

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dalam dunia bisnis terutama ditujukan untuk mencari keuntungan. Menuliskan visi dan misi perusahaan Anda adalah langkah pertama untuk mencapai tujuan utamanya. Untuk mencapai tujuan utama perusahaan, perlu untuk mengelola talenta berkualitas tinggi dengan benar.

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan tidak terlepas dari talenta karena SDMlah yang mengontrol serta mengolah sumber daya lain yang suatu perusahaan miliki guna mendukung pencapaian target perusahaan.

Kinerja pada dasarnya bersifat pribadi. Meningkatkan kualitas dan standar perusahaan berarti meningkatkan kinerja karena tingkat kemampuan yang berbeda bagi seorang pegawai untuk menuntaskan suatu pekerjaan mampu meningkatkan kinerja. Ketika kinerja karyawan meningkat, ini membantu efektivitas organisasi. Peningkatan kinerja seorang individu dalam sebuah instansi memperlihatkan hal yang diperbuat pekerja terkait dengan apa yang diprogramkan. Instansi yang siap bersaing membutuhkan manajemen yang efektif, dan guna menaikkan kinerja karyawan manajemen yang efektif diperlukan dukungan staf yang terampil serta ahli di bidangnya.

PT. Jakarta Express Utama (TX Travel) adalah perusahaan travel agent dengan konsep Full Service Travel Agent. Selain penjualan tiket pesawat, kami juga menawarkan voucher hotel, paket perjalanan, persiapan visa dan

paspor, serta kapal pesiar. Tentunya hal ini perlu didukung dengan memiliki staf yang berkinerja baik untuk mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang diraih oleh mereka yang melakukan kewajiban yang diberikan guna mewujudkan target pekerjaan. Menurut Kasmir (2016:182), Kinerja merupakan hasil kerja serta tindakan yang diraih dengan mencapai suatu tugas dan tanggung jawab yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja karyawan merupakan hasil dari perusahaan. faktor untuk sukses. Atau suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Sama seperti karyawan dapat mencapai hasil yang baik, mereka dapat beroperasi secara normal jika mereka tidak menghasilkan hasil yang tinggi. Untuk alasan ini, kinerja karyawan menjadi perhatian para pemimpin suatu instansi, karena kinerja karyawan bisa memberikan pengaruh atas kinerja menyeluruh suatu instansi. Berikut adalah hasil evaluasi kinerja rata-rata karyawan PT. Jakarta Express Utama (TX Travel) pada tahun 2018 sampai dengan 2019.

Tabel 1. 1

Standar Nilai Kerja pada PT. Jakarta Express Utama (TX TRAVEL)

No	Nilai	Keterangan
1	86-100	Sangat Baik
2	71-85	Baik
3	57-70	Cukup
4	31-56	Buruk
5	30 kebawah	Sangat Buruk

Sumber: Data Bagian HRD PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)

Tabel 1. 2

Penilaian Rata-Rata Tentang Kinerja Karyawan

No	Unsur-unsur	Nilai Rata-rata Tahun 2018		Nilai Rata-rata Tahun 2019	
		Angka	Sebutan	Angka	Sebutan
1	Kesetiaan	91	Sangat Baik	91	Sangat Baik
2	Prestasi Kerja	71	Baik	69,34	Cukup
3	Tanggung Jawab	79,5	Baik	73	Baik
4	Ketaatan	79,5	Baik	79,5	Baik
5	Kejujuran	79	Baik	79	Baik
6	Kerjasama	79,5	Baik	73	Baik
7	Prakarsa	79,5	Baik	75	Baik
Jumlah		567,5		539,84	
Rata-rata		81,07	Baik	79,54	Baik

Sumber: Data Bagian HRD PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)

Pada table 1.2 dapat ditinjau bahwa rerata kinerja pegawai PT. Jakarta Express Utama (TX Travel) sudah optimal di tahun 2018 namun terdapat pengurangan senilai 1.53%, maka dinyatakan di tahun 2019 teridentifikasi persoalan kinerja karyawan, bahkan untuk aspek peninjauan prestasi kerja, tanggung jawab, kerja sama serta prakarsa terdapat pengurangan penilaian kerja.

Hasil yang sesuai dari program kerja menggambarkan kesuksesan individu serta organisasi. Program merinci tahapan-tahapan yang dipilih dalam menentukan kebijakan. Program kerja tidak lepas dari arah peraturan yang dibuat. Menerapkan beberapa tujuan serta sasaran. Berikut data kinerja program kerja PT Jakarta Express Utama (TX Travel).

Tabel 1. 3
Data Capaian Kinerja PT Jakarta Express Utama (TX Travel)

No	Indikator	2018	2019
1	Tingkat pemenuhan prosedur penjualan dan pembayaran	92%	64%
2	Tingkat kesalahan dalam penerbitan tiket akomodasi	7%	9%
3	Jumlah komplain pelanggan	11 kasus	14 kasus
4	Tingkat penyelesaian paket tour	95%	95%
5	Tingkat penyelesaian pending payment (Cooperate)	30 hari	30 hari
6	Corporate Kontrak	23	11
7	Tingkat pemenuhan jumlah jam kerja	93%	87%

Sumber: Diolah dari Laporan Rencana Strategis PT Jakarta Express Utama (TX Travel)

Pada tabel 1.3 dapat diidentifikasi bahwa pencapaian kinerja yang diraih di tahun 2019 mengalami penyesuaian yang terdapat khususnya pada tahap kekeliruan dalam hal penerbitan tiket, dan untuk jumlah complain pelanggan mengalami kenaikan dan adanya penurunan kontrak kerja corporate serta pengetahuan karyawan mengenai prosedur masing-masing bagian, bisa ditinjau bahwa terjadi pengurangan kinerja karyawan di tahun 2019.

Menurut Prayatna (2016), gaya kepemimpinan dapat memainkan peran penting dalam fungsi manajerial dan mempengaruhi karyawan di tempat kerja untuk membantu mereka mencapai tujuan organisasi. Masalah dengan gaya kepemimpinan adalah bahwa hal itu tidak layak diciptakan di lingkungan tempat kerja karena seorang pemimpin tidak dapat mewakili contoh perilaku teladan dari seorang karyawan.

Tabel 1. 4

**Hasil Kuesioner Pra- Survey Tentang Gaya Kepemimpinan PT Jakarta
Express Utama (TX Travel)**

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Ya	Tidak	
1	Pimpinan memberi kepercayaan dan motivasi saya dalam bekerja	19	11	30
2	Pimpinan memberikan kesempatan promosi jabatan	17	13	30
3	Pimpinan memberikan arahan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan	14	16	30
4	Pimpinan mampu mengambil ide atau gagasan baru	30	0	30
5	Pimpinan memberikan kesempatan untuk karyawan memberi saran	17	13	30

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2021)

Menurut tabel 1.4 bisa dilihat bahwa gaya kepemimpinan di PT. Jakarta Express Utama (TX Travel) secara keseluruhan belum sejalan dengan ekspektasi, fenomena tersebut disebabkan karena ditemukan 2 pernyataan mengenai gaya kepemimpinan yang mendapat respon negatif dari bawahan, seperti mengenai pimpinan tidak memberikan arahan saat memberikan tugas, dan tidak memberikan kesempatan karyawan untuk memberikan saran terhadap perusahaan. Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak dapat ber inovasi serta takut untuk memberikan saran terhadap perusahaan.

Faktor lain yang memberi dampak atas kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah contoh aspek yang secara tidak langsung memberikan dampak kinerja pekerja. Lingkungan kerja yang membantu menghasilkan stabilitas dan membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan mereka secara maksimal. Lingkungan kerja memiliki dampak langsung terhadap pemenuhan tanggung jawab organisasi oleh karyawan. Jika karyawan menyukai lingkungan kerja dari pekerjaannya, mereka akan merasakan kenyamanan seperti di rumah sendiri dari pekerjaan. Melakukan kegiatan dan menyelesaikan pekerjaan.

Hal ini mempengaruhi kinerja staf baik dalam suatu organisasi atau perusahaan dan pada awalnya merupakan lingkungan kerja. Menurut Sedarmayanti (2016), lingkungan kerja merupakan lokasi pegawai melaksanakan kegiatan sehari-hari. Lingkungan kerja yang membantu menghasilkan stabilitas serta mendukung pegawai agar melakukan pekerjaan dengan maksimal. Lingkungan kerja dapat memberikan pengaruh atas emosional pegawai.

Berikut ini disajikan hasil Hasil Kuesioner Pra- Survey Tentang Lingkungan kerja di PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)

Tabel 1. 5

**Hasil Kuesioner Pra- Survey Tentang Lingkungan kerja PT Jakarta
Express Utama (TX Travel)**

N O	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Ya	Tidak	
1	Pencahayaan di ruang kerja cukup	30	0	30
2	Kelembapan udara baik	25	5	30
3	Ruangan kedap suara	0	30	30
4	Saya merasa atasan telah memberikan pekerjaan dengan bijak	18	12	30
5	Saya memiliki komunikasi yang baik dengan pegawai lainnya	17	13	30

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2021)

Pada table 1.5 dapat dilihat bahwa lingkungan kerja yang ada, masih ada hubungan kerja yang kurang baik, serta ruangan kerja yang tidak kedap suara sehingga mengganggu pekerjaan lain. Hal ini perlu di perhatikan karena secara tidak langsung dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah contoh aspek yang menentukan kesuksesan ketika melakukan sebuah pekerjaan.

Selanjutnya fenomena yang terjadi dari kompensasi, persoalan yang berhubungan dengan kompensasi yakni pimpinan ketika memberikan kompensasi umumnya pilih kasih atau tidak berdasarkan atas kinerja pegawai, kompensasi adalah hal penting untuk karyawan yang nantinya bisa meningkatkan kinerjanya, kompensasi adalah hasil dari kontribusi karyawan karena telah mengeluarkan jasanya terhadap perusahaan.

Menurut Kasmir (2016:233). Kompensasi dapat dibedakan menjadi kompensasi langsung dalam wujud insentif serta gaji serta kompensasi tidak langsung berwujud penghargaan, liburan, tunjangan, dan asuransi.

Berikut ini disajikan hasil Hasil Kuesioner Pra- Survey Tentang Kompensasi di PT. Jakarta Express Utama (TX Travel).

Tabel 1. 6

**Hasil Kuesioner Pra- Survey Tentang Kompensasi PT. Jakarta Express
Utama (TX Travel)**

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Ya	Tidak	
1	Gaji yang diperoleh tidak sesuai dengan yang ekspektasi	22	8	30
2	Tidak adanya bonus/ insentif bagi karyawan yang berprestasi	18	12	30
3	Pemberian asuransi kesehatan	30	0	30
4	Tidak adanya tunjangan/ Fasilitas yang diterima bagi karyawan yang berprestasi	18	12	30
5	Perusahaan tempat saya bekerja, memberikan peluang yang merata kepada karyawan untuk dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi.	17	13	30

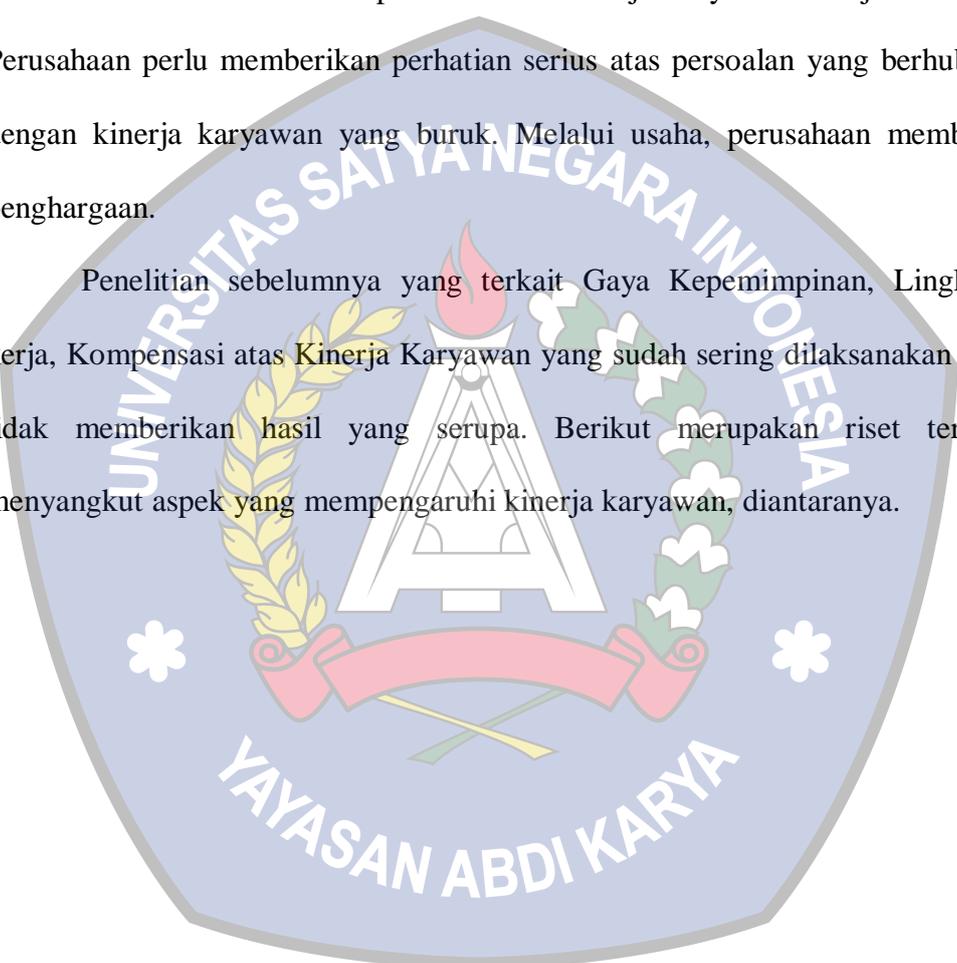
Sumber:Data diolah oleh Penulis (2021)

Berdasarkan table 1.6 bisa diidentifikasi bahwa kompensasi yang diberikan oleh PT. Jakarta Express Utama (TX Travel) secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa indikator mendapatkan kecenderungan

negatif dari pegawai, seperti gaji yang di terima masih ada yang belum sesuai, masih adanya pemberian bonus yang tidak merata, dan masih ada fasilitas yang tidak merata untuk karyawan berprestasi., serta peluang pengembangan karir yang belum merata.

Fenomena tersebut dapat membuat kinerja karyawan menjadi menurun. Perusahaan perlu memberikan perhatian serius atas persoalan yang berhubungan dengan kinerja karyawan yang buruk. Melalui usaha, perusahaan memberikan penghargaan.

Penelitian sebelumnya yang terkait Gaya Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Kompensasi atas Kinerja Karyawan yang sudah sering dilaksanakan namun tidak memberikan hasil yang serupa. Berikut merupakan riset terdahulu menyangkut aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya.



Tabel 1. 7**Research Gap**

No	Hubungan Antar Variabel	Research Gap	Peneliti Sebelumnya
1	Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Dyah Supriatin, Shella Rizqi Amelia (2021)
		Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Suwanto (2019)
2	Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Lingkungan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Suwanto (2019)
		Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Voenli, Syarwani Ahmad, Houtman (2021)
3	Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan	Kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Kadek Ary Setiawan, Ni Wayan Mujiati (2016)
		Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Mokhamad Yanuar Pradita (2017)

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2021)

Berdasarkan fenomena masalah dan masih terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang dirangkum ke dalam tabel gap penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JAKARTA EXPRESS UTAMA (TX TRAVEL)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)?
2. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)?
4. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka riset ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel).
- b. Untuk memahami dampak Gaya Kepemimpinan berdampak atas Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel)
- c. Untuk memahami dampak Lingkungan Kerja berdampak atas Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel).
- d. Untuk memahami dampak Kompensasi berdampak atas Kinerja Karyawan pada PT. Jakarta Express Utama (TX Travel).

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil riset ini diharapkan mampu menghasilkan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan informasi mengenai faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh atas Kinerja Karyawan diantaranya yaitu Gaya Kepemimpinan, Lingkungan kerja, dan Kompensasi, yang kemudian dapat menjadi pedoman bagi perusahaan agar dapat memecahkan masalah perusahaan terutama

dibidang Sumber Daya Manusia, dan dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran, yang akan berguna untuk pembuatan keputusan di masa sekarang maupun masa mendatang.

b. Bagi Institusi

Riset ini diharapkan mampu digunakan menjadi bahan referensi dan literatur guna melakukan riset berikutnya yang mempunyai variabel yang terkait dengan bidang ini.

c. Bagi Peneliti

Hasil riset ini bisa dimanfaatkan menjadi salah satu contoh bentuk pengaplikasian dan pengimplementasian dari hasil studi selama ini dalam kehidupan nyata khususnya di dunia bisnis. Riset ini juga menghasilkan ilustrasi untuk peneliti tentang permasalahan-permasalahan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia yang dihadapi oleh perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi pedoman peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang. Dan bagi peneliti berikutnya diharapkan bisa dijadikan bahan referensi untuk melakukan riset lebih lanjut mengenai topik ini.