

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam kurun waktu terakhir ini, era globalisasi ditandai dengan tantangan bagi perusahaan karena meningkatnya kecanggihan teknologi dan persaingan yang membuat perusahaan harus mampu bertahan dan menjalankan kegiatan usahanya di dalam era globalisasi (Jonathan & Erdiansyah, 2021). Unsur yang paling signifikan dalam mencapai tujuan organisasi adalah komponen SDM. SDM adalah faktor produktif yang memengaruhi kinerja perusahaan/organisasi sehingga harus dikelola dengan strategi yang tepat untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki sebagai sumber keunggulan sumber bersaing bagi perusahaan, karena maju atau mundurnya suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan. Dengan demikian setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang professional dan handal untuk memberikan hasil kerja yang optimal sehingga berdampak pada peningkatan kinerja dalam suatu perusahaan,

Pariwisata merupakan sebuah aset yang sangat penting di suatu negara ataupun daerah yang harus di jaga dan terus di kembangkan. Selain itu pariwisata juga merupakan Langkah besar suatu negara dalam mengembangkan dari sisi perekonomian negara ataupun daerah. Peluang bisnis dari bidang pariwisata tentunya Langkah yang sangat bagus dan tepat, perlu kita ingat sebagai publik bahwa para masyarakat rela menghabiskan waktunya, meinggalkan pekerjaan,

meninggalkan rumah, mengeluarkan uang yang jumlahnya cukup besar, hanya untuk pergi berlibur dan untuk menghabiskan waktu luang bersama keluarga.

Tanjung Lesung merupakan sebuah kawasan strategis pariwisata yang berlokasi di Desa Tanjungjaya, Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Selain itu yang menjadi daya tarik pariwisata tersendiri adalah Tanjung Lesung ini merupakan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 2 tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Banten tahun 2010-2030. Dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan bahwa kawasan strategis pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan. Tanjung Lesung yang merupakan objek wisata alam yaitu pantai dengan garis pantai sepanjang 13km.

Pengelola kawasan Tanjung Lesung adalah PT. Banten *West Java Tourism Development* yang merupakan anak perusahaan dari PT. Jababeka Tbk, yang mengembangkan kawasan destinasi pariwisata bertaraf internasional. Dengan statusnya sebagai Kawasan Khusus Ekonomi (KEK) Pariwisata yang diresmikan dan telah beroperasi pada bulan Februari 2015. KEK Tanjung Lesung memiliki luas area 1.500 Ha dengan potensi pariwisata yang beragam, antara lain keindahan pantainya, keragaman flora dan fauna serta budaya yang terus dikembangkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Kawasan Ekonomi Khusus atau KEK adalah kawasan dengan batas tertentu dalam wilayah 2 hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi perekonomian dan memperoleh fasilitas tertentu. Pengembangan KEK bertujuan untuk mempercepat perkembangan daerah dan sebagai model terobosan pengembangan kawasan untuk pertumbuhan ekonomi khususnya pariwisata, sehingga dapat menciptakan lapangan pekerjaan

Daftar Statistik Kunjungan Wisatawan Berdasarkan Kab/Kota yang telah direkapitulasi menjadi 5 kab/kota yang terdapat pada table 1.1

Tabel 1. 1
Daftar kunjungan wisata di provinsi banten

No	Kota	Wisatawan (%)
1	kab.Tangerang	65,10%
2	kota Serang	10,60%
3	kota tanggerang	8,70%
4	kota tanggerang selatan	4,90%
5	Kab.Pandeglang	4,40%

Sumber:Data Statistik Dinas Pariwisata Provinsi Banten (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa beberapa kawasan pariwisata di provinsi banten yang telah berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional, sumbangsih utamanya dari aktivitas wisatawan, baik itu adanya peningkatan pada nilai investasi, penyerapan tenaga kerja, maupun peningkatan destinasi. Salahnya satu daerah yang menjadi objek penelitian yaitu kabupaten pandeglang dengan jumlah kunjungan wisatanya urutan terakhir.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini akan meneliti tentang perusahaan di bidang pariwisata. Perusahaan pariwisata di provinsi Banten sendiri ada 7 perusahaan. Perusahaan tersebut berada dilokasi yang berbeda yaitu di beberapa

daerah di banten maka selanjutnya dicarilah data jumlah kunjungan pariwisata dari lokasi tersebut. Berikut ini adalah perbandingan rating beberapa perusahaan pariwisata berdasarkan penilaian dari wisatawan :

Tabel 1. 2
Rating beberapa perusahaan pariwisata di banten

No	Perusahaan	Rating
1	PT Wanasisata Alam Hayati	4,8
2	PT.Pulau Dua <i>Resort</i>	4,7
3	PT Lestari Mahadibya	4,5
4	PT Griya Sukses Mandiri	4,4
5	PT Generasi Cipta Mandiri	4,4
6	PT sanghyang indah <i>spa resort</i>	4,3
7	PT Banten <i>West Java</i>	4,1

Sumber : Google Review (2023)

Dari tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa PT Banten *West Java* berada di urutan ke 7 terendah pada nama daftar perusahaan pariwisata yang berada di provinsi banten, hal tersebut tentunya harus ditinjau ulang mengapa PT Banten *West Java* berada di urutan ke 7, untuk kedepannya pihak perusahaan harus evaluasi lebih jauh lagi mengenai masalah yang berada di perusahaan tersebut, dengan melakukan peningkatan kualitas kinerja karyawan dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap wisatawan, supaya wisatawan merasa puas dan dapat memberikan penilaian yang bagus terhadap perusahaan itu sendiri.

PT. Banten *West Java* adalah perusahaan yang bergerak di bidang Pengembangan Kawasan Pariwisata. Dalam mencapai tujuannya, perusahaan ini mengandalkan kinerja para pegawainya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang Pengembangan Kawasan Pariwisata, PT. Banten *West Java* selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para pegawainya. Hal ini dilakukan dengan berbagai

cara, seperti memberikan pelatihan, pengembangan karir, dan meningkatkan kesejahteraan pegawai. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan.

Pentingnya meneliti karyawan karena pada perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata jadi tentu sangat berpegang pada pelayanan dan kunjungan, perusahaan wisatawan di tanjung lesung dan juga harus selalu memperhatikan karyawan pada PT Banten *West Java* karena sumber daya manusia yang berkualitas tentu berpengaruh terhadap hasil *output* dari perusahaan tersebut.

Perusahaan atau instansi akan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya karena untuk mempercepat tercapainya tujuan perusahaan atau instansi. Tanpa adanya tingkat penilaian kinerja karyawan yang tinggi mengakibatkan pekerjaan diselesaikan dengan kurang baik oleh karyawan. Begitu halnya dengan PT Banten *West Java* yang mengharapkan kinerja karyawannya memiliki tingkat yang tinggi

Menurut Robbins and Coutler (2019:18) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai suatu pekerjaan yang dilihat dari berbagai aspek yaitu kuantitas, kualitas, tanggung jawab, kerja sama dan inisiatif dalam menjalankan tugas. Perusahaan akan selalu berusaha untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya, untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memerlukan perencanaan strategis yang sangat matang. Kinerja dalam perusahaan sangatlah penting. Jika kualitas kinerja karyawan yang dimiliki oleh suatu perusahaan tidak begitu bagus, maka kemungkinan perusahaan dalam mencapai tujuannya sulit tercapai.

Oleh karena itu perusahaan harus tetap menunjang standarisasi kinerja karyawan yang ada pada perusahaan guna membantu mencapai tujuan perusahaan

tersebut. Standar nilai kerja karyawan pada PT Banten West Java adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Standar Nilai Kinerja Karyawan Pada PT Banten West Java

Rentang Nilai (%)	Keterangan
91-100	Sangat Baik
81-90	Baik
71-80	Cukup
61-70	Sedang
< 61	Buruk

Sumber : *Officer Operasional SDM PT Banten West Java*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa standar-standar nilai yang akhirnya dapat menentukan kinerja karyawan yang ada pada PT Banten *West Java* akan disesuaikan menurut bobot yang terdapat di dalam tabel 1.4 diatas. Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada ibu Ratu Nuraeni Selaku HRD pada PT Banten *West Java* bahwa Kinerja karyawan pada PT Banten *West Java* dapat dilihat dari hasil kuantitas seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, selain itu dilihat dari kualitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Berikut ini pada Tabel 1.4, merupakan daftar capaian kerja yang di miliki oleh PT Banten *West Java* dari 2021 - 2023 :

Tabel 1.4
Data Capaian Kerja PT Banten West Java dari 2021 - 2023

Tahun	Capaian Kerja (%)	Kategori
2021	84%	Baik
2022	82%	Baik
2023	77%	Cukup

Sumber: HRD PT. Banten *West Java*

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan penilaian hasil kerja karyawan pada PT Banten West Java diketahui rata-rata penilaian kinerja tahun 2023 lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata penilaian kinerja tahun 2021 dan 2022. Jika dibandingkan dengan hasil penilaian kinerja tersebut, tahun 2023 hampir selalu di bawah bobot target nilai kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pada tabel 1.4 menunjukkan hasil penilaian kinerja karyawan pada PT Banten *West Java* yang dilakukan selama 3 tahun berturut-turut masih belum optimal dengan nilai total rata-rata pada tahun 2021 sebesar 84%, tahun 2022 mengalami penurunan menjadi sebesar 82% dan sedangkan tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 77%. Menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Banten *West Java* masih tergolong kategori cukup, Belum mencapai dikategori baik. Tentunya hal tersebut masih jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan kinerja pada setiap karyawannya sangat baik. Data yang diberikan perusahaan tersebut menunjukkan bahwa pencapaian kinerja karyawan pada PT Banten *West Java* dari tahun ketahun masih belum mencapai hasil yang diinginkan, hal ini di akibatkan karena selama tahun 2021-2023 penilaian kinerja karyawan belum mencapai target kategori (Sangat Baik) dan dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Penurunan ini dipicu oleh kurangnya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, hal tersebut mampu memicu kinerja yang kurang optimal.

Dari hasil data di atas, untuk lebih meyakinkan bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di PT. Banten *West Java* ini maka dilakukan pembagian kuesioner pra survey kepada 30 responden yaitu karyawan

secara acak di PT. Banten *West Java* dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan Pada PT. Banten West Java

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Responden	Jumlah Skor	Rata - Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Kualitas	8	9	6	3	4	30	104	3,4
2	Kuantitas	4	3	4	10	9	30	73	2,4
3	Tanggung Jawab	9	11	3	4	3	30	109	3,6
4	Kerjasama	9	7	5	4	5	30	101	3,3
5	Inisiatif	3	4	9	8	6	30	80	2,6
Skor Rata-rata									3,06

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2024

Berdasarkan tabel 1.5 nilai rata-rata hasil jawaban responden mengenai kinerja Pegawai sebesar 3,06 yang apabila dilihat dari garis kontinum berada di posisi kurang baik. Terdapat Dimensi yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu kuantitas dan inisiatif, Selain menyebarkan kuesioner, penulis juga melakukan wawancara ke beberapa karyawan dan mendapatkan pernyataan bahwa para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya masih banyak yang tidak tepat waktu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan inisiatif dari karyawan masih rendah terlihat masih banyak karyawan yang bekerja selalu menunggu perintah atasan untuk melaksanakan tugas.

Kinerja pegawai mengalami penurunan dapat menjadi masalah disuatu Instansi yang mengakibatkan akan terhambat nya dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Banyak cara yang harus dilakukan instansi untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Misalnya dengan menciptakan lingkungan yang nyaman,

memberikan promosi jabatan, melakukan komunikasi yang baik antar pegawai dan memberikan motivasi kepada pegawai, memberikan kompensasi sesuai dengan seharusnya dan pembagian tugas yang adil sesuai jabatannya.

Dalam mendapatkan kinerja karyawan yang optimal, maka perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin agar karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik dan menghasilkan hasil yang maksimal. Namun dalam realitanya, manajemen perusahaan tentu akan menjumpai berbagai permasalahan yang dapat mengganggu kinerja karyawan. Menurut Astuti & Minarsih (2019), manajemen perusahaan dituntut untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menjadi pemicu dari tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan serta membuat kebijakan seperti apa yang dibutuhkan oleh perusahaan agar kinerja karyawannya dapat berjalan dengan maksimal sesuai harapan perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Naufal Fanani, Mirza Dwinanda Ilmawan, dan Aditya Narendra Wardhana (2020), Cintani dan Noviansyah (2020), Khairunnisa, K & Suyuthie (2022), menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi, beban kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, *employee engagement* dan *soft skill*. Berdasarkan kondisi perusahaan dan *observasi* di perusahaan tersebut peneliti melakukan inisiatif mengumpulkan data terhadap faktor – faktor apa saja yang kemungkinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan lingkungan internal yang ada didalam perusahaan tersebut, masing-masing variabel berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Banten

West Java. Data yang penulis peroleh dari faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada tabel 1.6.

Tabel 1. 6
Hasil Kuesioner Pra Survey Faktor-Faktor yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan

No	Variabel	Jumlah Skor	Rata-Rata
1	Lingkungan Kerja	205	3,41
2	Disiplin Kerja	421	3,5
3	Motivasi	528	3,51
4	Beban Kerja	222	3,68
5	Budaya Organisasi	522	3,47
6	Kepemimpinan Transaksional	249	2,73
7	<i>Employee Engagement</i>	252	2,8
8	<i>Soft Skill</i>	419	2,76
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-Rata Responden = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Jumlah Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner			

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2024

Berdasarkan tabel 1.6 dapat diketahui tanggapan karyawan mengenai 8 variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Banten *West Java* yang mendapatkan nilai rata – rata terendah yaitu variabel kepemimpinan Transaksional dengan rata – rata sebesar 2,73 *employee engagement* 2,8 dan *soft skill* mendapatkan hasil sebesar 2,76 ketiganya mendapatkan hasil dibawah rata – rata dari 8 variabel yang mempengaruhi kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan menurun atau tidak sesuai harapan yang diakibatkan oleh faktor kepemimpinan transaksional, *employee engagement* dan *soft skill*.

Melihat hasil kuesioner, jelas bahwa penyebab turunnya kinerja karyawan pada PT Banten *West Java* terletak pada variabel kepemimpinan transaksional, *employee engagement* dan *soft skill*, hal ini akan menjadi upaya untuk dijadikan dasar penelitian. Upaya membuat landasan penelitian dengan tujuan untuk memperkuat penelitian ini, oleh karena itu peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui variabel kepemimpinan transaksional, *employee engagement* dan *soft skill* pada PT Banten *West Java*.

Menurut Tatilu, J. (2019) Kepemimpinan transaksional harus memiliki informasi yang jelas tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan bawahannya dan harus memberikan balikan yang konstruktif untuk mempertahankan bawahan pada tugasnya. Pemimpin transaksional pada hakekatnya menekankan bahwa seorang pemimpin perlu menentukan apa yang perlu dilakukan para bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi, disamping itu pemimpin transaksional cenderung memfokuskan diri pada penyelesaian tugas-tugas organisasi. Teori tersebut senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nicky Nur Elita & Hermin Endratno (2023) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pra-survey dan wawancara, variabel yang menyebabkan dan mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan adalah variabel kepemimpinan transaksional. Banyaknya atasan yang masih kurang adil dalam hal imbalan dan kurangnya pengawasan terhadap bawahan yang menyebabkan kinerja karyawan menurun. Hal ini diperkuat dengan tabel 1.7 hasil pra survey awal yang terdiri dari

30 responden mengenai kepemimpinan transaksional di PT Banten *West Java* sebagai berikut:

Tabel 1. 7
Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel Kepemimpinan Transaksional

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Imbalan Contingen	11	2	2	9	6	69	2,3
2	manajemen eksepsi aktif	6	5	9	7	3	86	2,8
3	manajemen eksepsi pasif	1	11	8	3	7	94	3,1
Skor Rata-rata								2,73

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2024

Berdasarkan Tabel 1.7 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey Kepemimpinan Transaksional memiliki skor rata-rata 2,73 termasuk kedalam kategori kurang baik. Variabel Kepemimpinan Transaksional memiliki 3 dimensi yang mana terdapat dua dimensi yang memiliki poin dibawah rata-rata variabel yakni dimensi Imbalan *Contingen* dengan rata-rata skor 2,3 dan manajemen eksepsi aktif dengan rata-rata skor 2,8. Maka dari itu menunjukkan bahwa kepemimpinan transaksional ternyata masih belum maksimal dan masih kurang baik dalam memberikan imbalan *contingen* untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut akan membuat karyawan merasa tidak semangat dalam bekerja sehingga menurunkan kinerjanya.

Kemudian dimensi manajemen eksepsi aktif menunjukkan bahwa pemimpin dalam pengawasan secara direktif terhadap bawahannya secara langsung masih

belum maksimal dan masih kurang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pimpinan harus melakukan pengawasan dan komunikasi yang baik untuk menghindari tidak tercapainya tujuan. Beberapa karyawan masih kurang memberikan kinerja yang maksimal, oleh karena itu pengawasan sangat diperlukan untuk menjaga kelangsungan produktivitas agar tujuan dapat segera tercapai.

Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawan PT. Banten *West Java* menyatakan bahwa pemimpin perusahaan kurang memberikan imbalan dan pengawasan kepada bawahannya apabila terjadi kesalahan dalam proses yang dilakukan oleh bawahan yang bersangkutan sesuai standar dan prosedur maupun sebaliknya apabila bawahan menyelesaikan pekerjaan sesuai target pemimpin kurang memberikan imbalan. sehingga bisa berpengaruh pada produktivitas kerja.

Peran pemimpin dalam perusahaan sangatlah penting, karena pemimpin akan memimpin dan mengarahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya, oleh karena itu pemimpin harus memahami setiap karyawan yang berbeda. Tugas utama seorang pemimpin haruslah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengelola karyawan dan memberdayakan karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan benar dan meningkatkan prestasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin sangat penting untuk menanamkan semangat kerja karyawan. Faktor kedua yang mempengaruhi yaitu *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Teori tersebut senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cintani dan Noviansyah (2020) yang menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Variabel *Employee Engagement* menjadi skor rata-rata terendah setelah Kepemimpinan Transaksional. Berikut data yang diperoleh dalam kuesioner mengenai variable *Employee Engagement* yang bermasalah yang ditunjukkan di dalam pra survey dengan menyebarkan kepada 30 orang pegawai pada Pada PT Banten *West Java* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 8
Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel *Employee Engagement*

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS (1)	S (2)	KS (3)	TS (4)	STS (5)		
1	<i>Vigor</i> (Semangat)	4	5	11	9	1	92	3,07
2	<i>Dedication</i> (Dedikasi)	2	4	8	12	4	78	2,6
3	<i>Absorption</i> (Menyatu)	2	4	11	10	3	82	2,73
Skor Rata-rata								2,8

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2024

Berdasarkan tabel 1.8 *employee engagement* pada PT. Banten *West Java* mempunyai skor rata – rata 2,8 yang artinya skor tersebut kurang baik. Dimensi *Dedication* menjadi dimensi yang memiliki rata – rata skor yang paling rendah yaitu 2,6 yang menunjukkan masih ada karyawan produksi belum sepenuhnya antusias dengan pekerjaannya dan belum sepenuhnya bangga bekerja di perusahaan. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja.

Dimensi terendah lainnya yaitu *absorption* atau perilaku karyawan yang dirasa belum memberikan perhatian penuh sesuai apa yang diharapkan sehingga tingkat *employee engagement* yang dialami oleh karyawan produksi dengan nilai rata -rata 2,73. Disinyalir akan berpengaruh kepada kinerja karyawan untuk

mencapai hasil kerja yang optimal dan memuaskan agar perusahaan mampu mencapai tujuan yang diharapkan. *Employee engagement* merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan, bahwa karyawan yang secara kuat terlibat dengan perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawan. Teori tersebut senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khairunnisa, K & Suyuthie (2022) yang menunjukkan bahwa *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berikut data yang diperoleh dalam kuesioner mengenai variable *Soft Skill* yang bermasalah yang ditunjukkan di dalam pra survey dengan menyebarkan kepada 30 orang pegawai pada Pada PT Banten *West Java* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 9
Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel *Soft Skill*

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata - Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kesadaran Diri	3	7	10	9	1	92	3
2	Manajemen Diri	1	1	15	11	2	78	2,6
3	Motivasi Diri	0	8	11	9	2	85	2,8
4	Empati	1	1	14	11	3	72	2,4
5	Keterampilan Sosial	3	6	13	6	2	92	3
Skor Rata-rata								2,7

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2024

Berdasarkan Tabel 1.9 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey *soft skill* memiliki skor rata-rata 2,7 termasuk kedalam kategori kurang baik. Variabel *Soft Skill* memiliki 5 dimensi yang mana terdapat dua dimensi yang memiliki poin dibawah rata-rata variabel yakni dimensi manajemen diri dengan rata-rata skor 2,6

dan empati dengan rata-rata skor 2,4. Maka dari itu menunjukkan bahwa *Soft Skill* ternyata masih belum optimal dan masih banyaknya karyawan yang belum bisa mengendalikan emosi mereka dengan baik serta sebagian karyawan kurang memahami kemampuan apa yang dirasakan orang lain.

Sumber daya manusia di PT. Banten *West Java* masih belum optimal mengenai kinerjanya, sehingga pimpinan PT. Banten *West Java* perlu lebih memperhatikan karyawannya. Mengenai permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini yaitu mengenai kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, *soft skill* dan kinerja karyawan, hal tersebut dapat membantu perusahaan menjadi lebih baik sehingga membuat kinerja karyawan menjadi lebih optimal.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik permasalahan seperti yang telah diuraikan tersebut dengan judul penelitian **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL, *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANTEN *WEST JAVA*”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya maka peneliti akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah untuk melakukan penelitian mengenai kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, *soft skill* dan kinerja karyawan. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian, dan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang terdapat dalam

penelitian ini, dimana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Banten *West Java*.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kepemimpinan Transaksional
 - a. Pemimpin kurangnya memberikan imbalan kerja kepada karyawan
 - b. Kurangnya pengawasan dan komunikasi yang baik terhadap karyawan
2. *Employee Engagement*
 - a. Karyawan belum sepenuhnya antusias dan bangga di tempat kerjanya.
 - b. Karyawan kurang memiliki kecintaan terhadap pekerjaan
3. *Soft Skill*
 - a. Kemampuan karyawan dalam melakukan manajemen diri yang kurang baik.
 - b. Kurangnya empati yang dimiliki karyawan yang ada di tempat bekerja.
4. Kinerja Karyawan
 - a. Karyawan tidak menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.
 - b. Inisiatif karyawan di lingkungan kerja masih rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana kepemimpinan transaksional di PT. Banten *West Java*

2. Bagaimana *employee engagement* di PT. Banten *West Java*
3. Bagaimana *Soft Skill* di PT. Banten *West Java*
4. Bagaimana Kinerja karyawan di PT. Banten *West Java*
5. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Kepemimpinan transaksional di PT. Banten *West Java*
2. *Employee engagement* di PT. Banten *West Java*
3. *Soft skill* di PT. Banten *West Java*
4. Kinerja karyawan di PT. Banten *West Java*
5. Besarnya pengaruh kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan di PT. Banten *West Java* baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia, selain itu kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan penulis baik menggunakan kegunaan teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan secara teoritis sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan kajian dalam pendalaman bagi pengaruh kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan.
2. Sebagai ilmu pengetahuan agar dapat kesesuaian antara teori dan praktek khususnya terkait kinerja dan faktor faktor yang mempengaruhinya.
3. Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan di jadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat diigunakan sebagai dasar penulisan selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh Kepemimpinan Transaksional, *Employee Engagement*, dan *Soft Skill* terhadap kinerja terhadap kinerja karyawan di PT.Banten *West Java* adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Penulis mengetahui secara langsung mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, *Employee Engagement* dan *Soft Skill* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Banten *West Java*.

- b. Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan yang luas, pengalaman secara langsung, dan mengaplikasikan ilmu yang didapat dari bangku kuliah dan dunia kerja untuk menghadapi permasalahan yang terjadi.
 - c. Dapat memahami lebih dalam materi-materi manajemen sumber daya manusia terutama mengenai Kepemimpinan Transaksional, *Employee Engagement* dan *Soft Skill* terhadap Kinerja Karyawan.
2. Bagi Perusahaan
- a. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan dan saran-saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja di PT. Banten *West Java*.
 - b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan perbaikan dalam upaya meningkatkan kinerja PT. Banten *West Java*.
3. Bagi Pihak lain
- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk pengembangan ilmu mengenai kepemimpinan transaksional, *employee engagement*, dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan.
 - b. Dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.