

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah elemen yang penting dari sebuah perusahaan. Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan komplain yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang transportasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktifitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dan operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam sebuah perusahaan guna mencapai tujuan dan kesuksesan perusahaan. Perusahaan dalam perjalanannya akan semakin maju dan berkembang serta mempunyai banyak

tantangan dan hambatan salah satunya adalah bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan didalamnya.

Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia yang memiliki akses transportasi yang besar dan padat. Banyak masyarakat dari dalam maupun luar kota Bandung yang bepergian setiap hari menggunakan akses transportasi umum, salah satunya menggunakan akses bis. Tujuan masyarakat tersebut bepergian umumnya beragam, ada yang liburan, mengunjungi keluarga di luar kota, dan lain sebagainya. Pada hari Sabtu dan Minggu banyak masyarakat dari luar kota yang datang ke Bandung untuk melakukan liburan, begitupun sebaliknya banyak juga masyarakat Bandung yang liburan ke luar kota dan akses transportasi yang digunakan juga beragam, ada yang menggunakan kendaraan pribadi dan ada juga yang menggunakan transportasi umum. Dalam bidang transportasi di kota Bandung memiliki kuantitas yang cukup padat, sehingga cukup banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi di wilayah tersebut.

Persaingan para perusahaan penyedia layanan transportasi masih didominasi oleh para pemain besar. Bisa dipastikan mereka membawa sumber daya atau *resource* yang besar. Namun demikian, kondisi persaingan saat ini dapat dikatakan masih aman mengingat pasarnya sendiri masih tumbuh, sehingga perusahaan masih bisa menggaet pelanggan-pelanggan baru (*new market*) atau konsumen yang belum berlangganan. Para perusahaan relatif lebih banyak bermain di tawaran atau kelengkapan fitur. Pasar penyedia layanan perjalanan ini tergolong unik. Karena, umumnya pelanggan yang sudah berlangganan cenderung loyal selama tidak ada masalah menyangkut kenyamanan dan keamanan. Dari sisi prospek bisnis,

industri ini masih berada pada tahap *growth* atau tumbuh. Jadi, prospeknya masih sangat besar untuk menjaring pelanggan-pelanggan baru.

Pada suatu perusahaan terdapat berbagai macam instrumen guna mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Instrumen-instrumen yang dimaksud adalah tenaga kerja, teknologi, dan modal. Diantara instrumen tersebut, terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan pendorong berkembangnya suatu organisasi. Untuk mewujudkan tujuan organisasi yang optimal, sudah selayaknya setiap organisasi mampu untuk memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan karyawan, hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya arti karyawan bagi suatu organisasi.

Persoalan yang sering terjadi pada suatu organisasi yang berkaitan dengan karyawan adalah terjadinya penurunan kinerja karyawan yang akan mengakibatkan hasil kinerja karyawan tidak optimal. Dalam sebuah organisasi potensi sumber daya manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama karena dapat mengolah, menganalisis, dan mengerjakan tujuan instansi secara efektif dan efisien. Dalam suatu perusahaan, kinerja karyawan sangatlah penting untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan tersebut.

Berdasarkan data WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2019, menyatakan bahwa di seluruh dunia jumlah total kematian akibat faktor lalu lintas jalan mencapai angka 2,4 juta setiap tahunnya. Indonesia termasuk salah satu negara penyumbang kecelakaan lalu lintas tertinggi di dunia. Setidaknya, di

Indonesia setiap tahunnya tercatat sekitar 26.000 – 29.000 jiwa meninggal dunia karena kasus kecelakaan lalu lintas. Data hasil inspeksi keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) kota Bandung pada tahun 2018 ada 143 jiwa meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, hasil tersebut menunjukkan masih begitu banyak kecelakaan lalu lintas di kota Bandung tersebut. Baik yang disebabkan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum.

Kecelakaan yang terjadi di jalan disebabkan oleh banyak hal. Data dari Korlantas Polri rentang tahun 2014 – 2018 meliputi aspek jalan yang tidak memiliki rambu ternyata berkontribusi sekitar 16,92 % terhadap faktor jalan yang menyebabkan kecelakaan lalu lintas, jalan berlubang sekitar 15 %, tidak ada marka jalan 14,35 %, minimnya penerangan 14,16 %, dan pandangan terhalang sekitar 11,12 %. Selain faktor tersebut ada juga faktor internal dari pengemudi kendaraan tersebut, yang berkendara secara ugal-ugalan dan tidak tertib terhadap rambu – rambu lalu lintas. Lebih rinci lagi dijelaskan bahwa aspek manusia akibat tidak tertib lalu lintas cukup dominan memberi kontribusi dalam kecelakaan lalu lintas. Lalu ada faktor lelah dan mengantuk dalam perjalanan.

Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi mengungkapkan beberapa faktor dominan yang menjadi penyebab kecelakaan lalu lintas selama pelaksanaan Angkutan Lebaran (Angleb) tahun 2017. Data yang dihimpun di posko nasional Angleb menyebutkan, faktor manusia menyumbang 61 % penyebab kecelakaan di jalan raya. Sisanya sebanyak 30 % faktor prasarana dan lingkungan serta 9 % karena faktor kendaraan. 61 % ini angka yang luar biasa, sebabnya karena lalai, mengantuk atau tidak mahir menggunakan kendaraan. Kita harus mampu

mengedukasi manusia agar dia lebih meningkatkan disiplin untuk tidak terjadi kecelakaan.

Berdasarkan data dari Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) Indonesia tahun 2019 ada 685 jumlah kecelakaan lalu lintas. Penyebab terjadinya kecelakaan di jalan raya antara lain; (1) Pengendara/pengemudi mengantuk, dari hasil analisis statistik, manusia atau pengemudi punya andil besar sebagai penyebab kecelakaan di jalan raya. Penyebabnya bisa dari kondisi fisik dan mental, sikap berkendara, keterampilan mengemudi yang buruk, serta pengaruh alkohol. (2) Faktor kendaraan itu sendiri, seperti sistem pengereman, kondisi ban, atau sistem pengemudi yang tidak berfungsi. (3) Faktor jalan seperti desain geometrik jalan dan layout yang tidak sesuai, kondisi permukaan jalan yang kurang memenuhi syarat dan pencahayaan jalan yang kurang. (4) Faktor lingkungan seperti faktor cuaca, kondisi alam pada saat banjir, gempa bumi dan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Muhammad Dadang Priyatna (2016) kepada 10 sopir yang antara lain terdiri dari sopir angkot, sopir bus antar kota dan bus Trans Metro Bandung diketahui bahwa memang banyak para sopir yang berlaku agresif dan ugal-ugalan. Namun tidak sedikit pula yang masih berlaku sopan di jalan raya dan kepada para penumpang. Mereka sendiri mengakui ada kalanya mereka berlaku agresif dan ugal-ugalan di jalan raya, ada kalanya pula mereka berlaku sopan. Dari hal tersebut juga dapat dikaitkan dengan kinerja dari sopir tersebut dalam melayani penumpang yang dapat mengakibatkan perusahaan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Peran manusia dalam perusahaan sebagai karyawan merupakan faktor penting dalam setiap perusahaan karena karyawan yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi. Untuk mewujudkan tujuan organisasi yang optimal, sudah selayaknya setiap perusahaan mampu untuk memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan karyawan, hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya arti karyawan bagi suatu perusahaan. Persoalan yang sering terjadi pada suatu organisasi yang berkaitan dengan karyawan adalah terjadinya penurunan kinerja karyawan yang akan mengakibatkan hasil kinerja karyawan tidak optimal. Persoalan yang terkait dengan kinerja akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan.

Manajemen perusahaan wajib mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai arah kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat menghasilkan serta meningkatkan kinerja karyawan, agar sesuai dengan harapan perusahaan (Dimas, 2017:3). Dengan ini menilai kinerja karyawan adalah, untuk memberikan gagasan kepada atasan tentang bagaimana meningkatkan sikap karyawan. Kinerja dapat dilihat bagaimana seseorang dalam bekerja melaksanakan tugasnya yang semuanya bisa didukung oleh kemandirian, kreativitas, komitmen, tanggung jawab dan rasa percaya diri individu dalam bekerja.

Perubahan pada perusahaan juga harus didukung dengan kualitas kinerja karyawan yang menyelenggarakan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Muhammad Sandy, 2017:12) yang mendefinisikan kinerja adalah hasil atau tingkat

keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Menurut Sedarmayanti (2018:76) selain melakukan perubahan organisasi untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia, terdapat faktor lain yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi yaitu faktor kompetensi yang dimiliki karyawannya, karena kompetensi karyawan merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang harus ada pada diri seorang karyawan untuk dapat melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan tersebut. Menurut Wibowo (2016:23) kompetensi merupakan karakteristik yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi. Selain itu kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya adalah kemampuan seseorang untuk mentranferkan dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi baru dan meningkatkan manfaat yang telah disepakati (Wibowo, 2016:22).

Seorang karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu terdorong untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki karyawan bersangkutan

semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, karena Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh sumber daya yang ada didalam organisasi tersebut, baik sumber daya manusia maupun finansial. Sumber daya manusia sangat memiliki peran yang penting guna mencapai sasaran perusahaan. Untuk itu dibutuhkan sumber daya yang memadai dalam organisasi. Sumber daya manusia yang memadai dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki setiap karyawan dalam organisasi yang dalam hal ini di perusahaan Baraya Travel Bandung.

Selain kompetensi karyawan, ada faktor lain yang dapat menentukan tingkat kinerja seorang karyawan, yaitu beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Beban kerja yang ada pada perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan hasil kerjanya. Beban kerja yang tinggi dapat dirasakan pada karyawan, seperti karyawan yang memiliki tugas/pekerjaan ganda pada pekerjaan yang sebenarnya bukan bagian pekerjaannya. Kinerja karyawan pun menjadi tidak efektif (Mudayana, 2017). Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan, dan waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan termasuk pada Baraya Travel Bandung, karena kinerja merupakan cerminan bagi kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan karyawannya, oleh

karena itu kinerja para karyawan mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi berlangsungnya kegiatan instansi dan berpengaruh bagi proses pencapaian tujuan suatu perusahaan.

Penilaian kinerja yang sesuai dan terarah akan menyebabkan suatu perubahan dalam kinerja karyawan tersebut. Banyak faktor yang harus diperhatikan juga dalam menentukan kinerja karyawan, baik itu dari segi faktor internal maupun dari faktor eksternal. Penilaian kinerja karyawan diarahkan sebagai pengendalian perilaku kerja produktif yang diisyaratkan untuk mencapai hasil kerja yang disepakati. Penilaian kinerja karyawan dilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Penilaian pekerjaan karyawan dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelaksanaan pekerjaan atau unjuk kerja (*performance appraisal*).

Penilaian kerja karyawan pada Baraya Travel Bandung meliputi penilaian kompetensi kerja dan penilaian perilaku kerja karyawan. Penilaian-penilaian tersebut meliputi penilaian kompetensi karyawan (pelaksanaan tugas pokok, pelaksanaan tugas tambahan, ketepatan waktu penyampaian laporan harian), penilaian perilaku kinerja (hadir terlambat tanpa ijin, pulang lebih cepat tanpa ijin, tidak masuk kerja tanpa ijin, tidak melaksanakan tugas tambahan. Tujuan suatu perusahaan adalah mencapai perusahaan yang baik, keuntungan ini akan tercapai bila adanya kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan yang tinggi akan tercapai apabila karyawan memiliki kompetensi yang baik dalam bekerja dan beban kerja yang di berikan tidak berlebih.

Unsur perilaku kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan yang dievaluasi harus relevan dan berhubungan dengan pelaksanaan tugas yang dinilai. Perilaku kerja mencerminkan sikap dari suatu karyawan dalam melaksanakan segala tugas yang diberikan. Perilaku kerja yang baik akan menimbulkan suatu rasa yang nyaman terhadap sesama karyawan dan bisa meningkatkan keberhasilan dari suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Berbagai instrumen penilaian diberikan kepada karyawan untuk dievaluasi secara mendalam guna menentukan presentase kinerja karyawan tersebut pada perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja karyawan, maka diperoleh pencapaian kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Karyawan Baraya Travel Bandung
Periode Januari – Desember 2020

Bulan	Sangat Baik (90-100)		Baik (80-89.9)		Cukup Baik (70-79.9)		Tidak Baik (60-69.9)		Sangat Tidak Baik (<59.9)	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Januari	18	60%	8	25%	2	6%	3	9%	0	0%
Februari	17	58%	10	32%	2	6%	2	6%	0	0%
Maret	19	63%	9	28%	0	0%	3	9%	0	0%
April	18	60%	7	22%	3	9%	2	6%	1	3%
Mei	17	58%	10	32%	2	6%	2	3%	0	0%
Juni	15	50%	11	35%	3	9%	0	0%	2	6%
Juli	18	60%	9	28%	2	6%	2	6%	0	0%
Agustus	18	60%	8	25%	3	9%	2	6%	0	0%

September	21	69%	7	22%	1	3%	1	3%	1	3%
Oktober	16	53%	12	38%	3	9%	0	0%	0	0%
November	20	66%	9	28%	0	0%	2	6%	0	0%
Desember	19	63%	8	25%	3	9%	1	3%	0	0%

(Sumber: Media Baraya Travel, 2020)

Seperti yang tertera pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat dari 31 karyawan dalam hasil penilaian kinerja setiap karyawan untuk setiap karyawannya di Baraya Travel Bandung masih terdapatnya kinerja karyawan yang tidak konsisten, karena mengalami penurunan dan kenaikan yang berubah-ubah. Hal itu di nilai karena masih banyaknya kegiatan ataupun program yang belum dicapai dan direalisasikan pada periode tertentu sehingga akan berpengaruh terhadap nilai sasaran kerja karyawan yang akan diberikan kepada karyawan tersebut.

Ketidak konsistenan kinerja karyawan yang terjadi tidak semata-mata menurun begitu saja, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri, seperti faktor internal dari setiap karyawan yang ada di organisasi yaitu faktor kemampuan karyawan, kedisiplinan kerja karyawan dan kompetensi karyawan, motivasi, stress kerja dan kompensasi. Selain faktor internal, faktor eksternal pun tentunya mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, seperti lingkungan kerja, komunikasi dan budaya kerja didalam organisasi.

Faktor-faktor tersebut tentunya harus diperhatikan oleh organisasi sehingga kinerja dari masing-masing karyawan mencapai optimal dan memenuhi keinginan perusahaan. Berdasarkan hasil penelusuran pada Baraya Travel Bandung yang dilakukan peneliti mengenai masalah kinerja Karyawan yang berkaitan dengan

kompetensi karyawan yang terjadi di Baraya Travel Bandung yaitu belum sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari indikasi-indikasi masalah berikut.

Tabel 1.2
Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Kompetensi
Baraya Travel Bandung 2020

Aspek Kajian	Capaian /Kondisi Saat Ini	Faktor Yang Mempengaruhi		Permasalahan Pelayanan
		Internal	Eksternal	
(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
Pengadaan Barang	Penyedia Barang	Sosialisasi dan Verifikasi	Pihak luar y	Kekurangan tenaga verifikator untuk pengadaan barang yang dibutuhkan
Pelayanan data dan informasi berbasis elektronik	Terbangunnya verifikasi cepat pada pelayanan			Terbatasnya SDM tenaga teknis
Infrastruktur	Terselenggaranya infrastruktur jaringan internet yang cukup memadai	Status keberadaan jaringan belum menggunakan mekanisme penganggaran secara <i>fixed cost</i>	-Besaran alokasi anggaran tidak pasti setiap tahunnya -Pemanfaatan jaringan belum optimal	Keterbatasan tenaga teknis dari sisi Jumlah dan kualifikasi Tenaga operator belum memenuhi standar kualifikasi kompetensi

(Sumber: Baraya Travel Bandung, 2020)

Dari data diatas mengindikasikan bahwa variabel yang berpengaruh besar terhadap kinerja di Baraya Travel Bandung adalah kompetensi karyawan. Dengan indikasinya dilihat dari permasalahan pelayanan tersebut dapat terlihat dari adanya kekurangan dan ketebatasan tenaga teknis dan tenaga verifikator yang tersedia karena belum sesuai dengan sisi jumlah dan kualifikasi yang dibutuhkan di Baraya Travel Bandung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu staff di Baraya Travel Bandung dalam meningkatkan kompetensi karyawan dilakukan berbagai upaya, salah satunya adalah pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Namun pengadaan pelatihan dan pengembangan tersebut dilaksanakan hanya apabila adanya instruksi langsung dari atasan Baraya Travel Bandung. Kinerja karyawan yang kurang menunjang atau kurang tepat dikarenakan kompetensi yang dimiliki karyawan masih rendah sehingga akan menghambat pencapaian visi dan misi perusahaan. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Sehingga apabila karyawan memiliki kompetensi yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan sasaran dan tujuan perusahaan.

Beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan/instansi. Dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Karyawan yang tidak disiplin dalam memanfaatkan waktu kerja akan berdampak pada beban kerja yang

menumpuk, sehingga membutuhkan waktu yang lebih dari waktu kerja normal yang ditentukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit instansi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat dan sesuai dengan kemampuan karyawan sangat perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga pencapaian perusahaan itu sendiri. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan karyawan di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik. Sedangkan beban kerja sendiri adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu Sunarso (2016).

Beban kerja berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya. Beban kerja yang begitu berat akan menyebabkan karyawan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan. Banyak sekali hal yang harus dibenahi dan diperbaiki dalam meningkatkan kualitas kompetensi karyawan yang baik sehingga dapat memajukan perusahaan dan supaya tujuan dari perusahaan tersebut bisa tercapai. Dengan beban kerja yang dapat ditanggulangi dan kompetensi karyawan baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya, ini akan akan berdampak positif pada kinerja dari karyawan pada

perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “**Pengaruh Beban Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Baraya Travel**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Beban Kerja

Beban kerja yang berlebih, terlihat dari data yang telah dijelaskan di latar belakang masalah tersebut, masih banyak karyawan yang bekerja lebih dari porsi yang seharusnya.

2. Kompetensi

a. Kompetensi karyawan kurang baik

Dalam melaksanakan pekerjaan, kompetensi sangat berperan penting. Dalam permasalahan ini terlihat juga kompetensi karyawan yg masih kurang baik berdasarkan data yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah tersebut.

b. Pengalaman kerja masih kurang

Terlihat juga ada beberapa karyawan yang masih kurang pengalaman terhadap bidang pekerjaannya tersebut.

3. Kinerja Karyawan

Dari beban kerja yang berlebih dan kompetensi yang kurang, menyebabkan beberapa kendala, yaitu:

a. Pencapaian penumpang belum optimal dari target yang ditetapkan

b. Karyawan kurang mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat

dari waktu yang telah ditetapkan.

- c. Kinerja karyawan belum optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja pada karyawan Baraya Travel Bandung
2. Bagaimana kompetensi karyawan Baraya Travel Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan pada perusahaan Baraya Travel Bandung
4. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Baraya Travel Bandung

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana beban kerja pada karyawan Baraya Travel Bandung
2. Untuk mengetahui bagaimana kompetensi karyawan Baraya Travel Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada perusahaan Baraya Travel Bandung
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Baraya Travel Bandung

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi pengungkapan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang di peroleh dari penelitian ini akan memberikan wawasan keilmuan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya teori tentang beban kerja, kompetensi dan kinerja karyawan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan manajemen sumber daya manusia terutama memberikan gambaran yang berkaitan dengan beban kerja dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Baraya Travel.

b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung

Hasil Penelitian ini sebagai sumbangan karya ilmiah yang dapat memperkaya koleksi perpustakaan serta mungkin akan bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan peneltian pada bidang yang sama di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sebagian salah satu bahan pembanding.