

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis transportasi dan pariwisata yang cukup pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin besar. Perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif dalam melaksanakan aktivitasnya. Untuk mencapai tujuan tersebut kinerja karyawan dituntut untuk selalu dapat ditingkatkan. Suatu organisasi dituntut untuk dapat menampilkan kinerja terbaiknya secara konsisten guna pencapaian tujuan organisasinya. Salah satu faktor yang menentukan pencapaian kinerja perusahaan dan tujuan organisasi adalah kinerja sumber daya manusianya.

Dalam suatu perusahaan, sumber daya merupakan faktor penting dalam kelancaran jalannya perusahaan serta menjadi salah satu kunci tercapainya tujuan perusahaan. Dalam pencapaiannya, sumber daya manusia sangat berperan penting karena sumber daya manusia merupakan pelaksana yang mengelola sumber daya lain seperti bahan baku, mesin, modal dan lain-lain.

Terdapat faktor-faktor penting yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang berpengaruh dalam hal meningkatkan serta mengembangkan perusahaan seperti kinerja karyawan, kompensasi, gaya kepemimpinan, pengembangan karier, komitmen organisasi dan lain-lain. Dapat dikatakan perusahaan akan berkembang apabila kinerja karyawan, gaya kepemimpinan,

pengembangan karier dan komitmen organisasi dari karyawan tersebut dinilai baik, sebaliknya apabila faktor-faktor tersebut dinilai buruk perusahaan akan sulit berkembang. Masalah inilah yang sering kali kita temui dalam suatu perusahaan, ketika suatu perusahaan tidak bisa mengelola sumber daya manusianya.

Salah satu faktor yang penting adalah kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2009) kinerja karyawan merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Setiap perusahaan ingin memiliki sumber daya manusia yang kinerjanya tinggi. Untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan perusahaan, sehingga akan memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan perusahaan. Kinerja karyawan tersebut memiliki beberapa aspek penting yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Kinerja karyawan memiliki hubungan dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin. Pengaruh seorang pemimpin sangat menentukan, karena untuk merealisasikan tujuan, perusahaan harus menerapkan gaya kepemimpinan atau pola kerja yang konsisten terhadap situasi kerja yang dihadapi. Gaya kepemimpinan yang sesuai dan mampu menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan baik dapat memberikan semangat kepada karyawan untuk bekerja lebih baik. Dengan demikian karyawan akan bekerja dengan nyaman dan maksimal karena memiliki pemimpin yang baik, sehingga kinerja karyawan akan menjadi lebih baik.

Seringkali suatu perusahaan hanya menuntut kinerja yang tinggi tanpa memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya seperti gaya kepemimpinan, pengembangan karier, dan komitmen organisasi. Padahal faktor-faktor tersebut harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan

Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan memiliki beberapa jenis, salah satunya adalah gaya kepemimpinan otoriter, dimana gaya kepemimpinan otoriter ini semua komando kepemimpinan dipegang oleh satu penguasa, dan pengambilan keputusan hanya dipegang oleh pemimpin. Berbanding terbalik dengan gaya kepemimpinan partisipatif, dimana gaya kepemimpinan ini melibatkan karyawannya dalam bermusyawarah dan mengambil keputusan untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Secara umum, gaya kepemimpinan perusahaan satu dengan perusahaan yang lain berbeda-beda. Gaya kepemimpinan cocok apabila tujuan perusahaan telah dikomunikasikan dan bawahan telah menerimanya. Gaya kepemimpinan yang tepat akan menimbulkan rasa semangat kerja karyawan untuk meningkatkan kinerjanya bagi perusahaan.

Dalam bekerja di suatu perusahaan, seorang karyawan akan berpikir mereka mempunyai keinginan untuk mendapatkan karir yang bagus. Perusahaan yang baik akan menyediakan sarana bagi karyawannya untuk mengembangkan karir di perusahaan tempat ia bekerja. Menurut Samsudin (2010) Pengembangan karir

adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi pada jalur karier yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Pengembangan karier karyawan juga merupakan faktor penting dalam menunjang kinerja karyawan. Perkembangan suatu organisasi, maka diperlukan usaha-usaha untuk meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme karyawan dalam memberikan perhatian dan pembinaan yang pada akhirnya diharapkan dapat mengembangkan karir karyawan (Perdana dan Andriyani, 2009). Karyawan yang diberikan kesempatan dalam mengembangkan karier di perusahaan akan menjadikan hal itu sebagai pacuan untuk meningkatkan kinerjanya bagi perusahaan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi jika karyawannya memiliki keterikatan dan komitmen yang kuat pada perusahaan. Komitmen organisasional menjadi salah satu dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Bathaw & Grant dalam Sopiah (2018) Komitmen organisasional adalah keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi demi pencapaian tujuan organisasi. Karyawan secara sukarela menjadi aset sumber daya perusahaan dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Salah satu biro perjalanan yang berada di Semarang yaitu PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang yang berlokasi di Jl Pusat Pertokoan Simpang Lima Blok C/6 Semarang, perusahaan ini sebagai provider yang menyediakan jasa dari industri-industri pariwisata seperti tiket penerbangan, hotel, dan juga tour. Industri ini bersaing ketat dalam memberikan penawaran dengan harga, fasilitas, dan

kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen. Persaingan ini dinyatakan dengan adanya pertarungan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap para pelanggannya.

Berdiri sejak 28 Mei 1966, PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang dipercaya salah satu travel agent terbesar di Jawa Tengah. PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang setiap tahunnya mendapatkan beberapa penghargaan bergengsi, diantaranya adalah “Top Travel Agent” oleh beberapa maskapai penerbangan terkemuka dunia. Namun dalam prakteknya kinerja karyawan PT. Nusantara Tour Simpang Lima kurang optimal, indikasi kurang optimalnya kinerja karyawan PT. Nusantara Tour Simpang Lima dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menampilkan target omzet perusahaan dan realisasi omzet.

Tabel 1.1 Omzet Penjualan PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang Tahun 2015-2019

Tahun	Relisasi Omzet	Target	% Realisasi Omzet	% Target
2015	IDR 38,150,500,000	IDR 40,000,000,000	95%	100%
2016	IDR 37,960,000,000	IDR 41,000,000,000	93%	100%
2017	IDR 38,800,000,000	IDR 41,000,000,000	95%	100%
2018	IDR 37,175,000,000	IDR 41,000,000,000	91%	100%
2019	IDR 36,250,000,000	IDR 41,000,000,000	88%	100%

Sumber: PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang 2020

Berdasarkan data tabel 1.1 menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu mencapai target yang ditetapkan, dalam lima tahun terakhir pencapaian target

mengalami fluktuatif naik turun bahkan cenderung menurun. Pada tahun 2019 perusahaan mengalami penurunan sebanyak 3% .Hal ini menjadi masalah yang serius bagi perusahaan ketika karyawan belum dapat memberikan kinerjanya secara optimal sehingga target perusahaan tidak dapat tercapai dengan optimal.

Dalam penelitian Made dkk (2015) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja karyawan (Studi Pada Wake Bali Art Market Kuta-Bali)” yang menyatakan bahwa variabel Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Christilia (2013) yang berjudul “Kompetensi, Kompensasi, Dan Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kinerja karyawan Pada Rumah Sakit Ratumbusang Manado” yang menyatakan bahwa variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adanya GAP dari penelitian Made dkk (2015) dengan Christilia (2013) yang menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, dimana Made dkk (2015) menyatakan variabel kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan Christilia (2013) menyatakan kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor peneliti untuk melakukan research GAP.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas menjadi salah satu alasan mengapa peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Karier, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan data tersebut maka dapat dibangun rumusan masalah yaitu bagaimana meningkatkan kinerja karyawan PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang dan perumusan masalah tersebut dapat disimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang ?
- 2) Bagaimana pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang ?
- 3) Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Semarang Tour Simpang Lima Semarang.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya “Pengaruh Kepemimpinan, Pengembangan Karier dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegaawai. Dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Nusantara Tour Simpang Lima Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai pemahaman akan praktek yang terjadi di lapangan berdasarkan teori-teori yang sudah dipelajari serta untuk memahami masalah-masalah yang akan dihadapi dan cara penyelesaiannya.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dalam mempertimbangkan gaya kepemimpinan, pengembangan karier, dan komitmen organisasional guna meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

3) Bagi Universitas

Meningkatkan kualitas lulusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang dengan kebutuhan pasar.