

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan yang bergerak di bidang travel dibentuk untuk melayani konsumen dibidang perjalanan, baik yang domestik maupun internasional, seperti contoh PT. Panglima Ekspres Surabaya. Perusahaan ini dibentuk untuk melayani perjalanan umroh dan juga haji. Untuk mencapai sebuah keberhasilan itu tentu memerlukan landasan yang kuat yaitu organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kinerja karyawannya. Sejalan dengan uraian tersebut, salah satu elemen penting di dalam sebuah perusahaan adalah aspek sumber daya manusia. Hal ini disebabkan karena manusia adalah faktor yang paling penting dalam sebuah perusahaan/organisasi. Faktor manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dengan elemen kunci sebuah perusahaan/organisasi.

PT. Panglima Ekspres berada di kota Surabaya, tepatnya di Jl. Raya Romokalisari No. 31, Segoromadu, Romokalisari, Kec. Benowo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60198. Berdiri sejak tahun 2012 dan sudah melayani ribuan wisatawan dan peziarah dengan komitmen pelayanan terbaik dengan harga bersaing dan garansi kepuasan bagi para konsumennya. Perusahaan tersebut memiliki Visi agar kaum muslimin dan muslimat Indonesia dapat melaksanakan ibadah umroh dan haji sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul dan pastinya dengan biaya yang terjangkau. Dengan melaksanakan umroh dan haji diharapkan semua jamaah mendapatkan pencerahan batin, peningkatan drajat dan keimanan, menjadi manusia yang lebih bertaqwa dan tawaddhu' sehingga bisa mendapat perjalanan yang mabrur. Sedangkan Misi yang dari perusahaan tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada para jamaah sebelum berangkat, selama di tanah suci, dan pulang kembali ke tanah air. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman jamaah melalui manasik, ceramah, diskusi, dzikir, muhasabah, do'a dan sebagainya. perusahaan tersebut juga mempunyai motto yang menjadi

Kebanggannya tersendiri serta menjadi ciri khas oleh para jamaahnya yaitu “Anda Percaya, Kami Amanah”. ([www.umrohpanglima.com](http://www.umrohpanglima.com))

Dalam pencapaian visi dan misi tersebut tentu sangat diharapkan kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan untuk senantiasa ditingkatkan. Akan tetapi pada kenyataannya kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut masih saja mengalami pasang surut, semua itu masih perlu banyak perbaikan serta peningkatan kembali, ditemukannya beberapa pekerjaan yang belum selesai pada waktu yang telah ditentukan serta seringnya para karyawan terlambat saat masuk ke kantor, sehingga hal tersebut juga memacu tingkat kepuasan dari para konsumen/jamaah. Tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi para anggota/karyawan dalam organisasi/perusahaan. Dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan tersebut terdapat suatu tujuan yang sama yakni mengharapakan suatu hasil yang memuaskan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mendapatkan kinerja yang baik serta sesuai dengan apa yang sudah diharapkan biasanya organisasi membuat sebuah aturan dan rambu-rambu pencapaian kinerja pada setiap karyawan, sehingga dari hal tersebut perusahaan/organisasi dapat dengan mudah memberikan penilaian pada setiap karyawannya.

Saat ini perkembangan usaha bisnis sangat pesat, dilansir dari berita yang telah publikasikan oleh [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) pada tanggal 31 Mei 2019, bahwa Menteri Perindustrian Airlangga Hartato, mengatakan bahwasanya Industri di Indonesia telah berkembang pesat dalam 10 tahun terakhir. Sehingga dengan adanya hal tersebut muncul tingkat persaingan yang semakin tajam diantara para pengusaha. Hal ini menyebabkan para pengusaha mencoba untuk senantiasa meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalam perusahaannya, hal itu dilakukan tentu agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dan juga untuk meningkatkan kinerja para karyawannya.

Leonardo dan Fransisca (2015) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa kompensasi *financial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kompensasi merupakan hal yang penting bagi setiap karyawan, karena besarnya kompensasi merupakan cerminan atau ukuran dari nilai pekerjaan karyawan

itu sendiri. Sebaliknya besar dan kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi kinerja setiap karyawan, apabila kompensasi diberikan dengan tepat dan benar menyebabkan kepuasan dan motivasi kerja pada setiap karyawan. Setiap perusahaan dituntut untuk senantiasa dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, pengelolaan tersebut tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan berprestasi terhadap pekerjaannya, adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki guna mencapai tujuan organisasi yang maksimal. Hal ini diperlukannya peran perusahaan dalam meningkatkan motivasi dan menciptakan suasana lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan dan kondusif, guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan tugas pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab.

Olivia (2015) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa dengan adanya motivasi yang baik terhadap para karyawan akan menjadikan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik, pemberian motivasi kepada seseorang merupakan suatu mata rantai yang dimulai dari kebutuhan, keinginan, tindakan dan akan menghasilkan keputusan. Dari berbagai tahapan pemberian motivasi faktor utama yaitu kebutuhan dan pengarahan perilaku, karena dengan adanya kejelasan tujuan maka semua personal yang terlibat dalam perusahaan dapat dengan mudah memahami dan melaksanakan. Kinerja juga merupakan juga merupakan hasil kerja yang dihasilkan atau disumbangkan seorang karyawan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab kepada perusahaan (Mangkunegara, 2010:13).

Sejalan dengan hasil penelitian dari Udin Putra, dkk (2018) yang menyampaikan bahwa variabel kompensasi dan motivasi berpengaruh secara serempak terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian lain juga disampaikan oleh Pudjo (2018) bahwa motivasi dan kompensasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kompensasi dan motivasi menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan, terutama manfaat bagi para karyawan dan perusahaan. Kompensasi dan motivasi akan mendorong karyawan untuk lebih berprestasi

dan produktif, sehingga hal tersebut akan memacu daya saing perusahaan terhadap perusahaan lainnya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, dan pengetahuan. Pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan dari setiap perusahaan. Tujuan organisasi dapat diraih dengan maksimal apabila didukung dengan kinerja karyawan yang baik, maka untuk menciptakan kinerja karyawan yang baik maka harus diupayakan pengarahan yang terstruktur dan efektif.

Hasil penelitian Jufrizen (2018) juga menyampaikan bahwa kompensasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. artinya ada hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut, sehingga menjadi satu kesatuan dalam proses perjalanan sebuah perusahaan.

**Tabel 1.1**

Data karyawan yang absen selama tahun 2019

| NO | BULAN     | IZIN | SAKIT | ALPHA | JUMLAH |
|----|-----------|------|-------|-------|--------|
| 1  | Januari   | 1    | -     | 2     | 3      |
| 2  | Februari  | -    | -     | 3     | 3      |
| 3  | Maret     | 2    | -     | 2     | 4      |
| 4  | April     | 2    | -     | 2     | 3      |
| 5  | Mei       | 1    | 1     | 3     | 5      |
| 6  | Juni      | 1    | -     | 1     | 2      |
| 7  | Juli      | 1    | 2     | 2     | 5      |
| 8  | Agustus   | -    | -     | 4     | 4      |
| 9  | September | 2    | 1     | 4     | 7      |
| 10 | Oktober   | -    | 2     | 2     | 4      |
| 11 | Nopember  | 2    | -     | 3     | 5      |
| 12 | Desember  | -    | 1     | 5     | 6      |

Sumber: Data karyawan PT. Panglima Ekspres

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan selama tahun 2019 setiap bulannya terus meningkat, hingga mencapai angka tertinggi pada bulan September yaitu sebanyak 7 karyawan. angka tersebut tentu bukan angka yang kecil bagi perusahaan, perlu ada perhatian khusus oleh perusahaan kepada setiap karyawan yang tidak masuk kantor tanpa ada keterangan atau absen bekerja. Jumlah absen kerja yang tinggi akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan, sehingga akan berpengaruh nantinya pada kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut.

Tingginya absensi kerja pada PT. Panglima Ekspres salah satunya disebabkan oleh rendahnya motivasi kerja terhadap karyawan, sehingga hal tersebut menjadi pendorong menurunnya disiplin kinerja karyawan. pada dasarnya pemberian motivasi kerja kepada para karyawan mempunyai tujuan yang dapat meningkatkan berbagai hal, seperti yang disampaikan oleh Hasibuan (2004:146) bahwa tujuan pemberian motivasi kepada para karyawan adalah untuk:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja.
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja seorang karyawan.
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan dalam perusahaan.
- 4) Meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan.
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi karyawan.
- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan dari karyawan.
- 9) Meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan.

Kita ketahui bersama bahwa saat kinerja karyawan turun maka akan sangat berakibat pada keberlangsungan perusahaan. Perusahaan akan beruntung apabila memiliki karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, karena hal tersebut dapat berdampak baik pada produktivitas serta keberlangsungan perusahaan. Seorang manajer memiliki tugas yang cukup berat dimana seorang manajer harus berusaha meningkatkan kinerjanya dan memberikan motivasi bagi bawahannya agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan juga perlu memantau kinerja setiap karyawannya, apakah mereka sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai harapan atau belum. Penilaian kinerja sangat penting untuk menentukan apakah perusahaan terus melakukan kerjasama dengan karyawannya atau sebaliknya yaitu memutuskan hubungan kerja jika performa karyawan tidak sesuai harapan. Nilai perusahaan meliputi budaya kerja dan etos kerja.

**Tabel 1.2**

Data gaji karyawan menurut jabatannya Tahun 2019

| <b>NO</b> | <b>Jabatan</b>       | <b>Gaji Pokok</b> |
|-----------|----------------------|-------------------|
| 1         | Manajer              | Rp. 7.000.000     |
| 2         | Keuangan             | Rp. 5.000.000     |
| 3         | Oprasional           | Rp. 4.000.000     |
| 4         | Tiketing             | Rp. 4.000.000     |
| 5         | Handling             | Rp. 3.000.000     |
| 6         | Tim Visa dan Pasport | Rp. 3.000.000     |
| 7         | Marketing            | Rp. 1.500.000     |
| 8         | Desaign dan IT       | Rp. 1.500.000     |
| 9         | Perlengkapan         | Rp. 2.500.000     |
| 10        | Office Boy           | Rp. 1.500.000     |

Sumber: PT. Panglima Ekspres

Dari data gaji diatas dapat dilihat bahwa ada penurunan drastis dalam pemberian kompensasi pada karyawan yang berada di bagian marketing, office boy, desaign dan yang lainnya. Sehingga hal tersebut menjadi alasan menurunnya kinerja serta disiplin kerja yang ada dalam perusahaan, karena dengan kompensasi sebesar itu tentu tidak mampu mencukupi kebutuhan hidup

di daerah tempat perusahaan itu berada. Pada tahun 2019 lalu Surabaya memiliki nilai Upah Minimum Kota/Kabupaten (UMK) tertinggi di Jawa Timur yaitu sebesar Rp. 3.800.000 ([regional.kompas.com](http://regional.kompas.com))

Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Leonardo dan Fransisca (2015) yang menyampaikan bahwa kompensasi *financial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. maka Berdasarkan dari permasalahan yang diuraikan diatas serta dari beberapa hasil para peneliti terdahulu maka peneliti mempunyai inisiatif untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah kompensasi berpengaruh positif terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya?
- 1.2.2 Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya?
- 1.2.3 Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya?
- 1.2.4 Apakah kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya?
- 1.2.5 Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh positif terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh positif terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya.

- 1.3.3 Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya.
- 1.3.4 Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya.
- 1.3.5 Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Panglima Ekspres Surabaya?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan nantinya akan dapat memberikan informasi bagi perusahaan terkait solusi atau jalan keluar mengenai masalah yang ada dalam perusahaan. Sehingga hal tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Penelitian akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang positif, baik secara teori maupun non teori yang dalam hal ini tentang sumber daya manusia, lebih khususnya mengenai pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi akademis

Dari penelitian ini tentu sangat diharapkan akan dapat memberikan informasi tambahan pengetahuan serta referensi untuk keperluan dalam mengadakan penelitian yang sama.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan akan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi tambahan dalam melakukan penelitian. Selain itu kekurangan dalam penelitian ini bisa disempurnakan oleh dalam penelitian selanjutnya.