

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi saat ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan dunia bisnis. Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin maju membuat tingkat persaingan semakin tinggi. Maka dari itu, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki sebagai sumber keunggulan bersaing bagi perusahaan, karena maju atau mundurnya suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya. Dengan begitu, setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang profesional dan handal untuk memberikan hasil kerja yang optimal sehingga berdampak pada peningkatan kinerja dalam suatu perusahaan.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan dan tidak terlepas dari organisasi dan karyawan. Suatu organisasi menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Kinerja sebagai pencapaian hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. mengemukakan bahwa kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. (Tika, 2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Gambaran tentang pencapaian atau target, pelaksanaan program, usaha, dan kebijakan yang dilakukan untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan dalam kelompok atau organisasi disebut sebagai kinerja (Astuti dan Ida, 2019). Kinerja karyawan dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan (Reza Nurul Ichan, 2020) bahwa kinerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi, terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang baik apabila memiliki keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja apabila mendapat imbalan (gaji) atau diberi sesuai dengan kesepakatan, berdasarkan pekerjaan yang sudah dikerjakan, serta memiliki masa depan yang baik.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang paling penting bagi perusahaan sebagai penentu kesuksesan. Sehingga saat ini berbagai perusahaan berusaha untuk menjadi yang terbaik salah satunya adalah bisnis perjalanan atau layanan pariwisata. Agensi perjalanan sendiri merupakan perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari satu tempat ke tempat lain. Agensi perjalanan pun terbagi menjadi 2 jenis yaitu, Biro Perjalanan Wisata (BPW) dan Agen Perjalanan Wisata (APW). Menurut Peraturan Menteri Pariwisata & Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata, BPW merupakan perusahaan perjalanan yang memiliki izin untuk membuat paket perjalanan wisata sendiri, beserta SOP untuk masing-masing paket perjalanan wisata. APW pun tidak dapat memiliki memiliki/mempekerjakan pemandu wisata (tour guide) dan pemimpin perjalanan wisata (tour leader) sendiri, melainkan harus menggunakan jasa dari pihak diluar perusahaan. Persaingan dalam bisnis seperti inilah yang menyebabkan dibutuhkannya kinerja karyawan yang baik dalam perusahaan.

Kini penurunan kinerja terjadi pada pada industri pariwisata. Akhir-akhir ini layanan pariwisata semakin banyak bermunculan maka memungkinkan munculnya persaingan antara perusahaan layanan pariwisata. Sumber data dari Open Data Kota Bandung (2023), beberapa perusahaan layanan pariwisata mengalami penurunan. Hal ini di indikasikan bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan di perusahaan layanan pariwisata. Berdasarkan data yang di peroleh, berikut adalah data kinerja perusahaan jasa layanan pariwisata yang disajikan pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1

Data Jumlah Pengguna Jasa Perusahaan Pariwisata Di Kota Bandung 2023

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Pengguna Jasa (Orang)
1.	PT. Pariwisata Bandung HM Tour	56.450
2.	PT. Adikarya Wisata Indah Nesia	52.250
3.	PT. Nuartha Global Indonesia	48.158
4.	PT. Duta Cemerlang Indonesia	47.110
5.	PT. Alfa Prima Wisata	39.175
6.	PT. Surya Lintas Khatulistiwa	35.213
7.	PT. Suryaputra Anugerah	31.752
8.	PT. Arkana Galuh Siliwangi	28.319
9.	PT. Jasa Belitung Utama	26.537
10.	PT. Jaswita Jabar	23.624

Sumber : Open Data Kota Bandung, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa PT. Jaswita Jabar memiliki jumlah terendah dan mengalami penurunan dari beberapa perusahaan lainnya, kurangnya pengelolaan dengan baik yang mengakibatkan sedikitnya jumlah pengguna layanan. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa kinerja karyawan pada PT. Jaswita Jabar belum mencapai target yang maksimal, tentunya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Jaswita Jabar. Diperlukan adanya dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan dan meningkatkan keterlibatan karyawan di organisasi agar karyawan dapat memberikan hasil kerja secara maksimal kepada perusahaan.

PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi Jawa Barat dan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada Bidang Pariwisata, Properti & Jasa Usaha dimana sahamnya 100% dimiliki oleh Pemprov Jabar. Sebagai salah satu BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat, PT. Jaswita Jabar selalu dituntut untuk meningkatkan kinerja

perusahaannya agar dapat unggul dari perusahaan lainnya. 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.

Berdasarkan pengamatan awal yang di lakukan perusahaan PT Jaswita Jabar, diindikasikan bahwa terdapat masalah pada kinerja karyawan yaitu adanya kecenderungan kinerja karyawan mengalami fluktuatif terhadap pencapaian kinerja karyawan. Pencapaian kinerja ini dapat diketahui berdasarkan hasil penilaian akhir atau rekap kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 yang mana merupakan hasil rekap kinerja karyawan periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2023.

Tabel 1.2

Hasil Kinerja Karyawan PT Jaswita Jabar Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Nilai	Keterangan
1.	2019	90,89	Istimewa
2.	2020	85,67	Melebihi Standar
3.	2021	83,41	Melebihi Standar
4.	2022	91,73	Istimewa
5.	2023	90,38	Istimewa

Sumber : Staff HRD PT Jaswita Jabar, 2024

Rekapitulasi Tabel 1.2 menunjukkan bahwa hasil penilaian kinerja karyawan PT. Jaswita mengalami fluktuasi dan belum memenuhi pencapaian target dari kinerja karyawannya, yang mana pada tahun 2019 menunjukkan kinerja karyawan berada di predikat istimewa dengan nilai 90,89 sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan pencapaian kinerja yang menunjukkan predikat

melebihi standar dengan nilai 85,67. Kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan lagi yang menunjukkan predikat melebihi standar dengan nilai 83,41, lalu pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang menunjukkan pada predikat istimewa dengan penilaian 91,73 dan pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali pencapaian kinerja yang berada pada predikat istimewa 90,38. Tentunya hal ini masih jauh dari yang diharapkan oleh perusahaan yang ingin karyawannya memiliki kinerja yang baik dan konsisten untuk setiap tahunnya

Untuk melihat bahwa kinerja karyawan dikatakan baik atau tidaknya dalam perusahaan dapat dilihat berdasarkan Standar Nilai Kinerja. Standar Nilai Kinerja merupakan penilaian yang memiliki standar dari hasil evaluasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggung jawab yang di kerjakan. Standar Nilai Kinerja ini terdapat beberapa klasifikasi yang memiliki kategori, dimana klasifikasi tersebut sesuai dengan rentang nilai yang diperoleh dari hasil pencapaian kinerja karyawan. Berikut ini merupakan tabel data dari Standar Nilai Kinerja yang digunakan oleh PT. Jaswita Jabar untuk menentukan dan mengaktegorikan baik atau tidaknya kinerja karyawan pada Tabe 1.3 berikut.

Tabel 1.3

Standar Nilai Kinerja Karyawan PT Jaswita Jabar

No.	Nilai	Keterangan
1.	86-100	Istimewa
2.	71-85	Melebihi Standar
3.	60-70	Memenuhi Standar
4.	50-59	Di Bawah Standar
5.	40-49	Perlu Peningkatan
6.	1-39	Tidak Memuaskan

Sumber : Staff HRD PT Jaswita Jabar, 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat standar nilai kinerja karyawan yang telah ditentukan oleh PT. Jaswita Jabar yaitu nilai 86-100 merupakan standar nilai istimewa, nilai 71-85 dengan melebihi standar, penilaian 60-70 merupakan memenuhi standar, nilai 50-59 merupakan penilaian di bawah standar, nilai 40-49 merupakan penilaian perlu peningkatan dan yang terakhir nilai 1-39 merupakan penilaian tidak memuaskan. Begitu pentingnya kinerja karyawan bagi dalam mendukung kegiatan perusahaan, maka setiap perusahaan diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan yang akan dicapai.

Akhir-akhir ini layanan pariwisata semakin banyak maka kemungkinan PT. Jaswita Jabar bersaing dengan perusahaan lain. Untuk mencapainya dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dan stabil serta kerja sama yang solid antara karyawan manajerial maupun non manajerial, sehingga peran dari sumber daya manusia sangat penting sekali. Sumber daya manusia sebagai asset utama dalam menggerakkan suatu perusahaan atau organisasi, dalam misinya perusahaan dituntut untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia agar tetap dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik dapat ditentukan dari hasil penilaian kerja karyawan yang dapat ditentukan dengan kategori penilaian yang dibandingkan antara tolak ukur yang digunakan untuk menilai kerja perusahaan dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu kinerja karyawan yang meningkat menunjukkan bahwa organisasi juga berkinerja dengan baik. Peningkatan kinerja karyawan diharapkan

dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan dapat menjaga kelangsungan hidup organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal yang dapat mendukung sebuah tujuan organisasi (Eka & Sugiarto, 2022).

Kinerja merupakan bentuk realisasi dari pencapaian visi dan misi perusahaan dan bisa menjadi alat ukur untuk setiap individu, kelompok, maupun unit kerja agar bisa mencapai atau bahkan melebihi target produksi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Mengukur kinerja dari karyawan bisa dilakukan dengan mengetahui produktivitas karyawan secara kuantitas untuk membuat pekerjaan mereka di perusahaan menjadi lebih cepat selesai dan dengan kualitas yang sesuai standar perusahaan. Oleh karena itu peneliti melakukan pra survey dengan menyebar kuesioner kepada 30 karyawan yang menjadi responden. Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra survey, terdapat factor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan di PT Jaswita Jabar yang dapat dilihat dalam tabel 1.4 berikut ini.

Tabel 1.4

Hasil Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan di PT Jaswita Jabar

No.	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Kualitas Kerja	2	5	7	11	3	92	3,06
2.	Kuantitas Kerja	0	4	6	16	4	110	3,63
3.	Tanggung Jawab	0	4	9	15	2	105	3,50
4.	Kerjasama	1	6	11	11	1	95	3,16
5.	Inisiatif	1	17	7	5	0	106	3,46
Skor Rata-Rata								3,36

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2024

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan memperoleh skor rata-rata 3,36. Adapun dimensi terendah yaitu kualitas kerja dengan memperoleh skor rata-rata 3,06 hal ini menunjukkan kurangnya kualitas kerja pegawai yang kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan. Dimensi kerjasama menunjukkan kurangnya kerja sama dan kekompakan pegawai saat bekerja. Dimensi inisiatif yang menunjukkan kurangnya kreativitas karyawan melakukan pekerjaan tanpa menunggu arahan dan perintah dari atasan. Dimensi tanggung jawab, hal ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab atas hasil kerja yang telah dilakukan. Serta dimensi kuantitas kerja menunjukkan masih adanya karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor yang paling dominan menjadi penyebab turunnya kinerja karyawan di PT Jaswita Jabar, maka peneliti melakukan pra survey. Pra survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan variabel yang diduga bermasalah dan mempengaruhi kinerja karyawan, kuesioner dibagikan kepada 30 orang karyawan yang menjadi responden. Berikut pra survey yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Jaswita Jabar dalam Tabel 1.5.

Tabel 1.5

Hasil Pra Survey Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di PT Jaswita Jabar (Perseroda)

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Motivasi Kerja	Kebutuhan Akan Prestasi	0	0	16	15	9	123	4,10
	Kebutuhan Akan Afiliasi	1	2	10	16	1	104	3,46
	Prestasi Kerja	0	2	7	17	4	113	3,76

Skor Rata-Rata Motivasi Kerja								3,77
Disiplin Kerja	Pengukuran Waktu Efektif	0	5	14	11	0	96	3,20
	Tanggung Jawab dalam Pekerjaan dan Tugas	0	0	6	15	9	123	4,10
	Absensi	0	3	8	19	0	106	3,53
Skor Rata-Rata Disiplin Kerja								3,61
Kompetensi	Pengetahuan	0	3	10	14	0	107	3,56
	Keterampilan	0	0	9	16	5	116	3,86
	Sikap	4	21	4	1	0	120	4,00
Skor Rata-Rata Kompetensi								3,80
Work Life Balance (Keseimbangan Kehidupan Kerja)	Keseimbangan Waktu (<i>Time Balance</i>)	2	5	7	11	3	92	3,06
	Keseimbangan Kepuasan (<i>Satisfaction Balance</i>)	1	6	11	11	1	95	3,16
	Keseimbangan Keterlibatan (<i>Involvement Balance</i>)	5	9	6	5	5	86	2,86
Skor Rata-Rata <i>Work Life Balance</i>								3,02
Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	0	0	1	26	4	127	4,23
	Lingkungan Kerja Non Fisik	0	0	6	18	5	115	3,83
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								4,03
Team Work (Kerjasama Tim)	Bekerjasama	7	4	4	10	5	92	3,06
	Koordinasi	0	5	13	12	0	97	3,23
	Komunikasi	10	3	6	7	4	82	2,73
	Kenyamanan	0	2	7	17	4	113	3,77
	Pemecahan Masalah	6	1	4	10	9	96	3,20
	Percaya Diri	0	4	6	16	4	110	3,63
Skor Rata-Rata <i>Teamwork</i>								3,27

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2024

Berdasarkan tabel 1.5 yang merupakan hasil kuesioner pra-survey dapat dilihat bahwa *work life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) dan *team work* (kerja sama tim) bermasalah di PT. Jaswita Jabar. Pada *variabel work life balance*

memperoleh skor rata-rata sebesar 3,02. Kemudian untuk variabel *team work* mendapatkan skor rata-rata sebesar 3,27. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut bermasalah yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan di PT. Jaswita Jabar.

Work Life Balance sebagai kemampuan seseorang dalam menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Dalam bekerja seorang pegawai harus bisa menyeimbangkan waktu ketika bekerja dan waktu sebelum-setelah bekerja. *Work Life Balance* sebagai kemampuan seorang individu dalam memenuhi pekerjaan dan komitmen berkeluarga mereka serta tanggung jawab non-pekerjaan lainnya. *Work Life Balance* atau keseimbangan kehidupan kerja merupakan sejauh mana seseorang merasa puas dengan menjalankan segala peran dalam kehidupan diluar dan didalam pekerjaannya. Tingkat kepuasan menjalankan peran ganda dalam individu berkenaan dengan keseimbangan dengan mempertahankan segala aspek dalam kehidupannya. Seorang individu harus mampu membagi peran pada kehidupan kerja maupun kehidupan pribadi karena keseimbangan akan mencapai tingkat kepuasan tersendiri bagi individu tersebut (Nida, 2019).

Dalam bekerja, karyawan harus mampu menyeimbangkan pekerjaan (karir dan ambisi) dengan kehidupan (kebahagiaan, waktu luang, keluarga dan pengembangan spritual). (Ramadhani, 2020) mengungkapkan bahwa *Work Life Balance* sebagai pengelolaan yang efektif atas pekerjaan dan aktivitas lain yang juga merupakan sebuah hal yang penting seperti keluarga, kegiatan komunitas, pekerjaan sukarela, pengembangan diri, wisata dan rekreasi. Maka keseimbangan

kehidupan-kerja (*work life balance*) sebagai keseimbangan kehidupan antara waktu untuk diri sendiri, keluarga, teman, agama dan karir dimana seorang individu harus bisa mengatur untuk mengurangi kesenjangan antara kehidupan saat bekerja dan kehidupan pribadinya .

Selaras dengan pendapat diatas yang dimana keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh positif dengan kinerja yang dengan pemenuhan atas tuntutan pekerjaan dengan tidak mengganggu kehidupan lain diluar pekerjaannya atau waktu yang tidak tercampur untuk urusan pekerjaan. Berkaitan dengan waktu bekerja, fleksibilitas, kesejahteraan, keluarga, waktu luang dan sebagainya (Khaled, 2019). Berikut adalah data hasil pra-survey mengenai *work life balance* yang diperoleh oleh peneliti dari pernyataan kuesioner dari 30 orang karyawan di PT. Jaswita Jabar yang dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut.

Tabel 1.6

Hasil Kuesioner Pra Survey *Work Life Balance* di PT. Jaswita Jabar

No.	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Keseimbangan Waktu (<i>Time Balance</i>)	2	5	7	11	3	92	3,06
2.	Keseimbangan Kepuasan (<i>Satisfaction Balance</i>)	1	6	11	11	1	95	3,16
3.	Keseimbangan Keterlibatan (<i>Involvement Balance</i>)	5	9	6	5	5	86	2,86
Skor Rata-Rata								3,02

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2024

Berdasarkan data hasil pra-survey pada tabel 1.6 menunjukkan bahwa variabel *work life balance* memiliki skor rata-rata sebesar 3,02. Adapun dimensi yang terendah yaitu dimensi keseimbangan keterlibatan (*Involvement Balance*) dengan memperoleh rata-rata 2,86 yang mana menunjukkan hal keseimbangan keterlibatan komitmen dalam pekerjaan, kehidupan pribadi, peran keluarga, dan lingkungan sosial. Hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan karena masing-masing individu karyawan tidak memiliki kepuasan terhadap kehidupan pribadi dengan pekerjaannya. Sehingga, yang terjadi adalah penurunan tingkat kinerja itu sendiri.

Fenomena lain yang ditemukan selain hasil pra survey diatas, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu staff bagian Sumber Daya Manusia dan memberikan pernyataan, yaitu mengenai kehidupan kerja karyawan secara pribadi dan kehidupan pekerjaan belum seimbang. Jam kerja dan pekerjaan yang cukup padat sehingga karyawan terkadang harus lembur dan pulang terlambat serta membawa pekerjaan ke rumah. Menurunnya fokus karyawan saat bekerja sehingga bekerja menjadi tidak produktif. Bila dibiarkan begitu saja maka kehidupan kerja karyawan yang belum seimbang dan dapat mengganggu kinerja karyawan.

Berdasarkan pendapat Lingga (2020) bahwa *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimana menjadi kapabilitas seseorang untuk melakukan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Hal ini juga selaras dengan pendapat Arifin (2022) bahwa keseimbangan antara kehidupan dan kerja adalah sebuah keharusan untuk pribadi dan bagi perusahaan. Hal ini menyatakan bahwa, pentingnya mengedepankan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Selanjutnya faktor yang menjadi masalah belum optimalnya kinerja karyawan yaitu *Team Work* (Kerjasama Tim). *Teamwork* sebagai hal terpenting dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja dan menghindari miskomunikasi yang bisa terjadi antar karyawan maupun pimpinan. Selain itu, teamwork perlu dilatih dengan aspek-aspek yang disesuaikan dengan perusahaan. Tim adalah sekumpulan orang yang berdasarkan kemampuan, bekerjasama, dan saling melengkapi untuk mencapai tujuan yang sama. Tim kerja menghasilkan suatu koordinasi, sehingga sebuah tim harus memberikan kontribusi yang baik dan efektif bagi organisasi atau perusahaan. *Teamwork* dilakukan oleh beberapa karyawan yang memiliki kesamaan tujuan dan strategi dalam pencapaian target perusahaan (Pandelaki, 2018).

Melalui *teamwork* karyawan dalam perusahaan mampu berbagi banyak hal mengenai pengetahuan dan pengalaman. Teamwork merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sejumlah orang dalam suatu. Selain itu, *teamwork* adalah peluang yang diberikan kepada karyawan untuk berbagi ide-ide terbaik. *Teamwork* dapat diartikan sebagai sikap karyawan dalam bersaing secara sehat melalui pengalaman dan pemecahan masalah secara tepat sesuai dengan keahlian masing-masing. *Teamwork* berfokus pada kepemimpinan partisipatif, tanggung jawab, penyamaan tujuan, komunikasi yang intensif, fokus pada masa yang akan datang, fokus pada tugas, pengerahan bakat, dan tanggapan yang cepat (Adil & Hamid, 2020). Berikut adalah hasil pra-survey yang diperoleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui kondisi Teamwork pada karyawan di PT Jaswita Jabar.

Tabel 1.7**Hasil Kuesioner Pra Survey *Teamwork* di PT Jaswita Jabar**

No.	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Bekerjasama	7	4	4	10	5	92	3,06
2.	Koordinasi	0	5	13	12	0	97	3,23
3.	Komunikasi	6	1	4	10	9	96	3.20
4.	Kenyamanan	0	2	7	17	4	113	3,77
5.	Pemecahan Masalah	10	3	6	7	4	82	2.73
6.	Percaya Diri	0	4	6	16	4	110	3,63
Skor Rata-Rata								3,27

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey, 2024

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan hasil kuesioner pra survey mengenai variabel kerjasama tim yang memiliki Skor rata-rata kerjasama tim adalah 3,27. Dapat dilihat masalah kerjasama tim pada dimensi bekerjasama serta dimensi pemecahan masalah mendapat skor 3.06 dan 3.63, dua dimensi tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Dimensi yang terendah berikutnya dimensi komunikasi, dimensi koordinasi, dimensi percaya diri dan dimensi kenyamanan.

Fenomena lain yang ditemukan selain hasil pra survey diatas, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu staff bagian Sumber Daya Manusia dan memberikan pernyataan, yaitu mengenai kurangnya kerjasama dan kurangnya pemecahan masalah antara anggota tim. Karyawan lebih cenderung bekerja secara individu, kurangnya penerahan pekerjaan yang maksimal kepada anggota tim, kurangnya kompromi dalam memecahkan masalah-masalah. Selain itu, karyawan juga kurang dapat mengelola kerjasama tim dan tidak mampu berkomunikasi

dengan efektif antar anggota, karyawan tidak dapat mengatur keadaan untuk menciptakan kenyamanan dalam suatu tim dan kurang percaya diri. Kerjasama tim sangat penting dan akan menjadi daya dorong yang memiliki energi bagi individu-individu yang tergabung dalam menaikkan kinerja karyawan.

Menurut pendapat Devina (2018) menyatakan bahwa *team work* berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena kerjasama dengan koordinasi dan komunikasi yang baik sangat diperlukan untuk menunjang tingkat kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan pendapat Priskila & Santika (2019) yang menyatakan bahwa *team work* untuk dapat saling melengkapi dalam mencapai tujuan yaitu untuk kinerja yang baik. Maka dari itu, *teamwork* sangat berpengaruh dalam menunjang kinerja karyawan di dalam penyelesaian pekerjaan untuk bekerjasama, berkoordinasi, berkomunikasi, menciptakan kenyamanan, memiliki rasa percaya diri, melakukan pemecahan masalah dalam tim, kompak dalam tim dan saling melengkapi antar satu anggota dengan anggota lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas dengan fenomena-fenomena yang terjadi serta teori dan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai variabel-variabel yang bermasalah pada penelitian ini yaitu variabel *work life balance*, *team work* dan kinerja karyawan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul **“PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *TEAM WORK* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT JASA DAN KEPARIWISATAAN JAWA BARAT (PERSERODA)”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah adalah sebuah proses terpenting dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan agar peneliti maupun pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian. Sedangkan rumusan masalah adalah pertanyaan tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang mana pertanyaan tersebut mengarah kepada apa yang ingin di kaji dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah di PT. Jaswita Jabar sebagai berikut :

1. *Work Life Balance*
 - a. Rendahnya keseimbangan waktu karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi
 - b. Kurangnya keseimbangan keterlibatan karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi
2. *Team Work*
 - a. Kurangnya kerjasama karena karyawan lebih memilih bekerja sendirian dari pada bekerja bersama.

- b. Kurangnya pemecahan masalah dalam kerja sama tim sehingga karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dan masalah antara anggota tim
3. Kinerja Karyawan
- a. Kualitas kerja yang masih rendah dikarenakan karyawan merasa kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan teliti sesuai dengan waktu dan pekerjaan yang telah ditentukan.
 - b. Kurangnya kerjasama antar karyawan untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Work Life Balance* di PT Jaswita Jabar (Perseroda).
2. Bagaimana *Team Work* di PT Jaswita Jabar (Perseroda).
3. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT Jaswita Jabar (Perseroda).
4. Seberapa besar Pengaruh *Work Life Balance* dan *Team Work* Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Jaswita Jabar (Perseroda) secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bagaimana *Work Life Balance* Karyawan di PT Jaswita Jabar (Perseroda)
2. Untuk mengetahui bagaimana *Team Work* di PT Jaswita Jabar (Perseroda)
3. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Karyawan di PT Jaswita Jabar (Perseroda)
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Work Life Balance* dan *Team Work* terhadap kinerja karyawan secara di PT Jaswita Jabar (Perseroda) secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bukan hanya untuk peneliti saja, tetapi bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, juga diharapkan dapat berguna secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan Teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan manfaat khususnya bagi peneliti yaitu untuk mengetahui secara teoritis ilmu manajemen SDM khususnya mengenai Pengaruh *Work Life Balance* dan *Team Work* Terhadap Kinerja karyawan secara parsial dan simultan di PT Jaswita Jabar (Perseroda).
2. Menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman sebagai proses pembelajaran, sehingga dapat memahami bagaimana penerapan teori yang ada berkaitan dengan masalah yang dipelajari dalam praktek sebenarnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

- a. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui dan memperoleh informasi secara langsung mengenai *work life balance* dan *team work* terhadap kinerja karyawan di PT Jaswita Jabar.
- b. Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama kuliah ke dalam dunia kerja untuk menghadapi permasalahan yang terjadi.

2. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan perusahaan dapat memberikan masukan informasi mengenai mengenai *work life balance* dan *team work* serta meningkatkan kinerja karyawannya yang berguna untuk keberlangsungan jangka panjang.
- b. Diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan oleh pimpinan perusahaan untuk mengembangkan dan mengevaluasi mengenai *work life balance* dan *team work* terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui mengenai pengaruh *work life balance* dan *team work* terhadap kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan perbandingan untuk peneliti yang akan melakukan penelitian pada bidang kajian yang sama.