

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan umumnya menginginkan sumber daya manusia yang mempunyai produktifitas tinggi dalam bekerja. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang harus dikelola dengan baik, keberadaan sumber daya manusia yang handal memiliki peranan yang strategis dan menjadi salah satu faktor kunci dalam menyambung rantai kesuksesan sebuah organisasi untuk meraih target yang telah ditentukan. Hal ini menandakan bahwasannya peran sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan, karena tanpa adanya sumber daya manusia yang baik dan berkualitas suatu perusahaan tidak akan bisa menentukan keberhasilan pelaksanaan di suatu perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktifitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja pegawai dianggap penting karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan, bagaimana menciptakan kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan optimal dan merasa puas atas pekerjaan yang dikerjakan sehingga karyawan melakukan pekerjaan dengan senang dan berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka.

Bagi organisasi kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan, hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Begitupun bagi karyawan, menurut kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk

mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat. Peningkatan kepuasan sumber daya manusia, bukanlah suatu hal yang mudah karena kepuasan mempunyai konsep yang beraneka ragam dan dapat dianalisis dari berbagai sudut pandang serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain faktor kepemimpinan serta budaya organisasi dalam suatu perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2018 : 203). Kepuasan kerja juga memiliki aspek-aspek yang berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja, dengan demikian seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik. Keberhasilan berbagai aktivitas 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.

Transportasi travel di Indonesia pada saat ini sangat berkembang dengan pesat, khususnya perusahaan dibidang transportasi yang sangat bergantung pada sektor biro perjalanan haji. Biro perjalanan haji dan umrah atau biasa disebut travel haji dan umrah merupakan lembaga atau instansi yang mengadakan atau menyediakan layanan perjalanan bagi jamaah yang ingin melaksanakan umrah.

Penyelenggaraan travel haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah. Pada perusahaan jasa seperti travel umrah yang dihasilkan dan yang dipasarkan kepada masyarakat atau jamaah adalah

produk yang dihasilkan berbentuk jasa yang berupa pelayanan dan pembinaan dalam melaksanakan ibadah umrah. Kehadiran perusahaan penyedia jasa ini membuat para jamaah dapat terbantu karena mereka bisa merencanakan perjalanan ibadah hajinya dengan lebih efektif dan efisien. Saat ini sudah banyak perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama, berikut beberapa perusahaan travel untuk haji dan umroh di Kota Bandung yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perusahaan Jasa Biro Perjalanan Haji di Kota Bandung

No.	Nama Perusahaan	Alamat
1.	Noor Abika	Ruko Graha Panyileukan Asri No. 18-19, Jln. Soekarno Hatta Bandung
2.	Madinah Iman	Jl. R.A.A. Marta Negara No.16, Turangga, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264
3.	Safar Mulia	Jl. Soekarno-Hatta No.689 B Parahyangan Business Park, The Suites Metro Apartment, Kota Bandung, Jawa Barat 40286
4.	Amisya	Ruko Nuansa Estate Blok S1 & S2, Jl. Ciparay Logam, Buah Batu, Bandung – Jawa Barat.
5.	Dzawani	Jl. Leuwisari Raya No.IV, RW.6, Kb. Lega, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40235
6.	Assakinah	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.58, Lkr. Sel., Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40263
7	Muhibah Buana	Jl. Sekejati No. 4 RT. 001, RW. 011, Kel. Kebon Kangkung, Kel. Kiaracandong, Kota Bandung, Jawa Barat

Lanjutan Tabel 1.1

No.	Nama Perusahaan	Alamat
8	Ghinasepti Travel	Jl. Moch. Toha No.317, Ciseureuh, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40243
9	Salamadina	Jl. Pasir Wangi I No.16, Pasirluyu, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40254
10	Indojava Mulia	Jl. Rancajigang No.49, Padamulya, Kec. Majalaya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40392
11	Corma Tour	Komplek Surapati Core blok, Jl. Anggrek Boulevard No.35, Pasirlayung, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40192
12	Qiblat Tour	Jl. Tm. Cibeunying Sel. No.15, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114, Indonesia
13	Khalifah Tour	Jl. Brigadir Jend. Katamso No.11, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122, Indonesia
14	Rabbani Tour Travel Umroh	Jl. Kejaksaan No.37A, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111, Indonesia
15	Maqdis Travel	Metro Indah Mall Blok D No. 20, Jl. Soekarno Hatta No.590, Sekejati, Kec. Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286, Indonesia

Sumber: Hasil survei penelitian SIMPU Kemenag, 2023

Karena perkembangan dan kemajuan teknologi dibidang travel haji dan umrah saat ini, sudah banyak travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah sehingga menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya yang membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Persaingan yang terjadi pada perusahaan perjalanan haji dan umroh semakin banyak sehingga setiap perusahaan harus memiliki kelebihan yang menonjol baik dalam produktivitas ataupun dalam pengelolaan organisasinya. 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. Karena, umumnya pelanggan yang sudah berlangganan cenderung loyal selama tidak ada masalah menyangkut kenyamanan dan keamanan. Dalam prospek bisnis, industri ini masih berada pada tahap *growth* atau tumbuh. Jadi, prospeknya masih sangat besar untuk menjaring pelanggan-pelanggan baru. Berikut beberapa perusahaan biro perjalanan haji dan umroh di Kota Bandung berdasarkan rating:

Tabel 1.2
Daftar Perusahaan Biro Perjalanan Haji dan Umroh di Kota Bandung
Berdasarkan Rating

No.	Perusahaan	Rating	Keterangan
1	Noor Abika	B	Berdasarkan Ulasan PPIU
2	Madinah Iman	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
3	Safar Mulia	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
4	Amisyia Tour	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
5	Dzawani	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
6	Assakinah	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
7	Muhibah Buana	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
8	Ghinasepti Travel	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
9	Salamadina	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
10	Indojava Mulia	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
11	Corma Tour	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
12	Qiblat Tour	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
13	Khalifah Tour	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
14	Rabbanitour Travel	A	Berdasarkan Ulasan PPIU
15	Maqdis Travel	A	Berdasarkan Ulasan PPIU

Sumber: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, 2023

Berdasarkan ulasan dari website SIMPU Kemenag pada PPIU atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, terdapat sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang biro perjalanan haji dan umroh yang memiliki sertifikasi dan akreditasi rating pada tingkat “B”, dimana rating ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut memiliki standar yang cukup baik namun belum mencapai tingkatan yang maksimal. Melihat seberapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia di perusahaan tersebut, penulis memilih meneliti salah satu travel yang bergerak dalam bidang jasa haji dan umrah yang berakreditasi “B” tersebut yaitu, PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2001, dan pada tahun 2009 PT. Noor Abika *Tours & Travel* mulai beroperasi secara resmi di Ruko Graha Panyileukan Asri No. 18-19, Jln. Soekarno Hatta Bandung dan memiliki cabang lainnya yang tersebar di kota-kota Indonesia.

Permasalahan yang berada di perusahaan biro perjalanan haji dan umroh ini dilandasi sejumlah faktor internal, berdasarkan hasil wawancara dengan para karyawan di PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat masalah utama pada tingkat kepuasan kerja karyawan dalam kondisi yang kurang baik. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa fenomena yang terjadi di perusahaan PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung mengalami permasalahan dalam kepuasan kerja pada setiap karyawannya yang mengakibatkan kualitas kerja karyawan menurun sehingga bisa mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan pada jama'ah haji dan umroh di PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung. Maka dapat diketahui PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung dituntut untuk lebih berperan aktif dalam memenuhi kepuasan kerja karyawan yang akan berujung pada keberhasilan perusahaan tersebut.

Sejauh ini penulis merasa bahwa data primer dan sekunder yang diperoleh dari instansi belum cukup untuk menjadi dasar penelitian maka dari hasil arahan pembimbing dan untuk memperkuat penelitian, peneliti menggunakan pra-survei dan wawancara kepada pegawai di PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung, hasil pra-survei memfokuskan terhadap kepuasan kerja karyawan yang melibatkan 30 responden. Pada penyebaran kuesioner, adapun data yang diperoleh peneliti dalam pra-survey mengenai kepuasan kerja karyawan pada Tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-rata
1	Saya puas menerima kenaikan gaji berdasarkan prestasi kerja dan tanggung jawab saya terhadap pekerjaan.	1	4	6	18	1	104	3,47
2	Saya puas dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja pegawai	4	7	10	9	0	84	2,80
3	Saya puas dengan promosi (kenaikan jabatan) sering terjadi di perusahaan	2	8	9	11	0	89	2,97
4	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memberikan dukungan yang cukup kepada saya	5	8	5	5	7	91	3,03
5	Saya puas bekerja di perusahaan ini karena sikap toleran antar karyawan	6	9	8	7	0	76	2,53
6	Saya puas dengan pimpinan yang memperlakukan para karyawan dengan baik	3	6	11	10	0	88	2,93

Lanjutan Tabel 1.3

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-rata
7	Saya puas dengan atasan yang mau mendengarkan saran, kritik, dan pendapat pegawainya	3	5	8	10	4	97	3,23
8	Saya puas dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya	1	10	7	12	0	90	3,00
Skor rata-rata variabel Kepuasan Kerja							3,00	
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30 Orang)								
Nilai Rata-Rata = Jumlah Rata-Rata : Jumlah Kuesioner								

Sumber: Hasil olah data pra-survey peneliti, 2023

Berdasarkan hasil Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa tanggapan karyawan mengenai kepuasan karyawan di PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung masih belum maksimal. Beberapa karyawan menyatakan bahwa terdapat keluhan yang dirasakan oleh sebagian karyawan yaitu terkait penilaian pada promosi berdasarkan prestasi kerjanya, dan promosi jabatan karena kepemimpinannya yang belum cukup baik dalam memperlakukan karyawannya, juga toleransi akan sesama karyawan yang menyebabkan mereka kehilangan semangat dalam bekerja dan menurunkan tingkat kepuasan kerja mereka.

Pencarian informasi tentang faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut menurut Robbins & Coulter (2019:181), disebutkan ada beberapa masalah yang mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di sebuah perusahaan, baik berasal dari pribadi karyawan maupun yang berasal dari lingkungan perusahaan tempat karyawan bekerja yaitu

kompensasi, beban kerja, persepsi dukungan organisasi, iklim organisasi, pengembangan karir, budaya organisasi, dan kepemimpinan.

Peneliti terlebih dahulu melakukan pembagian kuesioner pra-survey, faktor apa saja yang dianggap mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung, peneliti terlebih dahulu melakukan pembagian kuesioner pra-survey. Pra-survey ini bertujuan untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kkepuasan kerja karyawan seperti yang terlihat pada Tabel 1.4 di bawah:

Tabel 1.4
Hasil Penelitian Pra Survey Terkait Faktor-Faktor Yang Diduga
Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Noor Abika Tours &
Travel Kota Bandung

No	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Total Skor	Rata-Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			1	2	3	4	5		
Kompensasi									
1	Gaji	Saya puas dengan gaji yang saya terima	0	5	4	20	1	107	3,57
2		Gaji secara keseluruhan sesuai dengan usaha yang saya kerjakan	1	4	2	22	1	108	3,60
3	Insentif	Saya menerima tunjangan hari raya sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan	0	2	11	16	1	106	3,53
4		Saya puas atas besarnya tunjangan yang diberikan oleh perusahaan saya	0	1	20	8	1	99	3,30
5	Asuransi	Saya merasa terlindungi dengan adanya jaminan kesehatan dalam bekerja di perusahaan	0	0	7	21	2	115	3,83

Lanjutan Tabel 1.4

6		Perusahaan memperhatikan pemenuhan kebutuhan dan fasilitas pegawai	0	0	2	10	18	136	4,53
Skor rata-rata variabel Kompensasi								3,73	
Beban Kerja									
7	Banyaknya pekerjaan	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan	2	4	1	20	3	108	3,60
8	Kelebihan beban	Saya lelah karena pekerjaan yang berlebihan	0	1	17	10	2	103	3,43
9	Target kerja	Prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan menuntut saya untuk bekerja lebih cepat	0	1	7	20	2	113	3,77
10	Kebosanan	Pekerjaan yang berlebihan membuat saya jenuh	0	1	13	16	0	105	3,50
11	Tekanan kerja	Saya sering mendapatkan permintaan pekerjaan yang bertentangan dari para atasan	3	10	13	4	0	78	2,60
12		Tugas yang selalu diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat	0	1	7	18	4	115	3,83
Skor rata-rata variabel Beban Kerja								3,46	
Persepsi Dukungan Organisasi									
13	Penghargaan	Pegawai memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusinya dalam bekerja	0	0	1	29	0	119	3,97
14		Perusahaan memberikan penghargaan bagi	0	5	8	15	2	104	3,47

Lanjutan Tabel 1.4

		pegawai yang berprestasi							
15	Kepedulian	Pegawai saling membantu disaat sedang memiliki kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan	3	5	9	7	6	98	3,27
16		Perusahaan memperhatikan pemenuhan kebutuhan fasilitas pegawai	2	7	3	10	8	105	3,50
17	Kesejahteraan	Pekerjaan ini memberikan kesempatan seluruh pegawai untuk mengaplikasikan ilmu dan keahlian yang dimiliki	0	3	6	19	2	104	3,47
18		Perusahaan memberikan kesempatan promosi bagi pegawai	0	0	2	28	0	118	3,93
Skor rata-rata variabel Persepsi Dukungan Organisasi								3,60	
Iklm Organisasi									
19	Pola interaksi	Hubungan antara pegawai dengan pimpinan di PT. Noor Abika Tours & Travel ini terjalin dengan baik	0	0	0	22	8	128	4,27
20	Kepercayaan	Di PT. Noor Abika Tours & Travel Terdapat rasa saling percaya antar pegawai	0	0	4	24	2	118	3,93
21	Komunikasi	Koordinasi dan kerjasama antar pegawai PT. Noor Abika Tours & Travel berjalan dengan baik	0	0	3	21	6	123	4,10
22	Kejujuran	Para Pegawai di PT. Noor Abika Tours & Travel selalu memiliki	0	0	14	15	1	107	3,57
		kejujuran terhadap diri sendiri, rekan							

Lanjutan Tabel 1.4

		kerja, dan pimpinan dalam bekerja							
23	Berbagi Informasi	Para pimpinan mengkomunikasikan informasi terhadap pegawai mengenai tugas dengan baik	0	0	2	21	7	125	4,17
24	Kebebasan pendapat	Perusahaan memiliki kesediaan untuk saling menerima dan menghargai keputusan di dalam perusahaan	0	0	6	19	5	119	3,97
25	Berkomitmen	Para pegawai merasa harus bekerja dengan baik sebagai bentuk terima kasih saya terhadap perusahaan	0	0	8	22	0	112	3,73
Skor rata-rata variabel Iklim Organisasi								3,47	
Pengembangan Karir									
26	Prestasi kerja	Perusahaan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kemampuan yang pegawai miliki	0	0	2	22	6	124	4,13
27		Sebagian besar pegawai bersungguh – sungguh dalam melaksanakan pekerjaannya	0	2	9	14	4	107	3,57
28	Eksposur	Perusahaan memiliki upaya pengembangan karir agar perusahaan dapat dikenal masyarakat dengan baik	0	7	4	10	9	111	3,70
29	Jaringan kerja	Proses komunikasi yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan	0	2	5	16	7	118	3,93
30	Pengunduran diri	Perusahaan memberikan penghargaan yang sesuai kepada	0	2	8	19	1	113	3,77

Lanjutan Tabel 1.4

		karyawan yang mengakhiri masa kerja							
31	Kesetiaan pada organisasi	Sebagian besar pegawai selalu mentaati pertauran meskipun tanpa pengawasan yang ketat.	0	6	10	14	0	98	3,27
32	Pembimbing dan sponsor	Para pegawai di perusahaan selalu mendapat arahan dan dukungan dari pimpinan	0	0	0	30	0	120	4,00
33	Pengalaman Internasional	Perusahaan mewajibkan pegawainya untuk memiliki sertifikat internasional sesuai bidang yang diperlukan	0	4	14	12	0	98	3,27
Skor rata-rata variabel Pengembangan Karir								3,70	
Kepemimpinan Transformasional									
34	Motivasi inspirasional	Pemimpin memberikan motivasi kepada saya untuk bekerja lebih baik	6	9	3	11	1	82	2,73
35		Pemimpin menumbuhkan rasa percaya diri saya dalam melakukan pekerjaan	2	1	7	18	3	112	3,73
36		Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai	3	8	6	11	2	91	3,03
37	Pengaruh ideal	Pemimpin di perusahaan merupakan <i>role model</i> (panutan) saya dalam perusahaan	1	3	11	15	0	100	3,33
38	Stimulasi intelektual	Pemimpin mendorong saya untuk selalu belajar	5	7	0	18	0	91	3,03

Lanjutan Tabel 1.4

		hal tentang pekerjaan							
39		Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan	7	11	2	8	2	77	2,57
40	Perhatian individu	Pemimpin dapat mendorong saya untuk meningkatkan pengembangan diri saya	4	1	5	13	7	108	3,60
41		Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami	5	9	2	14	0	85	2,83
Skor rata-rata variabel Kepemimpinan Transformasional								3,11	
Budaya Organisasi									
42	Inovasi dan keberanian	Sebagian besar pegawai melakukan inovasi atau gagasan baru dalam pekerjaan	0	8	6	15	1	99	3,30
43		Sebagian besar pegawai di perusahaan ini berani mengambil resiko dalam menyelesaikan pekerjaan	0	9	10	11	0	80	2,67
44	Perhatian terhadap detail-detail	Para pimpinan memberikan arahan dan komunikasi yang jelas mengenai pekerjaan yang harus saya lakukan	4	5	2	10	8	100	3,33
45	Orientasi hasil	Perusahaan terus mengembangkan pegawai untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam menyelesaikan pekerjaan	0	4	7	18	1	106	3,53
46	Orientasi orang	Seluruh pegawai di perusahaan memprioritaskan	3	6	10	9	2	91	3,03

Lanjutan Tabel 1.4

		bekerja untuk hasil yang baik							
47	Orientasi tim	Seluruh Pegawai di perusahaan ini senang dapat bekerja dalam sebuah tim	4	5	9	10	2	91	3,03
48		Perusahaan ini sering memberikan pekerjaan yang sifatnya kerjasama tim	5	7	8	10	0	82	2,73
49	Keagresifan	Sebagian besar pegawai di perusahaan senantiasa datang tepat pada waktunya dan disiplin waktu agar pekerjaan terselesaikan dengan baik	2	7	6	14	1	95	3,17
50	Stabilitas	Perusahaan ini memprioritaskan keharmonisan antar pegawai	0	5	8	10	7	109	3,63
Skor rata-rata variabel Budaya Organisasi								3,16	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kepemimpinan transformasional dan juga budaya organisasi. Menurut Wibowo (2018 : 415) kepuasan kerja karyawan bersinggungan langsung dengan gaya kepemimpinan dalam mengendalikan karyawan dalam suatu perusahaan, karena setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja, dan kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan dapat membantu memenuhi tujuan dari perusahaan tersebut. Untuk itu, pimpinan perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Faktor dari keberhasilan suatu organisasi terletak pada gaya kepemimpinan yang digunakan

dalam organisasi tersebut yang akan menjadi model yang ditiru oleh bawahannya untuk keberhasilan dalam mencapai target dalam meningkatkan pembentukan kualitas sumber daya manusia. Menurut Widayati (2018) salah satu gaya kepemimpinan yang sesuai dalam menghadapi perubahan dan menyikapi sifat karyawan adalah gaya kepemimpinan transformasional.

Berdasarkan wawancara langsung terhadap karyawan pada perusahaan PT. Noor Abika, kepemimpinan disana menggunakan gaya kepemimpinan transformasional untuk memimpin organisasi pada perusahaan tersebut. Pada hasil penelitian di PT. Noor Abika kota Bandung data yang diperoleh dari hasil kuesioner pra survey mengenai kepemimpinan transformasional pada perusahaan tersebut tersaji pada Tabel 1.4 diatas secara keseluruhan belum sesuai yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator mengenai gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan mendapatkan hasil yang kurang baik menurut para karyawan, karena dari keseluruhan indikator mendapatkan rata-rata nilai 3,11 dimana skor tersebut termasuk kedalam kategori yang belum cukup baik. Mengingat begitu pentingnya kepuasan kerja dalam mendukung kegiatan karyawan, maka sebuah perusahaan harus dapat meningkatkan dan memperbaiki gaya kepemimpinan transformasional dalam perusahaan. Beberapa karyawan menyatakan bahwa pemimpin masih belum cukup untuk mendorong para karyawan agar selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan, serta pemimpin belum cukup baik dalam mendengar keluhan kesah dari karyawannya, juga belum cukup baik dalam memberikan motivasi terhadap karyawan.

Selain kepemimpinan transformasional, budaya organisasi juga merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja para karyawan di PT. Noor Abika kota Bandung. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi, gagasan budaya organisasi telah menjadi penting dalam studi tentang perilaku organisasional. Dalam budaya organisasi sendiri menitik beratkan pada asumsi-asumsi dan nilai-nilai yang disadari atau tidak mampu mengikat kepaduan suatu organisasi. Asumsi dan nilai tersebut menentukan pola perilaku para anggota di dalam organisasi.

Menciptakan budaya kerja atau organisasi bukanlah hal mudah, dibutuhkan kepemimpinan yang mampu menyelami setiap permasalahan dan apa yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya, komunikasi bisa menjadi jalan untuk win-win solutionatas setiap permasalahan jika disampaikan dengan alasan yang jelas dan berdampak baik, akan lebih mudah diterima, karena setiap pertimbangan dan kebijakan yang dikeluarkan maka mampu memberi stimulus bagi setiap karyawan. Adapun kebijakan yang tidak populer atau dianggap tidak nyaman bagi karyawan tapi baik untuk produktifitas. Adanya konflik yang terjadi di dalam perusahaan atau organisasi, semuanya harus diarahkan pada peningkatan kinerja organisasinya, begitu pula biro perjalanan haji dan umroh. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Noor Abika kota Bandung data yang diperoleh dari hasil kuesioner pra survey mengenai budaya organisasi pada perusahaan tersebut, data tersaji pada Tabel 1.4 diatas secara keseluruhan dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan para karyawan terhadap budaya organisai yang diterapkan pada perusahaan PT. Noor Abika *Tours & Travel* kota Bandung dapat dikatakan masih belum memuaskan karena berdasarkan nilai rata-rata yang didapat memperoleh skor 3,16 atau

termasuk kedalam kategori yang kurang baik. Sebagian besar karyawan PT. Noor Abika kota Bandung belum berani mengambil resiko dalam menyelesaikan pekerjaan, serta perusahaan dikatakan jarang memberi tugas yang bersifat kerjasama tim sehingga pengembangan kepuasan kerja karyawan dalam budaya berorganisasi masih kurang baik.

Berdasarkan hal tersebut penulis memutuskan melakukan penelitian untuk mengetahui apakah Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Noor Abika Tours & Travel Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah merupakan gambaran permasalahan yang tercakup di dalam penelitian.

Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung, yaitu kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang sudah diuraikan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi adanya beberapa permasalahan dalam Kepuasan kerja karyawan di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung, diantaranya:

1. Kepuasan kerja:
 - a. Karyawan merasa kurang ada kesempatan untuk mendapatkan promosi kenaikan jabatan pada perusahaan
 - b. Karyawan merasa kurang puas dengan penilaian promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja
 - c. Masih ada beberapa karyawan yang merasa masih kurang baik dalam bertoleransi akan sesama
 - d. Masih ada beberapa karyawan yang merasa pimpinan perusahaan kurang baik dalam memperlakukan karyawan
2. Kepemimpinan Transformasional
 - a. Pimimpin masih belum cukup untuk mendorong para karyawan agar selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Pimpinan masih belum cukup baik dalam memberikan motivasi terhadap karyawan
 - c. Pemimpin masih belum cukup bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan karyawan
3. Budaya Organisasi
 - a. Masih ada karyawan yang belum berani mengambil risiko dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Perusahaan belum sering memberikan pekerjaan yang sifatnya kerjasama tim

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap kepemimpinan transformasional pada perusahaan PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung
2. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap budaya organisasi dalam perusahaan PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung
3. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap kepuasan kerja dalam perusahaan PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung
4. Seberapa besar kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Tanggapan karyawan pada kepemimpinan transformasional di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung
2. Tanggapan karyawan pada budaya organisasi di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung
3. Tanggapan karyawan pada kepuasan kerja di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung

4. Besarnya pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diajukan guna memberi manfaat bukan hanya bagi peneliti tetapi bagi para pembacanya. Penelitian ini diharapkan dapat berguna juga secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori mengenai kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan kepuasan kerja karyawan di PT. Noor Abika *Tours & Travel* Kota Bandung. Penelitian ini serta bisa dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan rumusan masalah dan implikasi dari penelitian yang dilakukan, diharapkan akan memberi kegunaan kepada berbagai pihak.

1. Hasil penelitian ini dapat menambah pengembangan wawasan kemampuan diri guna menjadi tenaga kerja yang handal dan profesional, serta diharapkan memperoleh pengalaman tersendiri.
2. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pimpinan untuk meningkatkan gaya kepemimpinan transformasionalnya dan budaya organisasi agar dapat mencapai kepuasan kerja karyawan

3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan serta informasi sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.