

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini setiap perusahaan atau organisasi membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bidang manajemen yang mempelajari peranan manusia dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam proses pengelolaan perusahaan atau yang lebih familiar dengan kata karyawan. Tanpa adanya karyawan, segala sesuatu yang dimiliki oleh perusahaan kemungkinan tidak dapat dikelola dengan maksimal (Pratama & Supriyatin 2020).

Pada perusahaan swasta atau pemerintah pencapaian tujuan perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang berkualitas atau sebaliknya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola kinerja karyawannya. Tercapainya tujuan perusahaan tidak bergantung pada sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru bergantung pada kinerja karyawannya (Adnyana, Suwendra, dan Yudiatmaja 2016). Perusahaan jasa transportasi saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, terutama perusahaan jasa *tour & travel*. Perusahaan jasa *tour & travel* adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berwisata maupun melakukan perjalanan antar kota dengan fasilitas yang memadai. Saat ini banyak perusahaan *tour & travel* yang mengakibatkan meningkatnya persaingan. Setiap perusahaan jasa *tour & travel* dituntut untuk memiliki pelayanan yang baik dan ciri khas untuk menarik konsumen agar tetap berlangganan.

Salah satu kabupaten yang memiliki berbagai jenis perusahaan travel adalah Kabupaten Lumajang. Ada beberapa perusahaan jasa travel di Kabupaten Lumajang, antara lain *AQILLA TRANS*, *NZ TRAVEL*, dan *BROW TROUR & TRAVEL*. Setelah dilakukan observasi pendahuluan, adanya perbandingan dari beberapa perusahaan jasa. Pada perusahaan *AQILLA TRANS* hasilnya membuktikan bahwa hal yang paling berpengaruh terhadap kinerja adalah disiplin kerja dan untuk pemberian kompensasi terhadap karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perusahaan *NZ TRAVEL*, hasil wawancara yang didapat menunjukkan bahwa disiplin kerja dan pemberian kompensasi menunjukkan nilai yang positif terhadap kinerja karyawan, sehingga disiplin kerja dan pemberian kompensasi meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan *BROW TOUR & TRAVEL* hasil observasi membuktikan bahwa disiplin kerja dan pemberian kompensasi tidak berjalan secara signifikan, sehingga kinerja karyawan mengalami penurunan. Kinerja karyawan pada perusahaan *BROW TOUR & TRAVEL* menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini, sebab kinerja karyawannya masih belum bisa dikatakan baik. *BROW TOUR & TRAVEL* beralamat di Jl. Wijaya Kusuma No.155 Grati Lumajang. *BROW TOUR & TRAVEL* adalah perusahaan transportasi *tour and travel* baik yang bersifat regular melayani perjalanan antar kota dalam provinsi maupun carter yang menyediakan berbagai layanan serta fasilitas yang memadai di era sekarang ini.

Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi kinerja karyawan, maka keuntungan perusahaan juga semakin tinggi (Anggrainy, Darsono, dan Putra

2018). Kinerja karyawan yang baik bisa memberikan kontribusi melalui hasil kerja yang nyata dan terukur sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, untuk itu, perusahaan perlu memperbaiki kinerja karyawannya (Pratama dan Supriyatin 2020). Semakin baik kinerja seorang karyawan, berarti karyawan tersebut juga semakin produktif atau produktivitas kerjanya juga semakin meningkat (Hidayat & Taufik 2012).

Untuk menilai kinerja di perusahaan *BROW TOUR & TRAVEL* dapat diperhatikan faktor yang dapat mempengaruhinya seperti pengaruh disiplin kerja dan pemberian kompensasi. Faktor-faktor ini merupakan salah satu hal yang terpenting untuk diperhatikan dalam meningkatkan penjualan jasa itu sendiri. Faktor faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, fasilitas kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan pemberian kompensasi (Al Bagdadi & Suryani 2021). Kualitas sumber daya manusia salah satu faktor meningkatkan kinerja karyawan. Dari yang ditemukan dilapangan terkait kinerja karyawan, faktor utama yang mempengaruhi adalah disiplin kerja dan pemberian kompensasi. Jika disiplin kerja karyawan tinggi, perusahaan dapat mengapresiasi dengan memberikan kompensasi yang sebanding untuk meningkatkan kinerja karyawannya (Adnyana, Suwendra, dan Yudiaatmaja 2016).

*BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang termasuk dalam Organisasi yang bergerak dalam bidang usaha pada pelayanan tepatnya maka perlu memperhatikan aspek kinerja pegawai di dalamnya, seperti pegawai atau karyawan sudah melakukan visi misi sesuai tanggung jawab yang diberikan perusahaan. Hal ini

akan berkaitan dengan kinerja pegawai atau karyawan yang ada di *BROW TOUR & TRAVEL*, kompensasi sering kali dianggap sebagai pemicu utama ketidakpuasan karyawan yang pada akhirnya menyebabkan ketiadaan kinerja. Bila pegawai merasa tidak baik dalam melaksanakan kerjanya, mereka mungkin tidak bekerja seperti seharusnya, pada akhirnya instansi/perusahaan akan sulit mempertahankan karyawannya, dan juga sulit mengharapkan kerjanya.

Kinerja karyawan dipengaruhi adanya disiplin kerja karyawan (Zaini 2021). Menurut Hisbuan dalam (Rizkia & Syarifuddin 2021) kedisiplinan adalah apabila karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan, karyawan juga mengerjakan pekerjaan dengan baik, dan mematuhi semua peraturan yang dibuat oleh perusahaan. Sedangkan pada penelitian lain, pemberian kompensasi juga berpengaruh (Isvandiari & Fuadah 2017). Disiplin kerja dan pemberian kompensasi terhadap kinerja karyawan memiliki keterkaitan yang dapat dijelaskan dalam *Resource Based Theory*.

Dalam *BROW TOUR & TRAVEL* Kabupaten Lumajang disiplin kerja merupakan meningkatkan pelayanan yang baik untuk konsumen dan perilaku positif dalam suatu organisasi dalam mewujudkan kinerja pegawai atau karyawan yang maksimal terhadap pelayanan konsumen atau pelanggan. Solusi dari penyebab permasalahan pada perusahaan ini adalah meningkatkan disiplin kerja dan pemberian kompensasi yang sesuai dan diharapkan mampu menambah daya tarik konsumen untuk menggunakan jasa travel mereka dan memperbaiki sistem organisasi didalamnya, sehingga mampu memberikan profit yang cukup menguntungkan bagi perusahaan dan dapat menaikkan omset perusahaan. *BROW*

*TOUR & TRAVEL* Lumajang, diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan mampu bersaing dengan para kompetitornya yang menjual jasa yang sama.

Berdasarkan uraian tersebut, muncul ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul yang diambil yaitu **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan BROW TOUR & TRAVEL Lumajang”**.

### **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka terdapat batasan masalah yang akan dibahas. Batasan dalam penelitian ini adalah objek narasumber yaitu pemilik *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang yang akan membahas tentang disiplin kerja dan pemberian kompensasi yang digunakan untuk menilai kinerja karyawannya. Responden dalam penyebaran kuesioner yaitu karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang yang akan membahas tentang disiplin kerja dan pemberian kompensasi yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu disiplin kerja yang tidak sesuai dengan perusahaan, dan pemberian kompensasi yang minim terhadap kinerja karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang, namun untuk kinerja karyawan tetap perlu diteliti lebih lanjut. Sehingga dapat diuraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang?

- b. Apakah pemberian kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah disiplin kerja yang tidak sesuai dengan perusahaan, dan pemberian kompensasi yang minim terhadap karyawan yang mungkin dapat menghambat kelancaran usaha pada perusahaan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang. Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang.
- b. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh pemberian kompensasi terhadap kinerja karyawan *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di kemukakan di atas, maka penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat antara lain:

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan menguji kembali tentang manajemen sumber daya manusia yakni disiplin kerja, pemberian kompensasi dan kinerja karyawan sehingga diharapkan dapat menambah wawasan, memberikan referensi dan dapat diketahui apakah hasil penelitian ini dapat memperkuat hasil atau malah justru dapat memperlemah hubungan antar variabel yang diteliti.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan sumbangsih peneliti pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

b. Bagi Peneliti

Sebagai media dalam mengaplikasikan teori – teori yang telah didapatkan dengan kenyataan yang sebenarnya, dan dapat menambah wawasan, ilmu dan pemahaman kepada peneliti.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu sumber informasi dan bahan pertimbangan dan mempertimbangkan dalam mempertahankan serta meningkatkan kinerja pegawai dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: disiplin kerja dan pemberian kompensasi.

d. Bagi Peneliti Berikutnya

Dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia tentang disiplin kerja dan pemberian kompensasi terhadap kinerja *BROW TOUR & TRAVEL* Lumajang dan dapat dijadikan referensi dan dasar pelaksanaan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.