

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan di bidang transportasi saat ini memberikan dampak positif guna memajukan perekonomian suatu negara, karena dapat membantu dan mempermudah pendistribusian orang dan barang ke suatu tempat tujuan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari suatu daerah ke daerah lainnya. Dengan meningkatnya perkembangan dan kebutuhan alat transportasi yang cepat dan handal juga diikuti dengan meningkatnya resiko kecelakaan di jalan raya.

Kota Bandung adalah salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki lokasi strategis dari segi pariwisata maupun perekonomian. Selain itu jarak tempuh yang cukup dekat dengan Jakarta menjadikan banyaknya masyarakat yang melakukan perjalanan dari Bandung ke Jakarta setiap harinya untuk berwisata ataupun untuk bekerja. Tujuan masyarakat Bandung umumnya beragam, pada hari senin sampai jumat biasanya warga Bandung mengunjungi kota Jakarta untuk bekerja dan keperluan keluarga, sedangkan pada akhir pekan, kebanyakan mereka datang ke kota Jakarta untuk liburan. Maupun sebaliknya banyak juga warga Jakarta yang liburan ke kota Bandung setiap akhir pekannya.

Menurut peningkatan sumber daya manusia (SDM) perusahaan dari segi kualitas, karena didalam pengelolaan perusahaan SDM berperan sangat penting. Tujuan suatu perusahaan akan tercapai apabila karyawan memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan yang diharapkan. Gumilar (2017) menyatakan apabila

seseorang menjadi karyawan dimana telah bergabung dalam suatu wadah yakni organisasi, tentunya ia akan membentuk suatu harapan kerja yang mana terdiri dari keinginan, hasrat, kebutuhan maupun pengalaman masa lalunya ke dalam organisasi atau perusahaan tempatnya bernaung kini. Harapan kerja tersebut nantinya akan terkait dengan kepuasan kerja seseorang tersebut dalam hal ini karyawan organisasi tersebut, dimana dari harapan yang muncul tersebut akan dibandingkan dengan imbalan dari pekerjaan yang membentuk suatu kesesuaian yakni kepuasan kerja (Umar, 2018).

Kepuasan kerja karyawan memainkan peran yang sangat penting pada kinerja organisasi. Kaliski (2017) bahwa kepuasan kerja menyiratkan kebahagiaan serta antusiasme karyawan dengan pekerjaannya dan itu adalah komponen kunci yang mengarahkan karyawan untuk promosi, peningkatan pendapatan, pengakuan dan pencapaian tujuan-tujuan lain yang mengarah ke pemenuhan perasaan. Target dan prestasi tergantung pada kepuasan karyawan yang pada nantinya akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan, pertumbuhan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kualitas kerja organisasi. Hal ini sangat diperlukan bagi suatu organisasi untuk merasakan seperti apa karyawan merasa, berpikir, dan membuat strategi yang dapat meningkatkan dedikasi dan kinerja karyawan.

Salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi. Menurut Mangkunegara (2018) menyatakan bahwa kompensasi yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, motivasi kerja dan hasil kerja. Madura (2017) menyatakan bahwa program pemberhentian kompensasi yang adil dan layak akan mendorong meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kompensasi sangat berperan penting dalam menunjang kepuasan kerja

yang lebih tinggi dalam suatu perusahaan. Salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja, untuk memotivasi dan meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan melalui kompensasi.

Selain variabel kompensasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan antara lain beban kerja. Menurut Hamid (2017) menyatakan bahwa beban kerja yang tidak proporsional akan menimbulkan dampak yang negatif yaitu ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Munandar (2018) menyatakan bahwa beban kerja yang terlalu banyak menyebabkan kelelahan pada karyawan sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dapat mengganggu kesejahteraan psikologis seseorang sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Karyawan dengan beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan produktivitasnya menurun sehingga kepuasan dalam bekerja akan sangat rendah. Oleh karena itu, dengan adanya beban kerja yang rendah karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal dan kepuasan kerja akan terus meningkat.

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan sangat penting peranannya dalam meningkatkan produksi perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dalam pekerjaannya memiliki produktifitas yang lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya. Yusnimar & Mahdani (2017), menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan, untuk itu setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang rendah juga disebabkan oleh masalah kompensasi finansial dalam suatu perusahaan (Rivai, 2017:261).

Fungsi dari travel adalah memberikan layanan jasa transportasi dengan mempermudah masyarakat untuk menggunakan sarana transportasi darat yang menghubungkan kota satu dengan kota lainnya. Travel dan Shuttle merupakan alat transportasi yang digunakan oleh orang pada umumnya untuk berpergian, karena dengan menggunakan sarana jasa transportasi Travel maka perjalanan akan lebih efektif dan tidak menyita waktu yang lebih lama, dibandingkan dengan menggunakan sarana transportasi lainnya seperti Bus atau Kereta Api. Berikut ini data tentang rating yang diberikan oleh konsumen Travel di Kota Bandung bisa dilihat di Tabel 1.1 Berikut:

Tabel 1.1 Data Rating Travel di Kota Bandung yang Melayani Antar Provinsi - Bandung dan Sekitarnya

No	Nama Travel Di Bandung	Rating	Ulasan Konsumen
1	Ninja Travel	5,0	29
2	Safar Mulia Travel	5,0	17
3	Mega Trans	5,0	3
4	Seattle Xtrans Travel	5,0	1
5	Tour Travel Bandung	4,9	79
6	Frestour & Travel	4,8	78
7	Citra Kencana	4,8	60
8	Mi,raj Halal Tour and Travel	4,8	46
9	Segara Tours & Travel	4,8	9
10	Safari Suci Travel	4,7	73
11	Aya Travel	4,6	807
12	Raka Trans Swatama	4,6	450
13	His Tours & Travel	4,6	80
14	Kencana Travel	4,6	72
15	Sightseeing Tours and Travel	4,6	17
16	Golden Rama Tours & Travel	4,5	203
17	Myduta Tour & Travel	4,5	33
18	Cititrans Pasteur	4,4	2.042
19	Travel Kota Bandung	4,4	2.155

Sumber : Google Maps, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa Cititrans Pasteur dan Travel Kota Bandung sama – sama memiliki rating paling rendah sebesar 4,4. Akan tetapi

Travel Kota Bandung memiliki ulasan paling banyak 2.155 ulasan, dibandingkan Cititrans Travel hanya 2.042 ulasan, dilihat dari banyaknya ulasan konsumen yang menggunakan jasa Travel namun Travel Kota Bandung berada di reting paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Travel Kota Bandung memiliki permasalahan, maka dari itu peneliti memilih Travel menjadi bahan penelitian.

Travel tiga cabang pemberangkatan yaitu Bandung – Soreang, Bandung – Jatinangor dan Bandung – Purwakarta. Adapun yang akan peneliti sajikan tentang data rating cabang Travel di Bandung Soreang, Jatinagor dan Baltos bisa dilihat pada tabel 1.2 Sebagai Berikut :

Tabel 1.2 Data Rating Cabang Travel Bandung

No	Caban Travel	Rute	Rating	Ulasan Konsumen
1	Travel Soreang	Soreang –Bandung	4,4	405
2	Travel Jatinangor	Jatinangor – Bandung	4,3	1,3 rb
3	Tours & Travel	Bandung - Purwakarta	3,9	90

Sumber : Google Maps, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa rating Travel dengan Rute Soreang – Bandung mendapatkan rating tertinggi 4,4 dan Travel dengan rute Jatinangor – Bandung mendapatkan rating 4,3 sedangkan rating Travel cabang Baltos dengan rute Purwakarta – Bandung paling rendah dengan rating 3,9 di sini terlihat bahwa adanya masalah di Travel Baltos rute Purwakarta – Bandung.

Travel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi. Travel Kota Bandung didirikan pada Oktober 2011 yaitu dengan rute awal Bandung Jatinangor. Berawal dari kebutuhan masyarakat akan transportasi yang murah. Seiring dengan waktu yang berjalan animo masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi Travel semakin besar karena harga tiket yang terjangkau sesuai dengan

daya beli masyarakat pada umumnya, bahkan lebih murah dibandingkan perusahaan jasa transportasi lain. Dua tahun kemudian travel memperluas cakupan layanan dengan membuka rute bandung-purwakarta dan bandung-jakarta.

Di tahun 2019, Travel Bandung melayani layanan transportasi pemu-
moda di BIJB (Bandara Internasional Jawa Barat), Kertajati-Majalengka, namun
mulai bulan maret 2020 dihentikan sementara karena covid. Travel Kota Bandung
bandung adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, yang
berlokasi di Jl. Tamansari No.2, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung,
Jawa Barat 40116.

. Kinerja adalah melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan
tersebut. Untuk mencapai target yang ditetapkan instansi (kinerja), pegawai harus
mengutamakan kepentingan dan kepuasan dengan memberikan layanan terbaik,
bekerja dengan baik dan inovatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik
(Rolos, Sambul and Rumawas, 2018:22).

Kinerja pegawai menjadi salah satu faktor timbulnya permasalahan dalam
ruang lingkup organisasi yang berada dibawah naungan Kementerian Agama ini.
Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai
mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya
(Ichsan dan Nasution, 2020: 460). Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam
bekerja, untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang
diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu.

Perusahaan akan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya
dengan harapan tujuan perusahaan dapat dicapai. Tanpa adanya prestasi kerja atau

tingkat kinerja karyawan yang tinggi mengakibatkan pekerjaan diselesaikan dengan kurang baik oleh karyawan. Begitu halnya dengan PT. Travel Kota Bandung yang mengharapkan kinerja karyawannya memiliki tingkat yang tinggi. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan maka dapat dilihat pada Tabel 1.3 Persentase Sistem Manajemen Kinerja (SMK) sebagai berikut :

Tabel 1.3 Persentase Sistem Manajemen Kinerja Karyawan

No	Nilai	Kategori
1	91-100	Sangat Baik
2	76-90	Baik
3	65-75	Cukup
4	51-64	Kurang
5	0-50	Buruk

Sumber : Personalia PT. Travel Kota Bandung

Berdasarkan observasi berupa pra survey dan wawancara dari Direktur PT. Travel Kota Bandung dilaksanakan pada tanggal 21 November 2022, penulis menerima informasi bahwa masih kurang maksimalnya kinerja pegawai PT. Travel Kota Bandung. Beliau menerangkan bahwa. “Kinerja pegawai masih belum maksimal karena beban kerja pegawai yang semakin berat dengan ketersediaan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan volume beban kerja”. Hal ini ditunjukkan dengan hasil yang diperoleh Laporan Kegiatan Lembaga Pemerintah (LKJIP) PT. Travel Kota Bandung 2019 hingga 2022”.

Sejauh ini penulis merasa bahwa data sekunder dan primer dari perusahaan yang diperoleh belum cukup untuk menjadi dasar penelitian maka dari hasil arahan pembimbing dan untuk memperkuat penelitian, peneliti menggunakan pra survey dan wawancara kepada pegawai PT. Travel Kota Bandung dengan memfokuskan terhadap kinerja pegawai yang melibatkan 30 responden. Adapun data yang diperoleh peneliti dalam pra survey mengenai kinerja pegawai pada table 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Kinerja Pegawai PT. Travel Kota Bandung

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1	Kinerja Karyawan	Kualitas	5	8	3	14	0	94	3,13
		Kuantitas	5	6	7	11	1	93	3,1
		Ketepatan Waktu	5	6	4	8	7	84	2,8
		Efektivitas	5	5	5	8	7	83	2,76
		Kemandirian	7	9	5	7	2	102	3,4
Skor Rata-rata Kinerja Karyawan								3,04	

Sumber: Hasil Pra Survey PT. Travel Kota Bandung 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat nilai rata-rata kinerja pegawai adalah 3.04. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kinerja pegawai secara keseluruhan dapat dikatakan kurang baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan tanggapan responden mengenai lima dimensi yang mewakili variabel kinerja pegawai, yang harus mendapat perhatian yaitu dimensi Efektifitas yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 2.76. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pegawai PT. Travel Kota Bandung dimana masih adanya pegawai yang tidak sesuai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Efektivitas kerja karyawan di PT. Travel masih rendah, beberapa karyawan datang terlambat jam masuk pagi dan jam setelah istirahat, dan kualitas kerja di PT. Travel dari segi pekerjaan/tugas yang dilakukan belum sesuai dengan target yang ditentukan.

Sumber daya manusia merupakan penggerak yang sangat penting untuk kelancaran kegiatan disuatu instansi. Baik buruknya instansi dapat dilihat dari sumber daya manusianya, sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak baik pula untuk instansi, sebaliknya jika sumber daya manusianya buruk maka akan memiliki dampak negatif pada suatu instansi tersebut (Indriani,

2020:355). Oleh karena itu instansi memiliki kepentingan untuk selalu meningkatkan kinerja seluruh pegawainya, hal ini harus dilakukan agar sumber daya manusia yang terpilih yang telah dipercaya untuk memulai instansi perlu selalu meningkatkan kinerjanya. (Prastiwi, Pardanawati and Kurniawan, 2022:1). Dengan begitu mereka menjadi lebih profesional dan produktif dalam bekerja dengan tercapainya tujuan instansi.

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Faktor-faktor Yang Diduga Bermasalah Terhadap Kinerja Pegawai

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1	Loyalitas	Taat Pada Peraturan	13	7	1	5	4	110	3,66
		Siap Menerima Resiko dari setiap Pekerjaan	14	8	1	3	4	115	3,83
		Karyawan Melaksanakan Pekerjaan Dengan Penuh Kesungguhan	17	6	2	3	2	123	4,1
		Mengorbankan Kepentingan Pribadai Demi Kepentingan Organisasi	11	4	7	6	2	106	3,53
		Rasa Bangga Terhadap Pekerjaan	15	8	2	2	3	120	4
		Skor Rata-Rata Loyalitas							
2	Motivasi	Kebutuhan untuk Berprestasi	12	6	6	3	3	111	3,7
		Kebutuhan Berafiliasi	10	11	3	3	3	112	3,73
		Kebutuhan Untuk Berkuasa	13	5	5	4	3	111	3,7
Skor Rata-Rata Motivasi								3,71	
		Pekerjaan Itu Sendiri	2	6	3	15	4	77	2,56

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
3	Kepuasan Kerja	Gaji	4	8	3	9	6	85	2,83
		Promosi	5	5	6	14	0	91	3,03
		Supervisi	3	5	3	16	3	79	2,63
		Rekan Kerja	3	7	3	14	3	83	2,86
Skor Rata-Rata Kepuasan Kerja								2,78	

Kinerja pegawai yang belum optimal, di PT. Travel Kota Bandung ditemukan gejala-gejala menarik untuk diselidiki. Hasil informasi dari sekretaris yang ditemui dan diajak bicara, penulis menemukan kelemahan lainnya yang diduga bermasalah di PT. Travel Kota Bandung. Kemudian peneliti menggunakan kuesioner kepada pegawai sebanyak 30 orang dengan faktor-faktor yang diduga bermasalah di PT. Travel Kota Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang di duga bermasalah di PT. Travel Kota Bandung.

Tabel 1.6 Hasil Pra Survey Faktor-faktor yang Diduga Bermasalah Terhadap Kepuasan Kerja

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1	Kompensasi	Gaji	11	7	5	4	3	109	3,63
		Bonus	6	10	7	4	3	102	3,4
		Insentif	9	4	4	7	6	97	3,23
		Asuransi	4	4	13	5	4	89	2,96
		Tunjangan Hari Raya	5	8	10	5	2	99	3,3
		Fasilitas	9	4	4	9	4	95	3,16
Skor Rata-Rata Kompensasi								3,28	
2	Kepemimpinan	Visioner	11	9	2	8	0	113	3,76
		Pembimbing	12	11	3	2	2	119	3,96
		Afiliatif	12	8	6	3	1	117	3,9
		Demokratis	13	10	1	2	4	116	3,86
Skor Rata-Rata Kepemimpinan								3,87	
3	Lingkungan Kerja	Perlengkapan Kerja	9	10	6	2	3	110	3,66
		Pelayanan Kepada Pegawai	10	10	2	5	3	109	3,63
		Kondisi Kerja	13	9	2	3	3	116	3,83
		Hubungan Personal	15	5	5	3	2	118	3,93

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								3,77	
4	Beban Kerja	Beban Fisik	5	10	0	13	2	93	3,10
		Beban Mental	2	12	4	10	2	92	3,06
		Beban Waktu	7	6	4	9	4	93	3,10
Skor Rata-Rata Beban Kerja								3,28	
5	Iklim Organisasi	Tanggung Jawab	10	6	5	7	2	105	3,5
		Patuh Terhadap Aturan	15	7	0	2	6	113	3,76
		Kehangatan Antar Karyawan	11	10	1	3	5	109	3,63
		Dukungan Konflik	12	7	2	3	6	106	3,53
Skor Rata-Rata Iklim Organisasi								3,60	
6	Talent Management	Kualitas Dan Karakter Pribadi	18	8	0	2	2	128	4,26
		Potensi	17	9	0	1	3	126	4,2
		Jiwa Pembelajar	14	9	1	4	2	83	3,96
Skor Rata-Rata Talent Management								4,14	
7	Knowledge Management	People	12	9	1	4	4	111	3,7
		Process	8	10	3	7	2	105	3,5
		Technology	14	6	2	3	5	111	3,7
Skor Rata-Rata Knowledge Management								3,63	
Mean = Nilai x F : Jumlah Karyawan (30 orang) Skor Rata-Rata = Jumlah Mean : Jumlah Pernyataan									

Sumber: Hasil Pra Survey PT. Travel Kota Bandung 2022

Berdasarkan tabel 1.6 mengenai faktor-faktor yang diduga bermasalah terhadap kepuasan kerja PT. Travel Kota Bandung, terdapat tiga variabel yang bermasalah dengan nilai rata-rata terendah. Faktor pertama yaitu kepuasan kerja dengan nilai rata-rata 2,78 dan faktor kedua yaitu beban kerja dengan rata-rata 3,08 dan faktor ketiga yaitu kompensasi yang memperoleh rata-rata 3,28. Dimana ketiga faktor memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa kinerja menurun karena kepuasan kerja, kompensasi, dan beban kerja.

Tabel 1.7 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja PT. Travel Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	2	6	3	15	4	77	2,56
	Gaji	4	8	3	9	6	85	2,83
	Promosi	5	5	6	14	0	91	3,03
	Supervisi	3	5	3	16	3	79	2,63
	Rekan kerja	3	7	3	14	3	83	2,86
Skor Rata-Rata							2,78	

Sumber: Hasil pra survei di PT. Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan tabel 1.7 faktor yang diduga bermasalah adalah faktor kepuasan kerja, Kepuasan kerja merupakan faktor yang mendorong mengapa seorang mau bekerja. Jika seorang pegawai telah memperoleh kapuasan dari pekerjaan maka akan merasa senang untuk bekerja. Kepuasan kerja diperoleh pegawai saat bekerja belum sepenuhnya terpenuhi (Siagian & Khair, 2018:60).

Indikator kepuasan kerja yang paling rendah adalah pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan itu sendiri di PT. Travel Kota Bandung mencakup tentang kurang puasnya terhadap pekerjaan itu sendiri, atasan kurang mengawasi dan membimbing setiap pekerjaan yang karyawan lakukan dan gaji yang diterima karyawan masih di bawah UMR.. Kemudian tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya, pegawai akan memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang telah dikerjakanya oleh karena pegawai harus mencurahkan segala kemampuannya untuk memenuhi kewajibannya terhadap instansi yaitu bekerja dengan sebaik-baiknya. (Ivan Suciadi, 2017:535). Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana atau sebaik apa kinerja dari pegawai itu sendiri dan selanjutnya akan memacu pegawai itu untuk bekerja lebih baik.

Selain kepuasan kerja ternyata ada variable lain yang bermasalah yaitu variable beban kerja. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan

dampak yang tidak baik bagi pegawai pada umumnya, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental, sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan terjadi pengurangan gerak yang akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi (2019:182). Menyatakan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Ini merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi jumlah dan kualifikasi pegawai yang dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan instansi. Selain itu, pengukuran beban kerja juga dianggap sebagai teknik manajemen untuk memperoleh informasi tentang posisi atau pekerjaan. Pemendagri No. 12/2008 Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Berikut ini data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel beban kerja di PT. Travel Kota Bandung.

Tabel 1.8 Hasil Pra Survei Beban Kerja PT. Travel Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Beban Kerja	Beban Fisik	5	10	0	13	2	93	3,10
	Beban Mental	2	12	4	10	2	92	3,06
	Beban Waktu	7	6	4	9	4	93	3,10
Skor Rata-Rata								3,08

Sumber: Hasil pra survei di PT. Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan tabel 1.8 mengenai variable beban kerja skor rata-rata 3.08 yang artinya beban kerja di PT. Travel Kota Bandung cukup berat, ketersediaan jumlah pegawai tidak sebanding dengan volume beban kerja, target yang harus dicapai dalam pekerjaan kadang kurang jelas, indikator beban kerja yang paling

rendah yaitu beban mental. Beban mental karyawan sering merasa kesehatannya terganggu. Tingkat intensitas beban kerja psikis (mental) yang tinggi akan menimbulkan kelelahan psikis, yang disertai dengan munculnya perasaan lelah, letih, lesu, dan berkurangnya kewaspadaan (Devoni, Irvan dan Khansa, 2021:3). Beban fisik di PT. Travel Kota Bandung sewaktu-waktu pekerjaan menumpuk dan Beban waktu karyawan sulit menyesuaikan pekerjaan dengan cepat.

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2014) kelelahan kerja akan menyebabkan terjadinya penurunan produktivitas kerja yang dapat meningkatkan jumlah terjadinya perubahan pada perilaku kerja, kesalahan kerja, ketidakhadiran kerja dan berhenti bekerja. Dari sini dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan tingginya volume beban kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja, sehingga kondisi ini menuntut pegawai untuk mencurahkan lebih banyak energi dari biasanya dalam melakukan pekerjaannya. Karena tidak semua pegawai memiliki tingkat ketahanan terhadap tekanan beban kerja yang sama, tetapi semua ini tergantung pada masing-masing individu yaitu tugas-tugas tersebut dilaksanakan dengan tepat atau tidak tergantung bagaimana masing-masing mengalami beban kerja yang dirasakannya.

Selain beban kerja salah satu faktor lain yang bermasalah lainnya adalah faktor Kompensasi. Kompensasi yang diperoleh dengan adil dan layak dapat digunakan untuk memenuhi standar dan kelangsungan hidup karyawan. Kompensasi yang diserahkan oleh perusahaan berkenaan dengan karyawan juga mampu menambah semangat karyawan. Pemberian kompensasi yang sesuai mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja yang optimal yang ada di PT. Travel Kota Bandung sebagaimana peneliti lampirkan pada table 1.9 sebagai berikut:

Tabel 1.9 Hasil Pra-Survey Kompensasi Kerja pada PT. Travel Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kompensasi	Gaji	11	7	5	4	3	109	3,63
	Bonus	6	10	7	4	3	102	3,4
	Insentif	9	4	4	7	6	97	3,23
	Fasilitas	9	4	4	9	4	95	3,16
	Tunjangan Hari Raya	5	8	10	5	2	99	3,3
	Tunjangan Kesehatan	4	4	13	5	4	89	2,96
Skor Rata-Rata Kompensasi							3,28	

Sumber: Hasil pra survei di PT. Travel Kota Bandung, 2022

Dapat dilihat di tabel 1.9 variabel dapat dilihat bahwa kompensasi di PT. Travel Kota Bandung yang dapat dikatakan masih kurang, ditandai dengan hasil nilai rata-rata kompensasi sebesar 3,28 dan terdapat dimensi yang paling kecil yaitu asuransi sebesar 2,96. Hal ini menunjukkan kurang optimalnya kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. Travel Kota Bandung. Berdasarkan wawancara dan kuesioner dengan karyawan, masih banyak karyawan yang belum terdaftar BPJS. Baik untuk BPJS Kesehatan maupun BPJS Ketenagakerjaan.

Karyawan belum mendapatkan fasilitas yang lengkap, dan insentif di PT. Travel Kota Bandung itu ada khusus untuk penjualan F&B dan paket. Kompensasi yang diberikan perusahaan membuat karyawan merasa bahwa perusahaan bukan hanya memperhatikan tetapi menghargai apa yang telah mereka lakukan untuk keberlangsungan perusahaan. Sebaliknya, jika perusahaan kurang memperhatikan sumber daya manusianya, maka bukan hal yang tidak mungkin karyawan akan merasa tidak termotivasi dan tidak merasa puas dengan apa yang dikerjakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan pada halaman sebelumnya dan fenomena yang terjadi, begitupun hasil teoritikal dan jurnal-jurnal penelitian

yang telah di teliti sebelumnya mengenai Kompensasi, Beban Kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai sudah banyak diteliti pada umumnya akan tetapi hanya sedikit yang menganalisis secara keseluruhan dari semua variable untuk menjadikan satu kajian yang terikat. Maka penulis merasa tertarik untuk mengisi kekosongan tersebut sehingga penulis ingin melakukan suatu penelitian lebih jauh dengan menggabungkan variable tersebut menjadi satu kajian dan topik yang menarik dengan mengambil judul penelitian **“PENGARUH KOMPENSASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG BERDAMPAK PADA KINERJA PEGAWAI”** (Studi Kasus pada PT. Travel Kota Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup di dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam peneliti ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Kompensasi
 - a. Tunjangan kesehatan di PT. Travel Kota Bandung masih banyak karyawan yang belum terdaftar BPJS
 - b. Karyawan belum mendapatkan fasilitas yang lengkap
 - c. Insentif di PT. Travel Kota Bandung itu ada khusus untuk penjualan R&B dan paket.

2. Beban Kerja
 - a. Beban mental karyawan sering merasa kesehatan nya terganggu
 - b. Beban waktu karyawan sulit menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.
 - c. Beban fisik di PT. Travel Kota Bandung sewaktu-waktu pekerjaan menumpuk
3. Kepuasan kerja
 - a. Kurang puas terhadap pekerjaan itu sendiri
 - b. Atasan kurang mengawasi dan membimbing setiap pekerjaan yang karyawan lakukan
 - c. Gaji yang diterima karyawan masih di bawah UMR
4. Kinerja Pegawai
 - a. Efektivitas Kerja karyawan di PT. Travel Kota Bandung masih rendah
 - b. Beberapa karyawan datang terlambat jam masuk pagi dan jam setelah istirahat
 - c. Kuantitas kerja karyawan di PT. Travel Kota Bandung dari segi pekerjaan/tugas yang dilakukan belum sesuai dengan target yang ditentukan

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, yang dikemukakan diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kompensasi pada PT. Travel Kota Bandung
2. Bagaimana Beban Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
3. Bagaimana Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
4. Bagaimana Kinerja Pegawai pada PT. Travel Kota Bandung

5. Seberapa besar pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
6. Seberapa besar pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
7. Seberapa besar pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja secara parsial maupun simultan pada PT. Travel Kota Bandung
8. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Travel Kota Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Kompensasi pada PT. Travel Kota Bandung
2. Beban Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
3. Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
4. Kinerja Pegawai pada PT. Travel Kota Bandung
5. Besarnya pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
6. Besarnya pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung
7. Besarnya pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Travel Kota Bandung.
8. Besarnya pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Travel Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis
 - a. Penulis mengetahui secara langsung kinerja karyawan yang bekerja di PT. Travel Kota Bandung.
 - b. Penulis dapat menilai secara langsung Kepuasan Kerja yang diberikan di PT. Travel Kota Bandung.
 - c. Penulis dapat menilai secara langsung Beban Kerja yang diberikan di PT. Travel Kota Bandung.
 - d. Penulis mengetahui secara langsung Kompensasi yang ada di PT. Travel Kota Bandung.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cara mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan.

2. Bagi perusahaan
 - a. Hasil penelitian diharapkan, sebagai bahan masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai PT. Travel Kota Bandung.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi bagi PT. Travel Kota Bandung untuk memperhatikan kompensasi dan beban kerja.
 - c. Mendapatkan informasi dan bahan penilaian dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan kompensasi dan beban kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai.
 - d. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerjasama antara perusahaan dengan Universitas.
3. Bagi pihak lain.
 - a. Penulis berharap agar hasil penelitian ini berguna sebagai informasi tambahan yang memperluas pemikiran khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia bagi para pembaca.
 - b. Sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.
 - c. Memberikan gambaran PT. Travel Kota Bandung.