

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada kehidupan perusahaan, sumber daya manusia memiliki peranan penting dan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan setiap perusahaan, karena sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam setiap langkah perusahaan untuk mencapai tujuan dalam memperoleh keuntungan, maupun dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan untuk meningkatkan daya saing guna memenangkan persaingan dengan perusahaan lain yang sejenis. Yang menjadi fokus utama dari pengembangan sumber daya manusia dalam setiap perusahaan adalah kompetensi manusia, sebab dengan kompetensi manusia dapat melakukan segala aktivitas organisasi sesuai standar yang telah ditentukan, selain itu hanya manusia yang berkualitas yang dapat mengolah sumber daya lainnya untuk menjawab tantangan di era globalisasi dan untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam skala global. Oleh karena itu perusahaan akan selalu perlu untuk mengembangkan sumber daya manusia yang efektif dan berkualitas.

Pada saat ini sektor pariwisata di Indonesia berperan penting dalam pembangunan nasional, sumber penghasilan devisa, serta meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat. Pariwisata di Indonesia tersebar di seluruh provinsi dan kota di Indonesia. Objek wisata yang ada di wilayah Indonesia memberi peluang lapangan pekerjaan dan sektor usaha kepada

masyarakat sekitar objek wisata tersebut. Perusahaan perlu mampu untuk mengikuti berbagai perubahan yang terjadi di era modern saat ini. Perubahan tersebut dapat direalisasikan dalam bentuk kebijakan yang sesuai.

Organisasi yang tidak bisa mengikuti perkembangan zaman akan tenggelam dan tidak akan mampu untuk bertahan. Untuk meningkatkan eksistensi sebuah organisasi di era globalisasi, peran sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk memberikan kontribusi kepada sebuah organisasi berupa kemampuan, keahlian, serta keterampilan yang dimiliki. Karyawan bukan hanya objek untuk mencapai tujuan perusahaan, melainkan sebagai subjek atau pelaku. Mereka mampu untuk menjadi pelaksana, perencana, dan pengendali yang berperan aktif untuk mewujudkan tujuan dari suatu perusahaan serta memiliki pemikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap terhadap pekerjaan.

PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat adalah perusahaan milik daerah (BUMD) yang daerah operasinya sangat luas dengan aset yang dimiliki tersebar di seluruh provinsi Jawa Barat. PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat memiliki komitmen untuk memupuk investasi pada program pengembangan sumber daya manusia secara profesional, dengan mencetak karyawan yang memiliki keinginan berkembang secara mandiri, memiliki kerendahan hati untuk terus berjalan dengan dibarengi dengan kepercayaan diri yang kuat karena didukung kompetensi yang sesuai dengan *core business* perusahaan dalam menghadapi tantangan perubahan zaman.

Berdasarkan data dari lima tahun terakhir, jumlah wisatawan di Indonesia mengalami peningkatan. Sejalan dengan adanya penambahan fasilitas di kawasan wisata yang ada saat ini serta banyaknya kawasan wisata baru yang bermunculan di Indonesia. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Nasional tahun 2023, menyatakan bahwa wisatawan di Indonesia pada tahun 2023 cukup tinggi dibandingkan empat tahun kebelakang, bisa dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1

Data Jumlah Perjalanan Wisatawan Nasional Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)
1.	2019	722.158.733
2.	2020	524.571.392
3.	2021	613.299.459
4.	2022	734.864.693
5.	2023	749.114.709

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai data jumlah perjalanan wisatawan nasional tahun 2019-2023, menyatakan bahwa di tahun 2019 jumlah perjalanan wisatawan nasional cukup tinggi mencapai 722.158.733, lalu tahun 2020 terjadi penurunan karena *Covid-19* dari 722.158.733 menjadi 524.571.392, tahun 2021 mengalami peningkatan dari 524.571.392 menjadi 613.299.459 dikarenakan masyarakat mulai menjalankan kebijakan *New Normal* setelah *Covid-19* di tahun di 2019 berlangsung, tahun 2022 terjadi peningkatan kembali dari 613.299.459 menjadi 734.864.693 dikarenakan kebijakan *New Normal* masih berlangsung dan pemerintah mulai memberikan keringanan terhadap persyaratan perjalanan wisatawan, dan tahun 2023 kembali mengalami sedikit peningkatan dari 734.864.693 menjadi 749.114.709 dikarenakan masyarakat sudah mulai sedikit

melakukan aktivitas normal seperti sediakala meskipun tetap menerapkan protokol kesehatan. Inovasi dan pengelolaan yang baik sangat diperlukan untuk mempertahankan atau meningkatkan kembali jumlah pengunjung setelah *Covid-19* melalui sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu, Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2023) juga memiliki data jumlah perjalanan wisatawan pada provinsi yang ada di Pulau Jawa di Tahun 2023 dalam Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2

Data Jumlah Perjalanan Wisatawan Antar Provinsi di Indonesia Tahun 2023

No	Provinsi	Jumlah Wisatawan (Orang)
1.	Jawa Timur	184.225.458
2.	Jawa Barat	146.497.091
3.	Jawa Tengah	103.869.630
4.	DKI Jakarta	60.779.340
5.	Banten	49.426.178
6.	D.I Yogyakarta	19.610.108
Jumlah		564.407.805

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Jawa Timur memperoleh posisi jumlah wisata paling unggul diantara enam provinsi yang ada di Pulau Jawa yaitu sebesar 184.225.458. Lalu diikuti oleh Jawa Barat yang berada di urutan kedua dengan jumlah wisatawan sebesar 146.497.091. Jawa Barat terus mengalami peningkatan jumlah wisatawan dan memberikan dampak positif bagi pariwisata di Jawa Barat. Pemda provinsi Jawa Barat memiliki 97 BUMD dan 2 perusahaan BUMD yang bergerak di bidang jasa dan kepariwisataan yaitu PT. Sayaga Wisata Bogor dan PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat. Kedua perusahaan tersebut berada di lokasi yang berbeda yaitu di Bogor dan Bandung. Berikut adalah data

jumlah pengguna jasa kepariwisataan dari kedua lokasi tersebut dalam Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3

Data Jumlah Pengguna Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat Tahun 2023

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Pengguna Jasa (Orang)
1.	PT. Sayaga Kota Bogor	22.880
2.	PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat	19.730

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat memiliki total pengguna wisata sebanyak 19.730 jumlah tersebut lebih rendah dibandingkan dengan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada daerah Bogor. Maka dari hal tersebut, peneliti melakukan penelitian pada perusahaan milik daerah yang dikelola oleh Pemda Jawa Barat yang bergerak di bidang pariwisata pada daerah Bandung yaitu perusahaan PT. Jasa dan Pariwisata Jawa Barat (Perseroda). Diharapkan perusahaan tersebut dapat membantu pemerintah dalam pemulihan ekonomi nasional terutama pasca pandemi *Covid-19* kemarin dengan melakukan peningkatan di bidang pariwisata melalui inovasi serta pelayanan dan kinerja karyawan melalui peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat memberikan minat bagi para wisatawan untuk meningkatkan jumlah pengunjung pariwisata di Bandung khususnya di Jawa Barat.

Penilaian kinerja karyawan PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat dilaksanakan oleh para penilai yaitu dimulai pada bagian staff yang dinilai oleh

pimpinan divisi masing-masing, lalu pimpinan divisi dinilai oleh para pimpinan departemen, kemudian pimpinan departemen dinilai oleh direktur. Adapun dimensi untuk penilaiannya adalah *Personal Excellence* (Keunggulan Pribadi), *Personal Capital* (Modal Pribadi), dan *Visionary & Communicative* (Visioner dan Komunikatif). Oleh karena itu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai fenomena yang dapat peneliti teliti guna sebagai acuan dalam melakukan survey ini adalah dengan adanya kecenderungan kinerja karyawan pada tahun 2022-2023 yang kurang memuaskan atau kurang baik. Dapat dikatakan baik atau tidaknya kinerja karyawan dapat dilihat dari Standar Penilaian Kinerja Karyawan dalam tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4

Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat

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 Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda) Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat. Standar penilaian kinerja yang digunakan untuk mengetahui kualitas, baik dan buruknya karyawan melalui tahap evaluasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan tugas dan tanggungjawab yang diemban. Dibawah ini terdapat hasil dari evaluasi kinerja karyawan PT. Jasa dan

Kepariwisataan Jawa Barat pada tahun 2022-2023 dalam Tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5

Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1.	2022	Triwulan 1	76,01	C	Cukup
		Triwulan 2	74,35	C	Cukup
		Triwulan 3	74,35	C	Cukup
		Triwulan 4	71,10	C	Cukup
No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
2.	2023	Triwulan 1	77,30	C	Cukup
		Triwulan 2	76,55	C	Cukup
		Triwulan 3	75,39	C	Cukup
		Triwulan 4	72,05	C	Cukup

Sumber: PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat (Perseroda) Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.5 mengenai evaluasi kinerja karyawan PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat dapat dilihat jika perusahaan belum memenuhi target pencapaian standar kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Pencapaian kinerja karyawan mengalami penurunan pada tahun 2022 hingga 2023. Penurunan dapat dilihat dari pencapaian tahun 2022 yang turun setiap triwulan dengan angka pencapaian paling tinggi sebesar 76,01 pada triwulan ke 1 menjadi 71,10 di triwulan ke 4 dan naik kembali sebesar 77,30 di triwulan ke 1 di tahun 2023 dengan predikat yang tidak berubah yaitu C (Cukup). Hal tersebut mengindikasikan jika komponen di setiap penilaian kinerja masih belum maksimal dengan pencapaian kinerja yang hanya sebatas C (Cukup), sedangkan harapan perusahaan kinerja pegawai mengalami peningkatan yang stabil dengan predikat A (Baik Sekali) atau paling rendah B (Baik).

PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat adalah perusahaan milik daerah atau perseroda yang daerah operasinya sangat luas dengan aset yang dimiliki tersebar di seluruh Provinsi Jawa Barat. Layanan yang dimiliki oleh PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda) memiliki empat bidang bisnis antara lain bisnis perhotelan dan mall, bisnis properti, bisnis otomotif, hingga bisnis jasa yang memiliki peranan penting dalam perekonomian nasional khususnya perekonomian wilayah Jawa Barat. Dalam menjalankan bisnis di bidang kepariwisataan, PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat melayani dua bentuk model bisnis yaitu: melayani konsumen langsung secara personal dan korporasi, serta melayani kerjasama dengan berbagai mitra dalam membentuk berbagai proyek, hal ini dilakukan agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dibutuhkan juga pegawai yang memiliki kinerja yang baik serta berkualitas. Hal tersebut penting karena tercapai atau tidaknya target dan tujuan perusahaan seringkali dilihat dari kinerja pegawainya.

Berdasarkan hasil data pengguna jasa pariwisata dan evaluasi kinerja karyawan di atas peneliti melakukan pra survey dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 pegawai untuk menjadi responden. Hal ini agar peneliti dapat mengetahui permasalahan apa saja yang dapat diteliti dan yang ada di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra survey terdapat beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat pada tahun 2024 dalam tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kinerja Pegawai	Kerja Sama	0	4	16	7	3	81	2,7
	Kualitas Kerja	2	4	16	6	2	88	2,9
	Kuantitas Kerja	2	6	15	4	3	90	3,0
	Inisiatif	5	6	11	4	4	94	3,1
	Tanggung Jawab	8	5	10	6	1	103	3,4
Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan								3,02
Rata-Rata=Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)								

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti, 2024

Berdasarkan hasil dari pra survey pada Tabel 1.6 Kinerja Karyawan PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat menunjukkan bahwa hasil skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 3,02 yang mana hasil skor tersebut masuk kedalam kategori yang kurang baik secara garis kontinum menurut (Sugiyono, 2018:94). Adapun dimensi terendah yaitu kerjasama dengan memperoleh skor rata-rata sebesar 2,7, hal ini menunjukkan kurangnya kerjasama serta kekompakan karyawan saat bekerja. Lalu dimensi kualitas kerja dengan skor rata-rata sebesar 2,9, hal ini menunjukkan ketidaktelitian karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Dimensi kuantitas kerja dengan skor rata-rata sebesar 3,0, menunjukkan ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan. Secara keseluruhan, kinerja karyawan dapat menjadi masalah bagi pihak perusahaan.

Dalam hal tersebut, untuk mengetahui lebih lanjut dalam mengenai faktor yang dominan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat, peneliti melakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner yang berisi lima variabel yang diduga menjadi masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 30 pegawai sebagai responden dalam pengisian kuesioner tersebut. Berikut ini merupakan hasil dari pra survey yang tertera pada tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 1.7

Hasil Pra Survey Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kompetensi	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	15	10	0	4	1	124	4.1
	Pemahaman (<i>Understanding</i>)	12	11	5	0	2	121	4.0
	Kemampuan/ Keterampilan (<i>Skill</i>)	14	15	0	0	1	131	4.3
	Sikap (<i>Attitude</i>)	13	11	4	0	2	123	4.1
	Minat (<i>Interest</i>)	13	8	6	2	1	120	4.0
Skor Rata-Rata Kompetensi							4.1	

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
<i>Work Life Balance</i> (Keseimbangan Kehidupan Kerja)	<i>Time Balance</i> (Keseimbangan Waktu)	0	1	10	8	11	61	2.0
	<i>Involvement Balance</i> (Keseimbangan Keterlibatan)	4	5	4	8	9	77	2.5
	<i>Satisfaction Balance</i> (Keseimbangan Kepuasan)	4	6	5	10	5	84	2.8
Skor Rata-Rata <i>Work Life Balance</i>							2.4	
Penempatan Kerja	Pendidikan Karyawan	18	6	3	2	1	128	4.2
	Keterampilan Kerja Karyawan	14	9	5	0	2	123	4.1
	Pengalaman Kerja	10	16	2	0	2	122	4.0
Skor Rata-Rata Penempatan Kerja							4.1	
Kepemimpinan	Sifat	5	14	9	2	0	112	3.7
	Perilaku	6	10	11	3	0	109	3.6
	Situasional	8	12	8	2	0	116	3.8
Skor Rata-Rata Kepemimpinan							3.7	
<i>Employee Engagement</i> (Keterlibatan Pegawai)	Vigor (Semangat)	2	4	6	10	8	72	2.4
	Dedication (Dedikasi)	2	4	9	9	6	77	2.5
	Absorption (Penghayatan)	3	6	7	8	7	83	2.7

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Skor Rata-Rata <i>Employee Engagement</i>						2.5		

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh penulis (2024)

Hasil kuesioner pra survey yang terdapat pada tabel di atas menunjukkan jika faktor yang memiliki nilai yang kurang baik adalah rendahnya skor dari *Work Life Balance* sebesar 2.4 dan *Employee Engagement* sebesar 2.5. hal tersebut menunjukkan jika produktivitas kinerja karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat masih belum optimal sehingga menyebabkan rendahnya tingkat *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* yang ada di perusahaan tersebut. Kedua variabel tersebut saling berhubungan dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut perlu ditingkatkan agar memberi dampak positif terhadap perkembangan perusahaan agar semakin terdepan dalam berbagai kegiatan usaha.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya dengan meningkatkan dan menyeimbangkan antara lain *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* dari para karyawannya, karena keduanya ini belum dapat dioptimalkan keberadaannya hal ini dapat dilihat dari hasil pra survey dari kedua variabel tersebut yang hanya memperoleh angka rata-rata untuk *work Life Balance* sebesar 2,4 dan *Employee Engagement* sebesar 2,5. Jika kedua variabel ini bisa ditingkatkan maka akan sangat mempengaruhi terhadap peningkatan kinerja karyawan serta antusiasme karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan. Berikut

ini adalah uraian data hasil pra survey dari kedua variabel tersebut, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.8

Hasil Pra Survey *Work Life Balance* di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat

No	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Time Balance</i> (Keseimbangan Waktu)	0	1	10	8	11	61	2.0
2.	<i>Involvement Balance</i> (Keseimbangan Keterlibatan)	4	5	4	8	9	77	2.5
4.	<i>Satisfaction Balance</i> (Keseimbangan Kepuasan)	4	6	5	10	5	84	2.8
Skor Rata-Rata <i>Work Life Balance</i>							2.4	
Rata-Rata=Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata=Jumlah Rata-Rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh penulis (2024)

Berdasarkan Tabel 1.8 diatas, *Work Life Balance* (Keseimbangan kehidupan kerja) pada PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat memperlihatkan bahwa skor rata-rata keseluruhan dari *work life balance* sebesar 2.4. Hal ini menunjukkan bahwa *work life balance* pada perusahaan tersebut masih tidak baik. Jika dilihat dari dimensi yang mendapatkan skor rata-rata terendah adalah *time balance* (keseimbangan waktu) dengan skor rata-rata sebesar 2.0, lalu kedua yaitu *involvement balance* (keseimbangan keterlibatan) dengan skor rata-rata sebesar 2.5. Dari hasil diatas, dapat dilihat jika karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat masih belum dapat menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan

kehidupan pribadi individu setiap pegawai dengan baik, serta keseimbangan keterlibatan komitmen pegawai yang masih rendah. terdapat ketidakpuasan pegawai juga terhadap perusahaan sehingga berpengaruh pada kinerja karyawan. Sudah menjadi semestinya karyawan dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kehidupan di lingkungan pekerjaannya sehingga karyawan bisa menyelesaikan tugas-tugasnya secara maksimal. Hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan karena *work life balance* merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya kinerja karyawan yang baik. Semakin tinggi *work life balance* yang dimiliki karyawan, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Peneliti melakukan pra survey kepada 30 orang karyawan terkait *Employee Engagement* karyawan PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat. Berikut ini adalah tabel dari hasil kuesioner pra survey terkait dengan *Employee Engagement* yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.9

Hasil Pra Survey *Employee Engagement* di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat

No	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Vigor</i> (Semangat)	2	4	6	10	8	72	2.4
2.	<i>Dedication</i> (Dedikasi)	2	4	9	9	6	77	2.5
3.	<i>Absorption</i> (Penghayatan)	3	6	7	8	7	83	2.7

No	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Skor Rata-Rata <i>Employee Engagement</i>						2.5		
Rata-Rata=Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-Rata=Jumlah Rata-Rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh penulis (2024)

Berdasarkan tabel 1.9, *Employee Engagement* (Keterlibatan Karyawan) pada PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa barat memperlihatkan bahwa *employee engagement* memiliki skor rata-rata sebesar 2.5. Hal tersebut menunjukkan jika *employee engagement* (keterlibatan Karyawan) pada perusahaan tersebut masih tidak baik. Jika dilihat dari dimensi yang mendapatkan skor rata-rata terendah adalah *vigor* (semangat) dengan skor rata-rata sebesar 2,4, lalu *dedication* sebesar 2,5, serta *absorption* memiliki skor rata-rata paling tinggi yaitu sebesar 2,7. Dari hasil diatas, dapat dilihat jika masih ada pegawai PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat yang merasa tidak bersemangat bekerja di perusahaan tersebut, hal ini berdampak pada kurangnya rasa antusiasme karyawan pada pekerjaannya yang dapat mengurangi kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Sudah menjadi tanggung jawab perusahaan memberikan kenyamanan baik dalam hal kepemimpinan yang efektif, kompensasi yang setara, dan lingkungan kerja baik. Serta perusahaan perlu memperhatikan serta mengutamakan karyawan supaya terjalinnya hubungan yang baik antara perusahaan dan karyawan sehingga akan

menumbuhkan rasa antusiasme serta rasa bangga terhadap perusahaan dan pekerjaannya.

Setelah peneliti penyebaran kuesioner pra-survey ke perusahaan yang terkait dengan variabel penelitian dengan hasil yang telah diutarakan diatas maka peneliti merasa yakin bahwa penelitian ini cocok untuk dilakukan di PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat, hal ini setelah peneliti melakukan analisis terhadap hasil perolehan skor pra survey yang telah dilakukan. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kinerja dapat ditingkatkan jika perusahaan dapat mendorong dan meningkatkan perhatian terhadap dimensi *Work life Balance* dan *Employee engagement*, karena pada kenyataannya kinerja akan sangat dipengaruhi oleh keseimbangan kondisi dan situasi pegawainya yang juga dipengaruhi lingkungan tempat karyawan berada baik dilingkungan keluarga atau masyarakat maupun di lingkungan perusahaan tempat karyawan bekerja serta Hasrat karyawan terhadap pekerjaan mereka,

Berdasarkan pemaparan data hasil pra survey di atas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat, hal ini disebabkan besarnya harapan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat terhadap perusahaan milik daerah ini sangat besar agar selalu mampu membantu pemerintah daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah, selain tuntutan pemerintah daerah karyawan perusahaan ini rata-rata merupakan karyawan tetap yang memiliki tingkat ketangan tinggi dari PHK sehingga seharusnya berimbas kepada tingginya kinerja karyawan, dari hal-hal tersebut maka akan berimbas pada kinerja karyawan perusahaan tersebut menjadi sangat tinggi, sementara

tingginya kinerja tentu akan dipengaruhi oleh banyak variabel yang dua diantaranya *Work life Balance* dan *Employee engagement*, sementara hasil pra survey menunjukkan bahwa kinerja karyawan di perusahaan ini masih belum sesuai harapan dan dibawah rata-rata, keadaan ini masih terus bisa ditingkatkan menjadi lebih baik dengan memperhatikan variabel-variabel yang sudah dipaparkan di atas. Agar mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat perlu menjaga kualitas pelayanan dengan selalu mempertahankan kinerja dari semua elemen yang dikembangkan oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan gambaran umum diatas mengenai *Work life Balance* dan *Employee engagement*, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JASA DAN KEPARIWISATAAN JAWA BARAT.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa identifikasi dan rumusan masalah antara lain adalah sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Melihat permasalahan yang telah diuraikan yang berkaitan dengan fenomena pada PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat, adalah:

1. *Work Life Balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja)
 - a. Rendahnya keseimbangan waktu yang dimiliki karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi
 - b. Kurangnya keseimbangan keterlibatan komitmen karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan
2. *Employee Engagement* (Keterlibatan Karyawan)
 - a. Karyawan merasa tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan
 - b. Rendahnya dedikasi karyawan
3. Kinerja Karyawan
 - a. Kerjasama antar karyawan yang tidak berjalan baik
 - b. Banyaknya karyawan yang tidak fokus dalam melakukan pekerjaannya
 - c. Banyaknya karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Work Life Balance* di PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat
2. Bagaimana *Employee Engagement* di PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat
3. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat

4. Seberapa besar pengaruh *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan baik secara simultan maupun parsial di PT. Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Work Life Balance* karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat
2. *Employee Engagement* karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat
3. Kinerja karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat
4. Besarnya pengaruh *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di PT. Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat

1.4 Kegunaan Penelitian

Banyak kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini, namun secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua bagian, seperti dijelaskan berikut ini:

1.4.1 Kegunaan Teoristis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan untuk kajian dan pengembangan ilmu manajemen bidang sumber daya manusia khususnya mengenai *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* dalam menunjang kinerja pegawai, sehingga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi pemangku kepentingan di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat dalam upaya memberikan peningkatan kinerja melalui *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan tolak ukur manfaat *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* bagi karyawan di PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat dalam peningkatan kinerja yang akan bermuara pada meningkatnya daya saing perusahaan.

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman yang tidak dapat diperoleh selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia pada saat kuliah, khususnya pada Pengaruh *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi keadaan sesungguhnya yang dirasakan oleh karyawan mengenai berpengaruhnya *Work Life Balance* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pemikiran bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dengan topik

yang sama serta membantu pembaca untuk mengetahui Pengaruh *Work life Balance* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan.