

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada masa pandemic covid-19 objek wisata banyak yang tidak beroperasi kembali. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pengelolaan sumber daya dalam menunjang kegiatan seperti destinasi wisata. Saat ini sektor pariwisata di Indonesia sangat berperan dalam pembangunan nasional, sebagai tambahan sumber penghasil devisa, meratakan dan meningkatkan kesempatan kerja serta pendapatan masyarakat. Pajak pembangunan yang diperoleh dari sektor ini telah menjadi tumpuan dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pariwisata di Indonesia tersebar di seluruh provinsi-provinsi dan kota. Fungsi lain dari objek wisata adalah memberi peluang lapangan kerja dan kesempatan berusaha disektor pariwisata bagi masyarakat di sekitar objek wisata. Perusahaan harus bisa mengikuti berbagai perubahan yang terjadi di era modern saat ini. Perubahan tersebut dapat direalisasikan dalam bentuk aksi-aksi serta kebijakan-kebijakan yang tepat.

Organisasi yang tidak mampu mengikuti perkembangan zaman akan mati layaknya hewan purba yang digiling zaman. Untuk dapat meningkatkan eksistensi perusahaan di era globalisasi saat ini, peran aktif Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan berupa kemampuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki. Karyawan bukan hanya sebagai objek dalam

pencapaian tujuan, tetapi juga menjadi subjek atau pelaku. Mereka dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan serta mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan.

PT Jasa dan Kepariwisata Jabar (Perseroda) Kota Bandung berkomitmen untuk memupuk investasi pada program pengembangan sumber daya manusia (SDM) secara profesional, dengan senantiasa berupaya mencetak pribadi-pribadi yang memiliki keinginan berkembang secara mandiri, kerendahan hati untuk terus berjalan namun pada saat bersamaan memiliki kepercayaan diri yang kuat karena didukung kompetensi yang sesuai dengan *core business* perusahaan dalam menghadapi tantangan zaman.

Berdasarkan data lima tahun terakhir, jumlah wisatawan (orang) di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Sejalan dengan bertambahnya fasilitas wisata alam baru dengan mengalami peningkatan. Berdasarkan Badan Pusat Nasional tahun 2022, menyatakan bahwa wisatawan di Indonesia pada tahun 2018, 2019 mengalami peningkatan sedangkan 2020, 2021, 2022 mengalami penurunan, bisa dilihat pada Tabel 1.1 :

Tabel 1. 1

Data Jumlah Perjalanan Wisatawan (Orang) Nasional Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)
1.	2018	303.403.888
2.	2019	722.158.733
3.	2020	518.588.962
4.	2021	431.897.356
5.	2022	678,530.000

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai data jumlah perjalanan wisatawan (orang) nasional tahun 2018-2022, menyatakan bahwa 2019 paling tinggi dari setiap tahunnya. Pada tahun 2020 mengalami penurunan dari 722.158.733 menjadi 518.588.962 dan pada tahun 2021 mengalami penuluruan kembali menjadi 431.897.356. Hal ini terjadi karena adanya pandemic Covid-19 yang mengharuskan semua orang untuk *stay at home*, sehingga tidak terlalu banyak aktivitas yang dilakukan diluar rumah, termasuk dengan perjalanan jauh (berwisata). Hal ini berarti pengelolaan belum dapat berinovasi untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah pengunjung dan berupaya untuk meningkatkan kinerja pada saat pandemic Covid-19. Pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari 431.897.356 menjadi 678,530.000, namun kenaikan tersebut harus terus ditingkatkan melalui Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Selain itu, Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2022) juga menjelaskan data jumlah perjalanan wisatawan pada Provinsi di Pulau Jawa Tahun 2022 dalam Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1. 2

Data Jumlah Perjalanan Wisatawan (Orang) Antar Provinsi Di Indonesia

No.	Provinsi	Jumlah Wisatawan (Orang)
1.	Jawa Barat	80.345.500
2.	Jawa Tengah	60.876.329
3.	D.I Yogyakarta	42.438.345
4.	DKI Jakarta	23.860.000
5.	Banten	29.087.450
6.	Jawa Timur	21.879.900
Jumlah		258.487.524

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional,2022

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Jawa Barat memperoleh jumlah wisata paling unggul diantara provinsi yang lainnya, Jawa Barat terus

mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 43,0%. Meningkatnya jumlah wisatawan memberikan dampak yang positif bagi para pariwisata Jawa Barat. Selain itu, Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2022) juga menjelaskan Data Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata antar Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2022 dalam tabel 1.3 berikut:

Tabel 1. 3

Data Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Di Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2022

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Wisatawan (Orang)
1.	Kabupaten Bandung Barat	3.359.235
2.	Kabupaten Bandung	3.479.350
3.	Kota Bandung	1.789.345
Jumlah		8.627.930

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional,2022

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa kota Bandung memperoleh jumlah wisatawan terendah, dari kota bandung lainnya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pengelolaan sumber daya dalam menunjang kegiatan seperti destinasi wisata yang kurang terjamah oleh wisatawan dapat dikelola dan diperkenalkan kepada wisatawan. Berdasarkan data Pemerintah Provinsi Jawa Barat (2022) terdapat Data Jumlah Pengunjung Kota Bndung Tahun 2022 yang dapat di lihat dalam Tabel 1.4 berikut:

Tabel 1. 4

Data Jumlah Pengguna Jasa Perusahaan Pariwisata Tahun 2022

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Pengguna Jasa (Orang)
1.	PT. Sayaga Kota Bogor	22.878
2.	PT. Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda)	19.624
	Jumlah	61.041

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional,2022

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung memiliki jumlah total kunjungan wisata sebanyak 19.624 lebih rendah dibandingkan dengan PT. Sayaga Kota Bogor, kurangnya pengelolaan dengan baik yang mengakibatkan sedikitnya jumlah pengunjung. Untuk mendapatkan fenomena yang terjadi di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung, peneliti mengadakan wawancara dengan pihak karyawan PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung. Dari hasil wawancara dengan pihak karyawan PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung di peroleh suatu fenomena tidak tercapainya target perusahaan yang didukung dengan data pada tabel 1.5 berikut:

Tabel 1. 5

Target pendapatan Premi, Realisasi, dan Selisih

No.	Tahun	Target	Realisasi	Selisih
1.	2020	12.974.524.941	12.494.621.349	479.903.592
2.	2021	11.721.937.240	10.511.614.011	1.210.323.229
3.	2022	11.522.252.058	10.635.280.422	886.971.636

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional,2022

Dari tabel 1.5 mengenai target pendapatan premi,realisasi dan selisih PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung data diatas terlihat

adanya penurunan pada tahun 2020 ke tahun 2021, dan ada kenaikan pada tahun 2022. Dari hasil wawancara dengan pihak karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung Penurunan dari tahun 2020 ke tahun 2021 dengan selisih 1.983.007.349 dari 12.494.621.394 menjadi 10.511.614.011 hal ini dikarenakan pada tahun 2020 sampai 2021 adalah masa transisi dari masa pandemic Covid-19 ke masa normal. Dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dikarenakan sudah masuk ke masa normal dengan selisih 51.132.310 dari 10.511.614.011 menjadi 10.635.280.422. Namun teraget dari perusahaan masih belum bisa tercapai. Dalam hal ini maka perlu adanya perhatian dan perbaikan khusus terhadap sumber daya manusia agar menghasilkan kinerja yang baik dan optimal demi tercapainya tujuan perusahaan. Karena keberhasilan dan keefektifan dalam mencapai visi, misi dan tujuan suatu organisasi juga dipengaruhi oleh kinerja pegawainya dengan harapan tujuan perusahaan dapat dicapai. Begitupun halnya pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung yang mengharapkan kinerja pegawainya memiliki tingkat yang tinggi.

Oleh karena itu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai fenomena yang dapat peneliti gunakan sebagai acuan dalam melakukan survei ini adalah adanya kecenderungan dimana kinerja karyawan dari tahun 2020-2022 yang kurang baik. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan maka dapat dilihat dari sistem manajemen Kinerja (SMK) pada tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1. 6

Sistem Manajemen Kinerja Karyawan PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda)
Kota Bandung

Nilai	Kriteria	Keterangan
A	91 – 100	Sangat Baik
B	81 – 90	Baik
C	61 - 80	Cukup
D	41 – 60	Kurang
E	0 – 40	Kurang Sekali

Sumber: PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung

Dari tabel 1.6 mengenai Sistem Manajemen Kinerja Karyawan PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung. Sistem penilaian kinerja ini digunakan untuk mengetahui baik atau tidaknya kinerja karyawan dari hasil evaluasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggungjawab yang dikerjakan. Adapun hasil evaluasi kinerja PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung pada tahun 2021-2021 sebagai berikut:

Tabel 1. 7

Evaluasi Kinerja Pegawai pada PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota
Bandung

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1	2021	Triwulan 1	76,05	C	Cukup
		Triwulan 2	75,35	C	Cukup
		Triwulan 3	74,34	C	Cukup
		Triwulan 4	72,10	C	Cukup
No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
2	2022	Triwulan 1	78,39	C	Cukup
		Triwulan 2	77,58	C	Cukup
		Triwulan 3	76,39	C	Cukup
		Triwulan 4	74,28	C	Cukup

Sumber: PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.7 mengenai evaluasi kinerja karyawan PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung dapat kita ketahui bahwa perusahaan tersebut belum memenuhi pencapaian target atau standar kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Pencapaian kinerja karyawan mengalami penurunan

pada tahun 2021 hingga 2022. Penurunan tersebut dapat dilihat dari pencapaian kinerja tahun 2021 yang turun setiap triwulan dengan angka pencapaian terbesar sebesar 76,05 pada triwulan 1 menjadi 72,10 di triwulan 4 dan naik kembali pada triwulan 1 tahun 2022 sebesar 78,39 dengan predikat C (cukup). Hal ini mengindikasikan bahwa komponen dari setiap penilaian kinerja masih belum baik karena pencapaian kinerja hanya sebatas C (cukup), sedangkan harapan perusahaan kinerja karyawan mengalami peningkatan dan stabil dengan predikat A (baik sekali) atau B) baik dari tahun ketahun.

PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi Jawa Barat PT Jasa dan Kepariwisata Jabar (Perseroda) Kota Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa dan pariwisata yang ada di Jawa Barat. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Jasa dan Kepariwisata Jabar (Perseroda) Kota Bandung melayani dua bentuk atau model bisnis yaitu: melayani konsumen secara langsung baik itu personal ataupun korporasi dan melayani kerjasama dengan mitra dalam membangun suatu proyek. Tentunya agar bisnis perusahaan dapat berjalan dengan baik diperlukan kinerja yang baik pula dari karyawannya. Hal tersebut menjadi penting karena tercapai atau tidaknya tujuan dari suatu perusahaan seringkali dilihat dari kinerja karyawannya.

Dari hasil data pengguna jasa perusahaan pariwisata dan data target perusahaan di atas peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan yang menjadi responden. Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra survey terdapat faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja

karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung pada tahun 2022 sebagai berikut:

Tabel 1. 8

Hasil Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan PT Jaswita Jabar

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	ST	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	2	6	16	4	2	88	2,9
	Kuantitas Kerja	2	3	11	6	8	105	3,5
	Tanggung Jawab	1	7	11	7	4	96	3,2
	Kerja Sama	1	5	18	3	3	92	3,1
	Inisiatif	3	5	15	7		86	2,8
Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan							3,1	

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti, 2022

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.8 Kinerja Karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung menunjukkan skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 3,1 yang mana skor tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik secara garis kontinum menurut (Sugiyono, 2018:94). Hal ini menunjukkan kinerja karyawan cenderung masih kurang baik. Adapun pada dimensi kualitas kerja yaitu masih ada karyawan yang kurang mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Dimensi inisiatif yaitu kurangnya inisiatif dalam bekerja.

Dalam hal ini untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor yang paling dominan menjadi penyebab turunnya kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung, maka peneliti melakukan pra survey. Pra survey dilakukan dengan menyebar kuesioner yang berisi enam variabel yang diduga bermasalah dan mempengaruhi kinerja karyawan, kuesioner dibagikan kepada 30 karyawan yang menjadi responden. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sedarmayanti (2018:123), kinerja

dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, lingkungan kerja, stress kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, pengembangan karir, dan beban kerja. Berikut hasil pra survey pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung dalam Tabel 1.9 sebagai berikut:

Tabel 1. 9
Hasil Pra Survey Mengenai Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Lingkungan kerja	Lingkungan Kerja Fisik		1	1	18	8	127	4,2
	Lingkungan Kerja Non-Fisik		1	4	17	8	122	4
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							4,3	
Stress Kerja	Stres Individu		1	2	17	10	126	4,2
	Stres Organisasi		1	2	18	9	125	4,1
Skor Rata-Rata Stress Kerja							4,1	
Motivasi Kerja	Kebutuhan Akan Prestasi	3	9	9	6	3	87	2,9
	Kebutuhan Akan Afiliasi	2	6	12	6	4	94	3,1
	Kebutuhan Akan Kekuasaan	3	9	13	2	3	83	2,7
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja							2,9	
Disiplin Kerja	Taat Terhadap waktu		1	2	18	9	125	4,1
	Taat terhadap peraturan perusahaan		1	1	18	8	127	4,2
	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan			4	22	4	120	4,0
	Taat terhadap peraturan lainnya	1	2	1	17	9	121	4,0
Skor Rata-Rata Disiplin Kerja							4,0	

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Pengembangan Karir	Peningkatan Kemampuan	1	1	1	18	11	133	4,4
	Tingkat Kepuasam Kerja		2	4	15	11	116	3,8
	Sikap dan perilaku Karyawan		1	2	19	8	124	4,1
Skor Rata-Rata Pengembangan Karir							4,1	
Beban Kerja	Beban Waktu	2	1	1	14	12	123	4,1
	Beban Usaha Mental		2	1	9	18	124	4,1
	Beban Tekanan Psikologis			2	15	13	131	4,3
Skor Rata-Rata Beban Kerja							4,1	

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti, 2022

Berdasarkan data pra survey pada tabel 1.9 kepada 30 responden dapat dilihat bahwa Motivasi Kerja mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu 2,9 yang mana skor tersebut termasuk kategori kurang baik secara garis kontinum menurut (Sugiyono, 2017:94). Untuk mencapai efektifitas dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan perlu mempunyai perilaku dimana karyawan tidak hanya bekerja untuk kepentingan pribadi melainkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dan dapat membantu karyawan lain untuk efektifitas dan efisien dalam bekerja. Oleh karena itu motivasi berperan sangat penting dalam suatu perusahaan. Untuk mengetahui motivasi kerja pada karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung, penulis melakukan pra-survey terhadap 30 responden sebagai sampel. Berikut hasil pra survey pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung dalam Tabel 1.10 sebagai berikut:

Tabel 1. 10
Hasil Kuesioner Pra Survey Motivasi Kerja PT Jaswita Jabar

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	ST	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Motivasi Kerja	Kebutuhan Akan Prestasi	3	9	9	6	3	87	2,9
	Kebutuhan Akan Afiliasi	2	6	12	6	4	94	3,1
	Kebutuhan Akan Kekuasaan	3	9	13	2	3	83	2,7
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja							2,9	

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.10 diatas bisa mengetahui motivasi kerja pada karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung, bahwa rata-rata motivasi kerja pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung sebesar 2,9. Hal tersebut masuk kedalam kategori kurang baik jika dibandingkan dengan variabel dalam prasurevei. Hasil tersebut menjadi salah satu yang diyakini oleh perusahaan bahwa motivasi kerja di dalam perusahaan merupakan faktor yang harus di perhatikan sepenuhnya oleh perusahaan. Motivasi kerja memiliki 3 dimensi, dimana terdapat satu dimensi yang memiliki nilai terendah dibandingkan dimensi yang lainya yaitu Kebutuhan akan kekuasaan dengan skor rata-rata 2,7.

Menurut Sedarmayanti dalam Aulia (2018) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu Tindakan atau tindak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negative, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang bermasalah yang dapat mempengaruhi terhadap motivasi kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nabila et al,2018) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara

lain, *Soft Skill*, *Reward*, Penempatan Kerja, Kekepmimpinan, dan Komunikasi. Penulis melakukan pra survei kepada 30 responden untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi terhadap motivasi kerja di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung. Berikut hasil pra-survei pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung dalam Tabel 1.11 sebagai berikut:

Tabel 1. 11

Hasil Pra Survei Mengenai Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
<i>Soft Skill</i>	Kesadaran Diri	2	11	15	1	1	78	2,6
	Manajemen Diri	1	9	10	7	3	92	3,0
	Motivasi Diri	2	9	11	8		85	2,8
	Empati	3	11	14	1	1	72	2,4
	Keterampilan Sosial	2	6	13	6	3	92	3,0
Skor Rata-Rata <i>Soft Skill</i>							2,7	
<i>Reward</i>	<i>Financial Reward</i>	5	9	9	6	1	79	2,7
	<i>Inherent Reward</i>	8	7	9	5	1	74	2,5
	<i>Non Financial Reward</i>	3	5	7	11	4	98	3,2
Skor Rata-Rata <i>Reward</i>							2,8	
Penempatan Kerja	Pendidikan			2	20	8	126	4,2
	Pengetahuan		1	1	18	8	127	4,2
	Keterampilan		1		21	9	131	4,3
	Pengalaman	1		1	19	10	130	4,3
Skor Rata-Rata Penempatan Kerja							4,2	
Kepemimpinan	Pengaruh	1	1	2	16	10	123	4,1
	Legitimasi		1	3	10	16	131	4,3
	Tujuan	1	1	2	18	8	121	4,0

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Skor Rata-Rata Kepemimpinan							4,1	
Komunikasi	Komunikasi ke atas	1	1	1	18	11	133	4,4
	Komunikasi ke bawah		2	4	15	11	116	3,8
	Komunikasi ke horizontal		1	2	19	8	124	4,1
Skor Rata-Rata Komunikasi							4,1	

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.11 dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dan berpengaruh pada rendahnya motivasi kerja di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung adalah variabel *Soft Skill* dengan skor rata-rata 2,7 dan variabel *Reward* dengan skor rata-rata 2,8. Dalam bekerja di sebuah perusahaan pastinya tidak terlepas dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh karyawan.

Menurut LaFrance dalam Fahlina (2022), *soft skills* didefinisikan sebagai “personal and interpersonal behaviour that develop and maximize human performance (e.g. confidence, flexibility, honesty, and integrity)” yang maksudnya adalah bahwa *soft skills* merupakan “Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”.

Dari hasil pra survei variabel *soft skill* yang memiliki lima dimensi dimana dari kelima dimensi tersebut terdapat 2 dimensi yang memiliki skor rata-rata rendah yaitu Empati dengan skor rata-rata 2,4 dan kesadaran diri dengan skor rata-rata 2,6.

Hal tersebut menandakan bahwa *soft skill* yang dimiliki oleh karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung masih kurang.

Selain *soft skill* yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *reward*, salah satu keberhasilan bagi perusahaan yaitu dengan memberikan *reward* kepada karyawan. Menurut Echolas dan Shadily dalam Tresia Karli Kawulur (2018:69) *reward* adalah sesuatu yang kita berikan kepada seseorang karena dia melakukan sesuatu. Sesuatu tersebut wajar sebagai apresiasi, sebagai ungkapan terimakasih dan perhatian kita. Dengan pemberian *reward* ini adalah upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan karena dengan adanya *reward* karyawan bisa merasa dihargai dan diapresiasi sehingga semangat dalam mencapai target yang telah ditentukan.

Berdasarkan tabel hasil pra survey menyatakan bahwa rata-rata *reward* pada PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung sebesar 2,8 yang artinya *reward* belum sesuai dengan yang diharapkan atau tergolong kurang baik. Variabel *reward* yang memiliki 3 dimensi, dimana dimensi tersebut memiliki nilai yang rendah yaitu *Financial reward* dengan skor rata-rata 2,7, *inherent reward* dengan skor rata-rata 2,5 dan *non financial reward* dengan skor rata-rata 3,2. Hal tersebut menandakan bahwa *reward* yang diberikan kepada karyawan masih kurang.

Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi kerja di antaranya adalah *soft skill*, dan *reward*. *Reward* sebagai wujud apresiasi dari perusahaan kepada karyawan yang mampu mencapai target yang telah ditentukan namun karyawan tidak akan bisa mencapai target perusahaan jika tidak memiliki *soft skill* yang baik.

Dengan adanya *reward* dan *soft skill* ini bisa menciptakan motivasi kerja untuk karyawan dengan pemberian *reward* karyawan akan lebih bersemangat untuk meningkatkan kinerjanya.

Perusahaan perlu meningkatkan motivasi kerja karena dengan adanya peningkatan motivasi kerja akan berdampak pada penurunan dan peningkatan pada kinerja karyawan, Adapun beberapa hal yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya yaitu kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan. Dengan motivasi kerja yang tinggi maka karyawan akan bisa meningkatkan kinerjanya.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu perusahaan dalam menemukan hubungan yang konkrit antara *Soft Skill*, *Reward*, dan Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung. Peneliti juga berharap dapat membantu perusahaan dalam mengatasi masalah *Soft Skill*, *Reward*, dan Motivasi Kerja sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti perlu melakukan penelitian lebih dalam dengan judul: **“Pengaruh *Soft Skill* dan *Reward* Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada yang bertujuan

untuk memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya bertujuan untuk memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup kedalam penelitian yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening yaitu pada *soft skill* dan *reward*.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah dibahas di atas serta hasil wawancara di atas, dapat diidentifikasi terdapat masalah dalam motivasi kerja dan kinerja karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung yang diduga akibat adanya indikator *soft skill* dan *reward*. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain:

1. *Soft Skill*
 - a. Kurangnya rasa empati dan tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan oleh perusahaan.
 - b. Karyawan kurang bisa mencari solusi ketika ada permasalahan dalam pekerjaan.
2. *Reward*
 - a. Kurangnya dukungan dan pujian dari atasan serta rekan kerja.
 - b. Kurangnya bonus yang diterima oleh karyawan diluar gaji.
3. Motivasi Kerja
Kurangnya ketertarikan untuk menduduki posisi yang lebih tinggi.
4. Kinerja Karyawan
 - a. Kurangnya inisiatif dari karyawan dalam mengerjakan tugas.

Kurangnya ketelitian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, yang dikemukakan diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana: Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah-masalah yang akan di lakukan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan *soft skill* di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
2. Bagaimana tanggapan *reward* di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
3. Bagaimana tanggapan motivasi kerja di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
4. Bagaimana tanggapan kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *soft skill* dan *reward* terhadap motivasi kerja di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) 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. *Soft skill* di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
2. *Reward* di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
3. Motivasi kerja di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
4. Kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
5. Besarnya pengaruh *soft skill* dan *reward* terhadap motivasi kerja di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
6. Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Jasa dan Kepariwisataaan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengembangkan teori yang sudah ada, dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya serta memberikan informasi untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mengenai *Soft Skill*, *Reward*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karaywan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Dengan melakukan penelitian ini peneliti berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.
2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar studi untuk

perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

- a. Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengetahui besarnya pengaruh *Soft Skill* dan *Reward* dalam memotivasi karyawan dalam bekerja di PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
- b. Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengetahui besarnya dampak dari Motivasi Kerja pada Kinerja Karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.
- c. Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh *Soft Skill* dan *Reward* terhadap Motivasi Kerja dan dampaknya pada Kinerja Karyawan PT Jasa dan Kepariwisataan Jabar (Perseroda) Kota Bandung.

2. Bagi perusahaan

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang dihadapi berkaitan dengan *soft skill*, *reward* dan motivasi kerja serta kinerja karyawan

- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan sebagai alat pertimbangan untuk lebih meningkatkan *soft skill* para karyawan dan memberikan *reward* sesuai dengan jasa atau pencapaian yang diberikan oleh karyawan untuk perusahaan.
 - c. Membantu mengetahui secara langsung masalah-masalah yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.
3. Bagi pihak lain
- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui dan memahami mengenai pengaruh *Soft Skill* dan *Reward* terhadap Motivasi Kerja dan dampaknya terhadap Kinerja Karyawan.
 - b. Hasil penelitian ini dijadikan informasi yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.