasi Beban Kerja
1	AHASS Mitra Sejati 7584	2022	14.400	2.057	6.9	Tinggi
		2023	15.900	2.271	7.6	Tinggi
		2024	17.100	2.443	8.1	Sangat Tinggi
2	AHASS Sinduraja	2022	13.200	1.886	6.3	Tinggi
		2023	14.400	2.057	6.9	Tinggi
		2024	15.300	2.186	7.3	Tinggi
3	AHASS Mekar Kurnia Kompo	2022	18.000	2.571	8.6	Sangat Tinggi
		2023	19.200	2.743	9.1	Sangat Tinggi
		2024	21.000	3.000	10.0	Sangat Tinggi
4	AHASS Kompo Motor	2022	22.800	2.280	7.6	Tinggi
		2023	24.000	2.400	8.0	Tinggi
		2024	25.800	2.580	8.6	Sangat Tinggi
5	AHASS 8637 Berkah Motor	2022	10.800	1.800	6.0	Tinggi
		2023	12.000	2.000	6.7	Tinggi
		2024	13.200	2.200	7.3	Tinggi

Sumber : AHASS, diolah peneliti, 2025

Berdasarkan data tersebut, seluruh bengkel menunjukkan tren pertumbuhan positif dari tahun ke tahun. Pertumbuhan terjadi baik pada volume pekerjaan maupun tingkat beban kerja mekanik. Peningkatan ini mencerminkan pertumbuhan permintaan layanan dan keberhasilan kinerja operasional bengkel dalam mempertahankan serta menarik pelanggan.

Peningkatan volume pekerjaan berpotensi memengaruhi kondisi kerja internal. Kondisi ini akan berdampak lebih besar jika peningkatan permintaan tidak diimbangi dengan penambahan jumlah mekanik atau perbaikan sistem kerja. Beban kerja yang meningkat tanpa manajemen yang memadai dapat memicu stres kerja dan menurunkan kualitas kinerja mekanik. Data pada tabel menunjukkan bahwa beberapa bengkel, seperti AHASS Mekar Kurnia Kompo dan AHASS Kompo Motor, telah mencapai kategori Sangat Tinggi untuk rata-rata unit yang ditangani per mekanik per hari. Kondisi ini mengindikasikan adanya tuntutan kerja yang tinggi. Tuntutan tersebut berpotensi menimbulkan tekanan fisik dan mental bagi mekanik sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen bengkel.

Fenomena ini selaras dengan tren di tingkat nasional. PT Astra Honda Motor (AHM) mencatat penjualan sepeda motor sebesar 4,6 juta unit selama Januari hingga November 2024. Angka tersebut meningkat 0,9% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (Bisnis.com, 2024). Peningkatan permintaan kendaraan roda dua di pasar nasional secara tidak langsung mendorong peningkatan aktivitas layanan purna jual di bengkel resmi Honda AHASS, termasuk di Kabupaten Purbalingga.

Seiring meningkatnya tuntutan layanan di sektor otomotif, kebutuhan akan tenaga mekanik yang andal dan profesional menjadi semakin penting. Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga perlu menjaga keseimbangan antara volume pekerjaan dan kapasitas sumber daya manusia. Tabel 1.2 menyajikan daftar bengkel Honda AHASS yang menjadi

objek penelitian. Data tersebut memuat alamat dan jumlah mekanik di masing-masing bengkel. Informasi ini berguna untuk memahami kapasitas tenaga kerja yang dapat memengaruhi kinerja pelayanan dan operasional harian.

Tabel 1. 2 Daftar Bengkel Honda AHASS dan Jumlah Karyawan Mekanik di Kabupaten Purbalingga

No.	Nama Bengkel	Alamat Lengkap	Jumlah Karyawan Mekanik
1	AHASS Mitra Sejati 7584	Jl. Argandaru No.7, Dusun 5, Bukateja, Kec. Bukateja, Kab. Purbalingga	7
2	AHASS Sinduraja	Jl. Raya Sinduraja, Sinduraja, Kec. Kaligondang, Kab. Purbalingga, Jawa Tengah 53391	7
3	AHASS Mekar Kurnia Kompo	Jl. Jend. Sudirman No.21, Purbalingga Lor, Kec. Purbalingga, Kab. Purbalingga	7
4	AHASS Kompo Motor	Jl. Jend. Sudirman No.19, Purbalingga Lor, Kec. Purbalingga, Kab. Purbalingga, Jawa Tengah 53311	10
5	AHASS 8637 Berkah Motor	Jl. Letjen S Parman No.65, Kedung Menjangan, Kec. Purbalingga, Kab. Purbalingga	6

Sumber : AHASS, diolah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah karyawan mekanik di masing-masing bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga bervariasi. AHASS Kompo Motor memiliki mekanik terbanyak, yaitu 10 orang, disusul AHASS Mekar Kurnia Kompo, AHASS Mitra Sejati 7584, dan AHASS Sinduraja yang masing-masing memiliki 7 mekanik. AHASS 8637 Berkah Motor memiliki jumlah paling sedikit, yaitu 6 mekanik. Perbedaan jumlah mekanik ini mencerminkan skala operasional dan kapasitas layanan setiap bengkel. Kapasitas tersebut memengaruhi kecepatan serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Variasi jumlah mekanik juga berpengaruh terhadap efektivitas layanan dan produktivitas bengkel. Bengkel dengan jumlah mekanik lebih banyak memiliki kapasitas lebih besar untuk menangani volume layanan harian, terutama di tengah tekanan kerja dan target operasional yang tinggi (Marlen et al., 2024).

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mekanik di Bengkel Honda AHASS Kabupaten Purbalingga, penelitian ini berfokus pada dua variabel utama, yaitu beban kerja dan stres kerja. Kedua variabel ini berkontribusi signifikan dalam menentukan kualitas dan efektivitas kinerja. Seiring meningkatnya jumlah pelanggan dan kompleksitas pekerjaan teknis di bengkel, beban kerja dan stres kerja menjadi tantangan utama yang perlu dikelola secara optimal.

Berdasarkan Tabel 1.1, volume pekerjaan lima bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga menunjukkan tren pertumbuhan konsisten pada periode 2022 hingga 2024. Misalnya, AHASS Kompo Motor mencatat peningkatan volume pekerjaan dari 22.800 unit pada 2022 menjadi 25.800 unit pada 2024. Bengkel lain juga mengalami pola pertumbuhan serupa. Lonjakan permintaan layanan berdampak langsung pada jumlah unit yang harus ditangani mekanik, baik berupa servis rutin, perbaikan teknis, maupun konsultasi mekanikal. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa beban kerja mekanik meningkat seiring tingginya permintaan pelanggan.

Namun, peningkatan volume pekerjaan tidak diiringi penambahan tenaga kerja secara proporsional. Sebagai contoh, AHASS Kompo Motor

melayani volume tertinggi pada 2024 tetapi hanya didukung oleh 10 mekanik. AHASS Mekar Kurnia Kompo melayani 21.000 unit dengan 7 mekanik, sedangkan AHASS 8637 Berkah Motor melayani 13.200 unit dengan 6 mekanik. Ketidakseimbangan antara jumlah pelanggan dan kapasitas tenaga kerja ini berpotensi menimbulkan beban kerja berlebih. Kondisi tersebut, jika tidak diatasi, dapat mengganggu kinerja optimal mekanik. Adimulyo dan Mala (2023) menyatakan bahwa ketidakseimbangan beban operasional dan jumlah tenaga kerja berdampak langsung terhadap efektivitas kerja serta produktivitas individu.

Beban kerja tinggi berpotensi memicu stres kerja. Mekanik sering dihadapkan pada tekanan waktu, tuntutan akurasi, dan ekspektasi tinggi dari pelanggan serta manajemen. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas atau sumber daya yang dimiliki individu. Dalam konteks bengkel, mekanik tidak hanya bekerja secara fisik, tetapi juga menjaga kepuasan pelanggan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan memenuhi target perusahaan. Siamsa dan Aprilius (2023) menyatakan bahwa stres kerja dapat menjadi variabel mediasi yang memperkuat pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja, khususnya di sektor pelayanan teknis yang bersifat intensif.

Fenomena stres kerja di bengkel Honda AHASS juga tercermin dari laporan internal yang menunjukkan peningkatan keluhan pelanggan, seperti lamanya waktu penggeraan dan ketidaktepatan hasil servis. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2017) yang menyebutkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh stabilitas psikologis dan tingkat beban

kerja. Penelitian Rahmadanti & Karya (2024) juga menunjukkan bahwa beban kerja tinggi yang tidak diimbangi manajemen stres dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan kesalahan teknis, dan mendorong keinginan karyawan untuk mengundurkan diri.

Dengan mempertimbangkan fakta tersebut, diperlukan analisis mendalam mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja mekanik di Bengkel Honda AHASS Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam perumusan kebijakan internal yang responsif, seperti pengaturan rasio mekanik terhadap jumlah pelanggan, pelatihan manajemen stres, dan pengembangan sistem kerja adaptif. Kobis et al. (2023) menegaskan bahwa respons organisasi terhadap tekanan kerja menjadi strategi penting untuk menjaga keberlanjutan performa dan loyalitas karyawan dalam jangka panjang.

Fenomena di Bengkel Honda AHASS Kabupaten Purbalingga menunjukkan bahwa pertumbuhan permintaan layanan tidak selalu diiringi peningkatan kesiapan sumber daya manusia. Ketimpangan antara jumlah unit yang harus ditangani dan jumlah mekanik yang tersedia menciptakan ketidakseimbangan distribusi kerja. Kondisi tersebut meningkatkan beban fisik dan tekanan emosional yang dialami mekanik dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat, akurat, dan tetap menjaga kualitas pelayanan. Ketegangan semakin kompleks ketika manajemen menetapkan target tanpa mempertimbangkan kapasitas individu, sehingga berisiko menimbulkan stres kerja kronis. Oleh karena itu, isu beban kerja dan stres kerja di sektor jasa otomotif, khususnya pada level mekanik, memerlukan perhatian

strategis guna menjaga keberlangsungan operasional dan mutu layanan di tengah persaingan industri yang semakin dinamis.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Maranata & Widyaningtyas (2024) menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di bidang otomotif dengan kontribusi sebesar 61%, studi tersebut lebih banyak dilakukan pada sektor otomotif secara umum dan belum secara spesifik meneliti konteks mekanik di bengkel resmi seperti Honda AHASS. Penelitian terdahulu juga belum mengaitkan kondisi riil terkait pertumbuhan volume layanan dan ketidakseimbangan jumlah mekanik terhadap permintaan layanan seperti yang terjadi di Bengkel Honda AHASS Kabupaten Purbalingga. Dengan demikian, terdapat celah penelitian (research gap) untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana beban kerja dan stres kerja mempengaruhi kinerja mekanik di lingkungan bengkel resmi yang menghadapi tekanan operasional tinggi namun keterbatasan tenaga kerja, guna memberikan rekomendasi kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih relevan dan aplikatif.

Berdasarkan fenomena dan research gap latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat tema Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Mekanik di Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga.

B. Rumusan Masalah

- 1 Bagaimana Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja pada mekanik Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga ?

- 2 Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja pada mekanik Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga ?
- 3 Bagaimana Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja secara Simultan terhadap Karyawan pada mekanik Bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada mekanik bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada mekanik bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja pada mekanik bengkel Honda AHASS di Kabupaten Purbalingga.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, dengan memperkaya kajian mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan konteks atau variabel yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pimpinan Bengkel AHASS

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, terutama dalam hal distribusi beban kerja dan penanganan stres kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja secara optimal.

b. Bagi Karyawan Mekanik

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran para mekanik terhadap pentingnya manajemen beban kerja dan pengendalian stres kerja dalam menunjang kinerja serta menjaga kesehatan fisik dan mental di tempat kerja.

c. Bagi Perusahaan atau Manajemen Honda Regional

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menyusun kebijakan terkait alokasi tenaga kerja, peningkatan kesejahteraan, dan program pelatihan untuk mencegah burnout serta meningkatkan produktivitas karyawan di seluruh jaringan bengkel AHASS.