

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara kepulauan yang menyimpan banyak keindahan alam serta kaya akan sumber daya alam. Semakin melengkapi pula kekayaan budaya serta sukunya. Menyadari hal itu pemerintah Negara Indonesia ingin membangun dengan giat infrastruktur dalam hal ini adalah sektor pariwisata. Hal ini memiliki alasan kuat yaitu pariwisata dapat menyumbang devisa yang besar kepada pendapatan negara.

Pemerintah dalam hal mendukung pembangunan pariwisata Indonesia membuat strategi yaitu membuat peraturan bebas visa berkunjung dan mewujudkan country branding "*Wonderful Indonesia*" yang mana country branding itu sendiri telah menyalip country branding dari Malaysia "*Trully Asia*". Harapan Pemerintah adanya penambahan devisa di sektor pariwisata tergambar pada peningkatan PDB sektor pariwisata.

Dari langkah-langkah yang dilakukan pemerintah tersebut maka minat wisatawan untuk berkunjung ke berbagai daerah di Indonesia meningkat. Ditambah juga faktor penunjang berupa perkembangan teknologi. Berkat kemudahan koneksi internet maka bermunculan chanel-chanel di youtube.com yang berisi konten tempat wisata di Indonesia. Informasi mengenai tempat wisata juga tersebar melalui media sosial seperti Instagram dan facebook. Maka berawal dari hal tersebut mulai bermunculan agen tour dan travel online/offline.

Karena berkembangnya sektor pariwisata beserta faktor penunjangnya, bermunculan perusahaan tour dan travel. Terdapat beberapa perusahaan tour dan travel yang besar salah satunya PT Dwidaya World Wide. Penulis mengambil PT Dwidaya karena berdiri sudah cukup lama, memiliki cabang yang banyak, memiliki reputasi yang baik, menyasar semua kalangan ekonomi, serta memiliki banyak jumlah karyawan yang bekerja diatas dua tahun.

Dewasa ini persaingan perusahaan bidang pariwisata sangatlah ketat. Seiring dengan usaha pemerintah memperbaiki sektor pariwisata dalam negeri. Maka dari itu sebuah perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja dan performa karyawannya. Dimaksudkan untuk tetap menjaga pemenuhan demand dari konsumen dapat terpenuhi dengan baik. Dalam penelitian ini penulis menyoroti kompensasi dan pengembangan karir karyawan dan pengaruhnya kepada kepuasan dari karyawan itu serta performa mereka sendiri. Karyawan dalam bekerja dalam sebuah perusahaan/lembaga, harus memiliki perasaan puas dan performa yang baik jika ingin didapatkan hasil yang bagus ke arah tujuan perusahaan. Sesuai dengan fenomena di perusahaan PT Dwidaya Group Divisi *Travel Consultant*, yaitu kompensasi dan pengembangan karir yang menjadi faktor kepuasan kerja dan performa karyawan tetap terjaga di setiap kondisi karyawannya

Menurut penelitian Khan (2011) Sumber daya manusia adalah asset yang paling vital dalam pengembangan sebuah organisasi. Ini dalah sumber daya yang dapat membuat sumber daya lainnya berguna dan akan mendapatkan hasil lebih baik dari semua sumber daya itu. Jika sumber daya manusia atau karyawan

merasakan kebahagiaan dan kebebasan berpendapat dengan pergerakan dan aktivitas mereka maka mereka akan melakukan yang terbaik. Akan tetapi jika mereka tidak di dalam posisi ini maka akan terjadi ketidaksinambungan antar karyawan dan organisasi. Jika kepuasan kerja karyawan berada pada tingkat yang sesuai kapasitas maka akan menguntungkan bagi perusahaan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang penulis temukan maka diambil dua variabel yaitu kompensasi dan pengembangan karir. Serta menurut pendapat penulis dua variabel tersebut sangat krusial dalam hubungan antara karyawan dan perusahaan.. Terutama di dalam perusahaan yang penulis teliti. Ketika kompensasi dan pengembangan karir disini mulai tidak diperhatikan oleh sebuah perusahaan maka yang terjadi adalah ketidaknyamanan karyawan bekerja di perusahaan tersebut. Berawal dari ketidaknyamanan maka akan berangkat kepada hengkangnya karyawan yang ingin mencari pekerjaan yang lebih nyaman. Ketika hengkangnya karyawan maka akan butuh waktu dan biaya untuk *mereload* karyawan yang baru. Dalam hal ini akan memakan banyak biaya lagi untuk penyediaan karyawan.

Apabila kompensasi dan pengembangan karir karyawan tidak diperhatikan dengan cermat maka akan berdampak juga ke konsumen. Pelayanan yang setengah hati, tidak ada totalitas dalam penyelesaian pekerjaan, dan terhambatnya arus kerja. Motivasi sangat diperlukan untuk kinerja karyawan supaya roda perusahaan tetap berjalan dengan baik. Motivasi yang cukup tentunya, tidak lebih tidak kurang.

Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. (Hasibuan, 2001).

Peneliti membahas tentang kepuasan kerja yang berupa kompensasi dan pengembangan karir di dalam PT DWIDAYA WORLD WIDE. Apabila motivasi terjaga dengan kapasitas yang cukup maka akan berdampak positif terhadap kepuasan kerja pegawai PT Dwi Daya Tour. Para karyawan akan merasa puas dan timbul perasaan senang dalam bekerja. Sehingga apabila pegawai merasa senang dan nyaman dalam pekerjaan, *goal* perusahaan akan tercapai, dan layanan kepada masyarakat akan berjalan baik. Jadi dalam hal ini terjadi keterkaitan antara kompensasi, pengembangan karir pada kepuasan kerja dan performa karyawan.

Selain ditentukan oleh motivasi kerjanya, prestasi kerja karyawan juga ditentukan oleh kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya. Menurut Handoko (1998), menjadi kewajiban setiap pemimpin perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan secara langsung akan mempengaruhi prestasi karyawan. Seorang manajer juga dituntut agar memberikan suasana kerja yang baik dan menyenangkan juga jaminan keselamatan kerja sehingga karyawan akan merasa terpuaskan. Menurut As'ad (2000) Kepuasan kerja menjadi menarik untuk diamati karena memberikan

manfaat, baik dari segi individu maupun dari segi kepentingan industri. Bagi individu diteliti tentang sebab dan sumber kepuasan kerja, serta usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja individu, sedangkan bagi industri, penelitian dilakukan untuk kepentingan ekonomis, yaitu pengurangan biaya produksi dan peningkatan produksi yang dihasilkan dengan meningkatkan kepuasan kerja. pekerjaan mereka (As'ad, 1994).

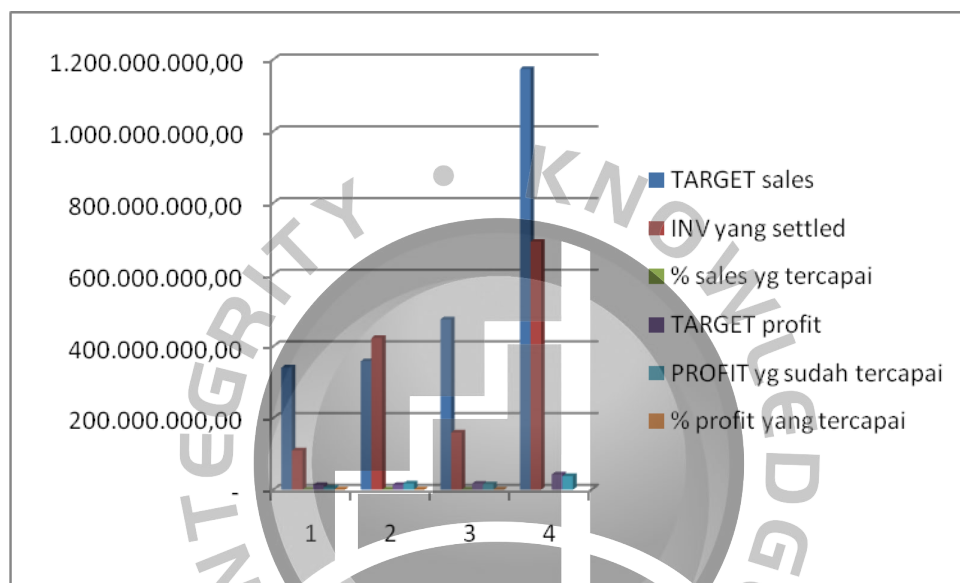
Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya maka pada penelitian ini diambil atau mereplikasi model jurnal utama dari penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Oseanita Winda (2017) yang berjudul "*Impact Of Compensation and Career Development on Job Satisfaction and Employee Performance*".

Terdapat sejumlah alasan pada penelitian ini mereplikasi jurnal dari Oseanita Winda (2017) yaitu adanya korelasi antara fenomena yang terjadi dilapangan dengan jurnal yang direplikasi dan terdapat variabel kepuasan kerja serta performa karyawan.

Berdasar pada penelitian yang direplikasi dan penelitian ini terdapat *gap* atau perbedaan, yaitu pada penelitian Oseanita Winda (2017) memiliki 74 responden sedangkan pada penelitian ini terdapat 52 responden. Lokasi dari objek penelitian yang dilakukan oleh Oseanita Winda (2017) adalah Perusahaan Listrik Negara Malang, Jawa Timur. Sedangkan pada penelitian ini objek penelitian adalah PT Dwidaya World Wide di Jakarta Pusat

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan bukti fenomena di lapangan yaitu pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat data yang dihimpun dari

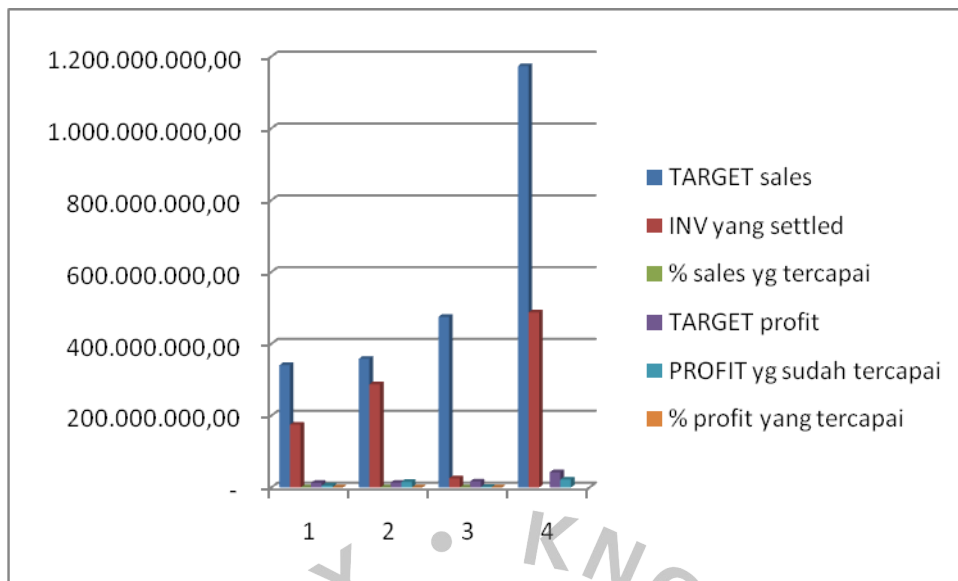
objek penelitian yaitu performa penjualan pada karyawan PT Dwidaya World Wide. Terdapat empat orang karyawan yang diketahui performa penjualannya. Data performa penjualan didapatkan karena adanya performa penjualan yang cukup baik dipengaruhi oleh kompensasi dan pengembangan karir sehingga menghasilkan kepuasan kerja dan performa yang optimal.



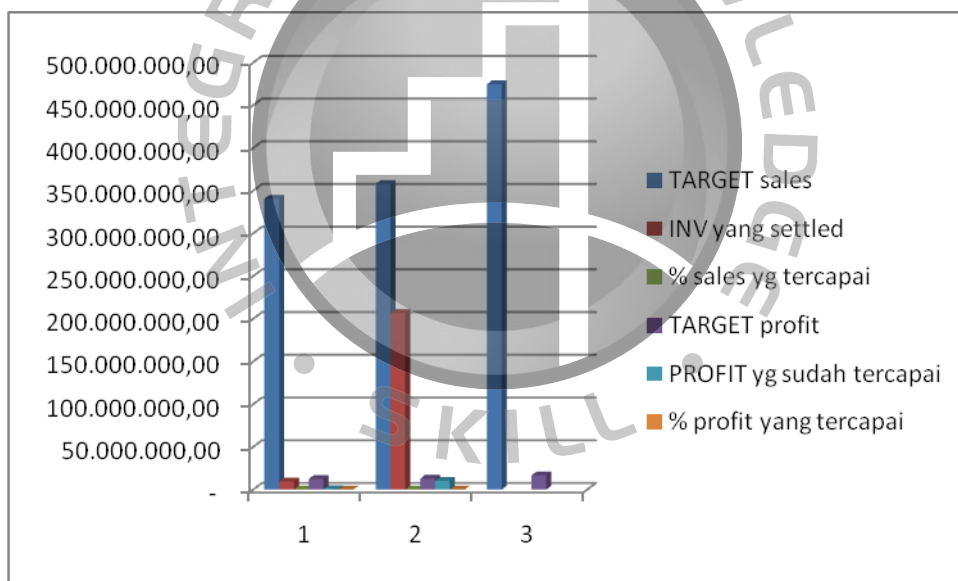
Grafik 1.1 Pencapaian target sales oleh karyawan (Karyawan 1, Inggar)



Grafik 1.2 Pencapaian target sales oleh karyawan (Karyawan 2, Ria)



Grafik 1.3 Pencapaian target sales oleh karyawan (Karyawan 3, Selfi)



Grafik 1.4 Pencapaian Target Sales Oleh Karyawan (Karyawan 4, Nurul)

Kenaikan yang signifikan terjadi pada tiap karyawan dari bulan juli, agustus, september 2017. Dapat tergambar secara umum ada kepuasan pada diri karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa motivasi sangat dibutuhkan di dalam suatu perusahaan terutama kompensasi dan kesempatan promosi kerja, yang mana jika

kompensasi dan promosi tersebut dapat terpenuhi maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang kepuasan kerjanya berkembang positif maka dapat berdampak pada kelancaran proses produksi barang/jasa di perusahaan itu sendiri. Dari uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji berbagai permasalahan yang berkaitan dengan motivasi ekstrinsik. Berangkat dari fenomena tersebut maka diadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Dan Performa Karyawan Pada Pt Dwidaya World Wide Divisi Travel Consultant”

1.2 Profil PT Dwidaya World Wide

Dwi Daya didirikan pada tanggal 19 Juli 1967, Dwi daya group adalah salah satu travel agensi terbesar di Indonesia dengan jaringan retail terkuat. Di bawah *brand* Dwidaya Tour, perusahaan ini memiliki lebih dari 50 kantor di kota-kota utama di Indonesia. Dwidaya Tour adalah satu-satunya PT agen travel dengan sistem *centralized issued*. Dwidaya Tour juga merupakan 10 besar agen travel untuk operasi penerbangan utama di Indonesia.

PT Dwidaya Worldwide memiliki visi menjadi perusahaan *travel* yang paling menarik di Indonesia dengan memberikan pengalaman yang luar biasa kepada customer mereka, karyawan mereka serta rekan dari Dwidaya World Wide. Misi mereka adalah menyediakan layanan dan operasi yang sangat baik, sesuai target, dan pengalaman perjalanan yang bernilai, membantu orang-orang

membuka dunia mereka dengan pengembangan yang profesional dan personal, serta memberikan pengembalian investasi yang bagus kepada pemegang saham.

Pelayanan yang diberikan oleh korporasi Dwidaya yaitu, pelayanan tiket pesawat, reservasi hotel, layanan gawat darurat 24 jam, Dwidaya Forex, pengurusan dokumen perjalanan, MICE (*Meeting, Incentive, Conferences, and Event*), yaitu penyediaan tim untuk fokus pada event yang bertujuan kepada objektif pengembalian investasi untuk *corporate branding* untuk setiap klien, program liburan, pemesanan melalui online, asuransi travel, asisten airport.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari perumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis perlu memberikan batasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada masalah kompensasi, pengembangan karir dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap karyawan PT Dwi Daya Tour. Hal ini tergambar dari meningkatnya keuntungan Dwidaya Tour di tiap tahunnya. Serta para karyawan yang tetap loyal untuk bekerja di perusahaan tersebut. Peneliti mengambil data kepada 110 karyawan di divisi travel consultant.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut,

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi konsultan travel ?

2. Apakah terdapat pengaruh positif antara kompensasi finansial terhadap performa karyawan pada karyawan divisi konsultan travel ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif antara pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi konsultan travel ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif antara pengembangan karir terhadap performa karyawan pada karyawan divisi konsultan travel ?
5. Apakah terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja dan performa karyawan pada karyawan divisi konsultan travel ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah dituangkan dalam perumusan tersebut maka penulis menyampaikan tujuan dari penelitian ini, tujuan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pada karyawan Dwidaya.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara kompensasi finansial terhadap performa karyawan pada karyawan Dwidaya.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pada karyawan Dwidaya.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara pengembangan karir terhadap performa karyawan pada karyawan Dwidaya.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap performa karyawan pada karyawan Dwidaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilaksanakan oleh penulis diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan akademisi.

A. Bagi penulis

1. Dapat mengetahui beberapa komponen yang dapat memberi andil motivasi yaitu kompensasi finansial, pengembangan karir yang berpengaruh pada kepuasan kerja dan performa karyawan.
2. Dapat mengetahui pengaruh variable kompensasi finansial , pengembangan karir, terhadap kepuasan kerja dan performa karyawan.
3. Penulis berharap hasil dari pnelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak PT DWI DAYA Tour khususnya untuk divisi Travel consultant dalam membina motivasi dalam hal kompensasi dan pengembangan karir yang baik sehingga berdampak kepada kepuasan kerja serta meningkatkan performa bagi karyawannya.

B. Bagi Akademisi

1. Sebagai sumber informasi untuk menambah input pemahaman tentang pengaruh positif kompensasi finansial, pengembangan karir, terhadap kepuasan kerja dan performa karyawan PT Dwidaya Tour.
2. Memberikan deskripsi seberapa besar pengaruh positif kompensasi finansial, pengembangan karir, terhadap kepuasan kerja dan performa karyawan dalam PT Dwidaya Tour