

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis jasa travel umroh dan haji merupakan salah satu sektor yang terus mengalami pertumbuhan, terutama di negara dengan mayoritas penduduk beragama islam seperti indonesia. Pada tahun 2024, menunjukkan kenaikan yang signifikan. Menurut data dari Kementrian Agama, hingga kuartal ketiga sebanyak 1,2 juta jamaah dari Indonesia telah menunaikan ibadah umroh (Albab, 2024). Lalu, pada tahun 2024, ibadah haji mencetak sejarah baru dengan jumlah jamaah asal Indonesia yang mencapai rekor tertinggi, yaitu sebanyak 241.000 jamaah (Barjah, 2024). Oleh karena itu, persaingan dalam industri serupa semakin kompetitif seiring dengan munculnya berbagai agen perjalanan yang menawarkan beragam paket dan layanan yang lebih menarik.

Menghadapi tantangan tersebut perusahaan harus memastikan sumber daya manusia yang dimiliki berkualitas. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia berperan dalam membuat organisasi dan tim lebih kuat serta siap menghadapi berbagai tantangan (Tambunan dan Pandiangan, 2024). Sumber daya manusia yang berkualitas tentunya harus disertai dengan pengelolaan yang baik agar dapat mengikuti perkembangan teknologi. Pengelolaan sumber daya manusia yang kurang baik, dapat menyebabkan terhambatnya pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Sumber daya manusia yang dimiliki bukan

hanya berkualitas saja tetapi harus dioptimalkan dan dimanfaatkan dengan baik. Pengoptimalan sumber daya yang dimiliki dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Dimana kinerja yang maksimal dapat tercermin dari keberhasilan pencapaian target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan pencapaian atau tingkat keberhasilan seseorang individu dalam melaksanakannya dalam jangka waktu tertentu (Idayanti et al., 2020). Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Sebagai aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai target yang ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai target yang ditetapkan, juga di pengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki (Ridwan et al., 2023). Tetapi dalam pelaksanaannya berbagai faktor seringkali menghambat kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan. Sebagaimana yang ada di PT. Al Andalus Nusantara Travel adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa perjalanan terkhususnya bagi yang ingin menunaikan ibadah Umroh atau Haji Khusus, dan Tour Muslim.

PT. Al Andalus berkomitmen untuk memberikan pelayanan eksklusif guna memastikan setiap jamaah merasakan keamanan, kenyamanan, dan kekhusyukan dalam perjalanan ibadah mereka. PT. Al Andalus saat ini berpusat di Surabaya. Berdasarkan sumber PT. Andalus Nusantara Travel pertama kali berdiri pada tahun 2002. Saat ini perusahaan sudah berdiri selama 23 tahun dan sudah melayani lebih dari 10.000 jamaah umroh dan 2.000 jamaah haji. Setiap tahunnya perusahaan memiliki target yang harus dicapai oleh karyawan.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan target dan realisasi yang berhasil dicapai oleh karyawan beberapa tahun terakhir.

Tabel 1 Data Target Dan Realisasi Penjualan

TAHUN	TARGET	REALISASI	PRESENTASE
2022	2.500	2.422	96,88 %
2023	2.500	1.938	77,52 %
2024	2.500	1.536	61,44%

Sumber : PT. Al Andalus Nusantara Travel

Tabel 1 diatas menunjukkan adanya masalah, data dan target penjualan selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2022-2024. Dari data tersebut terlihat adanya fluktuasi dalam pencapaian target penjualan yang ditetapkan sebesar 2.500 jamaah setiap tahunnya. Jumlah realisasi yang dicapai karyawan masih jauh dari target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2022 realisasi yang didapat sebanyak 94,66% dari target. Meskipun angka ini merupakan pencapaian terbaik dalam tiga tahun tersebut, masih terdapat kekurangan yang menunjukkan bahwa kinerja tahun tersebut belum optimal. Penurunan tersebut mengindikasikan terdapat masalah, baik dalam hal kemampuan karyawan, strategi pemasaran, ataupun daya tarik produk yang ditawarkan perusahaan. Penurunan yang terjadi secara drastis ini menandakan adanya permasalahan kinerja karyawan yang kurang maksimal dan belum dapat teratasi dengan baik. Salah satu penyebab utama dari permasalahan tersebut kemungkinan disebabkan oleh target yang diberikan oleh pimpinan jumlahnya terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan realita dilapangan serta permintaan konsumen yang berubah pada setiap tahunnya.

Target yang tidak realistis ini dapat menimbulkan tekanan pada karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas kerja karyawan. Selain itu, permintaan konsumen dalam industri travel umroh dan haji bersifat dinamis dan berubah setiap tahunnya, sehingga strategi perusahaan dalam menetapkan target dan mengelola karyawan harus dapat menyesuaikan dengan kondisi pasar. Namun, perusahaan masih menghadapi tantangan dalam mempertahankan serta mengoptimalkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemampuan individu, tingkat usaha yang dilakukan, serta dukungan yang diberikan oleh organisasi (Rahmawati et al., 2022).

Perceived organizational support merupakan keyakinan karyawan bahwa organisasi siap menghargai kontribusi karyawan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan (Nabila dan Ratnawati, 2020). Karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi cenderung lebih loyal, termotivasi dan menunjukkan kinerja lebih baik. Persepsi ini sejatinya terbentuk dari perlakuan yang diterima karyawan dalam lingkungan kerja, seperti kejelasan peran, keadilan dalam kebijakan, kesempatan pengembangan dan perhatian terhadap kebutuhan pribadi karyawan. Dukungan organisasi dapat diwujudkan melalui berbagai kebijakan dan tindakan yang berfokus pada dukungan karyawan, karena dukungan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pra-survei menyatakan tidak diberikan kesempatan bagi karyawan untuk pengembangan karir, seperti promosi atau pelatihan sebanyak 10 responden atau sebesar 67%, sedangkan 5 responden atau sebesar 33% menyatakan mendapatkan kesempatan dalam pengembangan karir atau pelatihan. Dan sebanyak 13 responden atau 87% menyatakan dukungan dari

perusahaan membuat termotivasi untuk bekerja lebih baik. Sedangkan, 2 responden atau sebesar 13% menyatakan tidak termotivasi bekerja lebih baik oleh dukungan yang diberikan perusahaan.

Dikutip dari Rahmawati et al., (2022) dukungan organisasi terdapat beberapa cara untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pertama, melalui sistem imbalan seperti promosi, gaji dan penghargaan yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja. Kedua, dukungan pelatihan dan pengembangan yang membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Ketiga, menyediakan sarana dan prasana kerja yang memadai termasuk teknologi yang menjujung kenyamanan dan efisiensi kerja. Keempat, dukungan manajemen dalam bentuk komunikasi yang baik, kebijakan yang jelas serta pengelolaan tim kerja yang efektif.

Salah satu faktor dalam dukungan manajemen adalah komunikasi khususnya komunikasi interpersonal. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, dan pemikiran antara individu atau kelompok dengan tujuan mencapai pemahaman yang sama. Komunikasi interpersonal membantu karyawan bertukar ide, mencari solusi, dan membangun kepercayaan, yang berdampak positif pada kinerja karyawan (Sudawinata dan Prastiwi, 2024). Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan permasalahan seperti kesalahan dalam eksekusi tugas, konflik antar karyawan, rendahnya kepuasan kerja, dan menurunnya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi yang terjadi di PT. Al Andalus Nusantara Trevel adalah kesapahaman dalam komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara awal dan pra-survei, ditemukan bahwa beberapa karyawan mengalami kendala dalam memahami maupun menyampaikan pesan saat berkomunikasi dengan rekan kerja. Sebagian besar responden sebanyak 8 orang menyatakan pernah mengalami situasi di mana lawan bicara mereka tidak memahami atau salah memahami pesan yang disampaikan tidak mengerti atau salah memahami. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam proses komunikasi interpersonal, dilihat dari sisi penyampaian pesan maupun penerima pesan. Kemungkinan, kesulitan komunikasi interpersonal ini disebabkan oleh kurangnya keterampilan komunikasi atau kurang jelasnya penyampaian pesan. Jika banyak karyawan yang kesulitan memahami atau menyampaikan pesan saat berkomunikasi bisa menyebabkan miskomunikasi, ketidakefisienan dalam koordinasi tim, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan potensi konflik. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, seperti pelatihan keterampilan komunikasi atau penggunaan metode komunikasi yang lebih jelas dan terstruktur. Jika banyak karyawan cara penyampaian pesan tidak dimengerti bisa menyebabkan miskomunikasi, ketidakefisienan dalam koordinasi tim, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan potensi konflik.

Beban kerja merupakan pada semua tugas yang harus selesaikan seseorang dalam jangka waktu tertentu (Idayanti et al., 2020). Jika beban kerja terlalu berat dapat menyebabkan tekanan dan stres. Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga mencakup berbagai aspek yang

mempengaruhi fisik ataupun mental seseorang. Dikutip dari gowron, (2008) aspek beban kerja dibagi menjadi tiga yaitu beban waktu, beban mental usaha, dan beban psikologis (Hidayati dan Mulyana, 2021). Menurut undang-undang nomor 35 tahun 2021 pasal 21 terkait waktu kerja normal selama 7 jam kerja, 1 hari, 40 jam 1 minggu. Namun, dalam praktiknya, jam kerja dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Berikut adalah tabel data jam kerja karyawan periode 2024 :

Tabel 2 Data Jam Kerja Karyawan Periode 2024

No	Bulan	Waktu Kerja Normal (Perminggu)	Realisasi (Rata" jam kerja)	Keterangan
1.	Januari	40 jam	49,8 jam	Kelebihan
2.	Februari	40 jam	52,8 jam	Kelebihan
3.	Maret	40 jam	50,8 am	Kelebihan
4.	April	40 jam	50,8 jam	Kelebihan
5.	Mei	40 jam	50,8 jam	Kelebihan
6.	Juni	40 jam	50,8 jam	Kelebihan
7.	Juli	40 jam	49,8 jam	Kelebihan
8.	Agustus	40 jam	50,8 jam	Kelebihan
9.	September	40 jam	50,8 jam	Kelebihan
10.	Oktober	40 jam	49,8 jam	Kelebihan
11.	November	40 jam	49,8 jam	Kelebihan
12.	Desember	40 jam	49,8 jam	Kelebihan

Sumber : PT. Al Andalus Nusantara Travel (diolah)

Tabel 2 diatas menunjukkan waktu realisasi jam kerja karyawan Andalus cenderung melebihi standar yang di tetapkan. Waktu kerja normal dalam seminggu 40 jam perminggu, tetapi rata-rata waktu kerja menunjukkan karyawan bekerja lebih

lama, dengan rata-rata 49,8 jam hingga 52,8 jam per hari. Hal ini menunjukkan adanya beban kerja yang cukup tinggi, di lingkungan kerja perusahaan, yang dapat berdampak pada produktivitas kesejahteraan, serta kinerja karyawan secara keseluruhan. Selain faktor beban kerja, keberhasilan bisnis travel umroh dan haji dipengaruhi oleh dukungan dari perusahaan, dan efektivitas komunikasi interpersonal. Dukungan organisasi mencakup berbagai bentuk dukungan dan bantuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Bentuk dukungan ini meliputi penghargaan, keadilan, serta dukungan dari atasan. Sementara itu faktor komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan maupun dengan pelanggan juga sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional serta meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap perusahaan.

Banyak penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara *Perceived organizational support*, komunikasi interpersonal, beban kerja dan kinerja karyawan masih terdapat kekurangan. *Perceived organizational support* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Pratiwi dan Muzakki, 2021). Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2020) *Perceived organizational support* dan *employee engagement* tidak memiliki hubungan dengan *employee performance* (Dewi et al., 2020). Lalu, perilaku dan perlakuan yang diberikan oleh organisasi pada karyawan dapat mempengaruhi *employee performance* (Li et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Sudawinata dan Prastiwi, 2024) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan hasil penelitian (Agung et al., 2022) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, beban kerja pada penelitian (Santoso dan

Widodo, 2022) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dishub DKI Jakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan berbeda tergantung pada jenis pekerjaan atau industri yang dikaji. Penelitian ini memiliki celah dalam penelitian industri jasa travel umroh dan haji masih sangat terbatas dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

Berdasarkan masalah yang terjadi dalam bisnis travel umroh dan haji, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh *Perceived organizational support*, Komunikasi Interpersonal, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Al Andalus Nusantara Travel.** ”

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel ?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel ?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *Perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel
2. Mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel
3. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Al Andalus Nusantara Travel

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Peneliti :

Penelitian dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana *perveived organizational support*, komunikasi organisai, dan beban kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga dapat melatih kemampuan analisis dan riset dalam bidang sumber daya manusia serta dapat digunakan untuk penelitian lanjutan atau pengembangan karier akademik.

Bagi Perusahaan :

Penelitian ini bertujuan untuk mengatahui tetentang faktor-faktor mempengaruhi kinerja karyawan, khususnya terkait dengan persepsi dukungan organisasi, komunikasi interpersonal, dan beban kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan menyusun strategi meningkatkan kinerja karyawan, mulai dari pelatihan pelatihan, meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal, hingga pengelolaan beban kerja lebih seimbang,