

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan antara perusahaan terutama yang bergerak pada bidang jasa saat ini memang semakin pesat, pemimpin atau atasan yang berada di dalam perusahaan *travel agent* selalu menuntut seluruh karyawan yang bekerja dalam bawah kepemimpinannya selalu dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja dan pemimpin pun dituntut untuk bagaimana caranya supaya karyawan yang bekerja selalu produktif dan selalu memiliki jiwa pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku. Potensi yang ada di dalam diri karyawan harus harus dimanfaatkan dan digunakan sebaik mungkin serta harus dikelola dengan baik supaya agar menciptakan suatu kinerja yang baik, Ketika karyawan memiliki kinerja yang baik maka akan menimbulkan hasil yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan (Muayyad dan Gawi 2016). Karyawan dan atasan harus memiliki hubungan yang baik dan saling berhubungan sehingga Ketika karyawan memiliki hubungan yang baik dengan atasan atau pemimpin perusahaan maka secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja yang baik dan secara tidak langsung akan membuat perusahaan semakin maju dan akan lebih mudah dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja merupakan salah satu gambaran dalam meningkatkan suatu pencapaian

kinerja karyawan dalam perusahaan yang dapat dilihat dari segi kualitas dan kuantitas pada hasil kerja suatu karyawan. Setiap perusahaan memiliki standar atau kriteria yang menjadi tolak ukur untuk dijadikan suatu acuan dalam output kinerja yang dihasilkan, oleh karyawan di dalam perusahaan (Bintoro dan Daryanto 2016). Pentingnya suatu perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di dalam perusahaan yang dimana secara tidak langsung dapat menggambarkan potensi yang ada di dalam diri karyawan yang dapat menguntungkan perusahaan dalam mencapai suatu tujuan dan sesuai dengan harapan dan sejalan dengan visi misi di dalam perusahaan. Berikut tabel Kinerja Karyawan yang berada pada PT. Dream Tours&Travels, sebagai berikut :

**Tabel 1**

**Tabel Mengenai Kinerja Karyawan PT Dream Troure&Travels**

NO	Tahun	periode	Jumlah karyawan	pencapaian
1	2021	Triwulan 1	41	Perusahaan tidak melakukan perjsalanan umroh maupun haji dikarenakan adanya pembatasan yang di lakukan oleh kebijakan pemerintah
		Triwulan 2	41	Perusahaan tidak melakukan perjsalanan umroh maupun haji dikarenakan adanya pembatasan yang di lakukan oleh kebijakan pemerintah
		Triwulan 3	39	Perusahaan tidak melakukan perjsalanan umroh maupun haji dikarenakan adanya pembatasan yang di lakukan oleh kebijakan

			pemerintah
2	Triwulan	40	Target perusahaan pax umroh hanya bisa melakukan pemberangkatan di 7 rombongan umroh yang dimana masih adanya proses pembatasan yang di berlakukan oleh pemerintah Perusahan tidak melakukan pemberangkatan Haji dikarenakan kuota yang sangat terbatas dan banyaknya calon jamaah haji melakukan perubahan pemberangkatan di 2023
	2022	1	
	Triwulan	35	
		2	
	Triwulan	30	Target perusahaan mengenai pemenuhan kuota pemberangkatan umroh saat ini masih belum terpenuhi dan banyaknya calon jamaah yang melakukan perubahan keberangkatan hingga tahun 2023
		3	

**Sumber: PT Dream Tour&Travels**

Sesuai dengan Tabel 1 bahwa PT Dream Tour&Travel memiliki target yang harus di penuhi di setiap triwulan pemberangkatan yang dimana pada tahun 2021 perusahaan mengalami penurunan proses kinerja karyawan di karenakan adanya kebijakan yang di lakukan pemerintah mengenai pemberangkatan dan pada 2022 PT Dream Tour&Travelsedikit mengalami peningkatan dari 2022 mengenai proses kinerja karyawan di karenakan sudah mulai adanya produktif mengenai kinerja yang dilakukan karyawan di dalam perusahaan

Kinerja karyawan atau calon karyawan bukan ditentukan bagaimana perusahaan memiliki target tetapi ditentukan ketika karyawan atau calon karyawan memilikikompetensi dan mendapatkan pelatihan. Sebab, dengan adanya pelatihan secara tidak langsung dapat membantu karyawan untuk mengasah *softskill*

dan *hardskill* yang dapat membantu untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja di dalam perusahaan. Menurut Wibowo (2019) kinerja karyawan ialah suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu yang digunakan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan di dalam perusahaan. Kinerja karyawan dikatakan baik Ketika karyawan atau calon karyawan mampu mengerjakan pekerjaan serta tanggung jawab dan tidak mangkir dalam tugas yang diberikan oleh perusahaan. Kinerja karyawan tidak terbentuk dengan begitu saja melainkan atas kemauan dan keinginan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan Perusahaan selalu memiliki cara bagaimana untuk mengembangkan karir setiap karyawannya dan sebagaimana juga karyawan selalu memiliki cara sendiri disetiap inividunya bagaimana mengembangkan karir dan mengembang potensi yang ada padadirinya. Hasil penelitian yang dilakukan gallup dan dikutip oleh [www.money.kompas.com](http://www.money.kompas.com) (2021) menunjukkan bahwa sekitar 87% banyaknya pegawai milenial yang menganggap dan kesempatan pengembangan karir sangatlah penting bagi kinerja dan performa dalam bekerja. Namun, pada kenyataanya sekitar 75% karyawan ada yang merasa bahwa selama ini, mereka melakukan pengembangankarir tanpa adanya perusahaan memiliki kesulitan sendiri.

Menurut (Mangkunegara, 2017) ialah suatu aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dalam merencanakan karir di masa depan dalam perusahaan sehingga secara tidak langsung perusahaan dapat memberikan fasilitas pengembangan karir secara maksimal. Setiap perusahaan harus mendapatkan pengembangan karir yang

jelas dan pasti karena secara tidak langsung Ketika karyawan mendapatkan pengembangan karir maka secara tidak langsung perusahaan juga merasa diuntungkan dalam jangka pendek maupun jangka Panjang. Pengembangan karir pada PT. Dream Tours&Travels sendiri akan di dapatkan oleh seluruh karyawan yang bekerja pada perusahaan dan tidak dilihat dari background pendidikan apa tetapi pengembangan karir memiliki maksud dan tujuan yaitu untuk sama sama mencapai tujuan perusahaan. Berikut tabel pengembangan karir yang berada pada PT. Dream Tours&Travels, sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Komponen Pengembangan karir**

NO	Tahun	Tingkat Pendidikan			Masa Kerja Karyawan			Jalur pelatihan		Tingkat kehadiran		
		SMA	D3	S1	< 2	-	>	service	Public speaking	alpha	sakit	izin
1	2018	10	7	18	14	15	9	35	35	4	9	5
2	2019	16	15	24	19	29	17	50	14	1	12	-
3	2020	14	10	36	31	43	21	-	-	4	10	7
4	2021	6	9	30	25	37	31	-	-	-	20	4

**Sumber: Data PT Dream Tours & Travels**

Dari tabel diatas menyimpulkan bahwa setiap karyawan yang bekerja di dalam PT. Dream Tours&Travels akan mendapatkan pelatihan yang sama dan yang di

butuhkan oleh perusahaan. Seperti adanya pelatihan *service* dan *public speaking* karena PT. Dream Tours&Travels sendiri bergerak di bidang jasa yang dimana seluruh karyawannya akan selalu di tuntutan untuk memiliki pelayanan yang baik terhadap konsumen maupun calon konsumen yang menggunakan jasanya dan bukan hanya soal pelayanan yang baik tetapi *public speaking* yang baik juga tentunya sebab pelayanan jasa di bidang Umrah *and* travel sendiri harus benar benar memahami *product knowledge* yang dimiliki perusahaan dan dari segi tingkat kehadiran sendiri juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam perusahaan semakin banyaknya karyawan yang tidak izin dalam bentuk apapun maka kinerja karyawan di dalam perusahaan di katakan baik.

PT Dream Tours&Travels seluruh karyawan mendapatkan fasilitas dalam mengembangkan karirnya maka secara tidak langsung PT Dream Tours&Travels juga kan merasakan dampaknya, pengembangan karir yang di maksud ialah seperti *public speaking* dan *service customer* atau *jemaat umroh dan haji*. Ketika karyawan mendapatkan pengembangan karir berupa *public speaking* dan *service customer* secara tidak langsung akan mendapatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasanya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahputra dan Tanjung 2020) menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (katidjan, Pawirosumarto dan Isnaryadi 2017) menyatakan bahwa pengembangan karir tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Motivasi sangat dibutuhkan seluruh karyawan yang bekerja di dalam perusahaan, karena dengan adanya motivasi kinerja karyawan secara tidak langsung akan meningkat. Motivasi ialah suatu dorongan yang diberikan bukan hanya dari segi atasan tetapi antar karyawan diharuskan selalu memberikan motivasi kepada rekan kerjanya, karena peran motivasi sendiri dapat menentukan karyawan akan produktif atau tidak di dalam perusahaan. Pemberian motivasi bukan hanya berupa materi tetapi juga berupa kepedulian saat karyawan merasa tidak produktif karena adanya suatu permasalahan maka dari itu peran atasan atau rekan kerja sangat dibutuhkan, terlebih pada perusahaan jasa khususnya PT Dream Tours&Travel yang selama ini pemberian motivasi yang dibutuhkan oleh karyawan tidak boleh berkurang. Sebab, Ketika karyawan tidak mendapatkan motivasi dari pemimpinnya maka secara tidak langsung akan mengganggu produktivitas kerja di dalam perusahaan.

Banyaknya faktor yang menjadi penunjang apakah karyawan yang berada di perusahaan dapat dikatakan produktif atau tidak, dengan adanya daftar kehadiran yang karyawan pada PT Dream Tour and Travel memang menjadi salah satu bukti bahwa karyawan dikatakan produktif atau tidak dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Berikut terlampir pada tabel 3 yang menunjukkan rekapitulasi absensi pada karyawan PT Dream Tour&travels pada tahun 2018-2021, sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Kehadiran Karyawan PT Dream Tour&Travels Surabaya pada**  
**Tahun 2018-2021**

TAHUN	JUMLAH KARYAWAN	KETERANGAN			TOTAL
		SAKIT	IZIN	ALPHA	
2018	78	6	8	7	21
2019	80	4	5	15	24
2020	75	5	4	9	18
2021	80	8	5	9	22

**Sumber: Data Internal PT Dream Tour&Travels**

Berdasarkan Tabel 3 menyatakan bahwa tingkat absensi yang tinggi dan terlihat dari rata rata kehadiran cukup signifikan sehingga memiliki pengaruh terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan. Kenaikan kehadiran karyawan yang paling tinggi pada tahun 2019, hal ini masih jauh dari harapan perusahaan yang memiliki ketentuan untuk alpha setiap tahunnya 15.

Tingkat kehadiran yang cukup tinggi maka dapat mengidentifikasi adanya masalah di kinerja karyawan di dalam perusahaan memiliki permasalahan yang cukup serius dalam segi kedisiplinan dan PT Dream Tour&Travels sendiri harus setiap tahun memiliki perubahan dalam segi kinerja yang dimana karena secara tidak langsung ketika kinerja meningkat maka secara tidak langsung perusahaan dengan mudah mencapai tujuan.



Menurut Sutrisno (2016) menyatakan bahwa kerelaan dalam berusaha seoptimal dan seproduktif mungkin dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha dalam memuaskan beberapa kebutuhan individu. Setiap perusahaan memiliki caranya sendiri sendiri dalam pemberian motivasi kepada setiap karyawan yang bekerja di dalamnya. menurut [www.muaranews.com](http://www.muaranews.com) memberikan

kegiatan *character Building* secara tidak langsung dapat meningkatkan Karakter Diri dan motivasi kerja sehingga secara tidak langsung harapan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan di dalam perusahaan, dan Bapak Iwan selaku direksi PDAM menegaskan adanya kegiatan *characters building* sendiri dinilai sangat penting untuk meningkatkan dan memotivasi kinerja seluruh karyawannya yang berdampak secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada konsumen yang menggunakan jasanya. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukn oleh (Harahap dan Tirtayasa 2020) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakuka oleh (Siahaan dan Bahri 2019) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Setiap karyawan harus memiliki kepuasan kerja dalam melakukan pekerjaan di dalam perusahaan. Sebab, Ketika karyawan tidak memiliki kepuasan kerja maka secara tidak langsung kinerja suatu karyawan disaat bekerja tidak akan didapat. Ketika karyawan merasa puas atas apa yang dikerjaan secara tidak langsung bersumber dari beberapa faktor seperti motivasi kerja yang di dapat, pengembangan karir yang ada di dalam perusahaan serta merasa di hargai atas apa yang mereka kerjakan. Kepuasan

sendiri merupakan hal yang bersifat individual dan setiap individu sendiri memiliki tingkat kepuasan kerja yang sangat berbeda beda dan tidak bisa disamarakan soal kepuasan kerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.

Karyawan PT Dream Tour&Travel Ketika ia merasa puas atas apa yang mereka kerjakan Ketika mendapatkan apresiasi atas apa yang mereka kerjakan, apresiasi sendiri bisa didapatkan dari rekan kerja, atasan maupun *client* yang menggunakan jasanya. Kepuasan kerja karyawan secara tidak langsung bergantung dengan apa yang mereka kerjakan di dalam perusahaan (Seema, *Et, al.*, 2021). Hal tersebut sesuai penelitian yang dilakukan oleh (Nabawi 2019) dan berbanding terbalik dengan penelitian yang

dilakukan oleh (Hendra 2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

PT Dream Tour&Travel khususnya yang berada di cabang Kota Surabaya memiliki permasalahan yang sama di setiap perusahaan. Namun, untuk faktor pengembangan karir dapat mengidentifikasi adanya masalah di kinerja karyawansignifikan sebab setiap karyawan yang berada di dalam perusahaan selalu dituntut untuk mengembangkan karir, terlebih dalam pelayanan *client* yang menggunakan jasaTour&Travel Umrah. Pengembangan karir karyawan di dalam PT Dream Tour&Travelsecara tidak langsung dapat meningkatkan Kinerja karyawan karena atasan atau pemimpin perusahaan selalu menuntut karyawan atau bawahannya untuk selalu mengembangkan karir. Namun, pengembangan karir tersebut tidak dibarengi dengan adanya motivasi ekrja yang diberikan atasan kepada perusahaan, karena atasan selalu menuntut untuk meningkatkan kinerja dan mencapai target perusahaan tetapi karyawan tidak

mendapatkan motivasi seperti kepedulian atasan terhadap apa yang terjadi oleh karyawan.

Motivasi memang tidak diberikan dengan baik dari pemimpin kepada karyawan, namun karyawan tetap melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan secara tidak langsung kepuasan kerja pun tidak akan tercapai. Karyawan di dalam PT Dream Tour&Travel hampir tidak pernah melakukan pekerjaan hingga tahap puas karena karyawan bekerja tidak sesuai hati dan *jobdesk*. Kepuasan Kerja memang menjadi penghambat karyawan dalam meningkatkan

Produktivitas kerja karyawan tetapi karyawan juga mau tidak mau harus bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan meskipun motivasi langsung dan tidak langsung tak didapatkan oleh karyawan maka dari itu kepuasan kerja tidak akan tercapai, tapi perusahaan selalu memberikan kesempatan karyawan yang berada di PT Dream Tour&Travel untuk mengembangkan karir.

Berdasarkan uraian serta pemasalaahn diatas penulis menyimpulkan bahwa judul pada penelitian ini ialah “Analisis Pengembangan Karir, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Dream Tour&Travel”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Produktiivitas Kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain Pengembangan Karir, Motivasi dan Kepuasan Kerja. Berdasarkan hal diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Pengembangan Karir berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

PT Dream Tour&Travel ?

2. Apakah Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Dream Tour&Travel ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Dream Tour&Travel ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan PT Dream Tour&Travel
2. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT Dream Tour&Travel
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Dream Tour&Travel

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

#### **1. Kontribusi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan agar perusahaan dapat mempertimbangkan masukandari penulis untuk mengetahui Kinerja Karyawan terhadap Karyawan sehingga dapatmencapai tujuan perusahaan.

#### **2. Kontribusi Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi perpustakaan Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur dan dapat menjadi bahan penelitian

selanjutnya

### 3. Kontribusi kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi sebagai bahan pertimbangan dan masukan yakni mengenai Pengembangan Karir, Motivasi dan Kepuasan Kerja yang dapat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Sesuai dengan judul yang penulis sajikan dan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada serta lebih terarah sarannya. Penelitian ini hanya memfokuskan pada sumber daya manusia yang berkaitan dengan Pengembangan Karir, Motivasi dan Kepuasan Kerja dalam hubungannya dengan Kinerja Karyawan. Ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Objek dalam penelitian ini adalah PT Dream Tour&Travel Cabang Surabaya.
2. Pegawai yang bekerja di PT Dream Tour&Travel Cabang Surabaya.

