

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi maupun instansi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menggerakkan seluruh aktivitas organisasi, sehingga keberadaannya perlu dikelola dan dikembangkan secara berkelanjutan. Perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan profesional agar mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

Isu mengenai kinerja karyawan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan organisasi. Kinerja yang optimal akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan, baik dalam pencapaian target kerja maupun dalam pelaksanaan tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan. Ketika kinerja organisasi menunjukkan hasil yang baik, perusahaan akan lebih mudah mengidentifikasi kebutuhan dan harapan karyawan sebagai dasar dalam meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek strategis dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Mufida et al. (2021) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu yang dihasilkan sesuai dengan standar mutu tertentu, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang menjadi tanggung jawab dalam suatu organisasi. Pencapaian kinerja tersebut tidak terlepas dari peran pimpinan dalam mengarahkan dan memotivasi karyawan. Dengan demikian, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan.

Gaya kepemimpinan berperan sebagai sarana bagi pemimpin dalam memengaruhi perilaku dan sikap karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Ahmad et al., 2022). Pemimpin dituntut untuk mampu menerapkan gaya

kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi organisasi agar dapat mendorong keterlibatan dan kerja sama karyawan. Pramesti et al. (2021) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku dan norma yang dimiliki pemimpin dalam memengaruhi cara berpikir, sikap, dan tindakan bawahan agar bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Sementara itu, Agustin et al. (2019) memandang gaya kepemimpinan sebagai pola perilaku yang digunakan seseorang ketika berupaya memengaruhi orang lain dalam lingkungan kerja.

Peningkatan kinerja pegawai yang berkesinambungan akan memberikan dampak positif terhadap kemajuan organisasi maupun instansi pemerintah. Upaya peningkatan kinerja perlu dilakukan secara terencana dan berkelanjutan, mengingat keberhasilan serta kelangsungan organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki (Mayamin, 2021). Dalam hal ini, peran pimpinan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Kompetensi dapat dipahami sebagai kemampuan kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam melaksanakan tugas tertentu. Karyawan yang memiliki kompetensi yang memadai akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien, serta memiliki peluang pengembangan karier yang lebih baik (Fauzi & Siregar, 2019). Kompetensi yang tinggi juga memungkinkan karyawan untuk mencapai target kerja sesuai dengan waktu dan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi (Mayamin, 2021).

Pada penelitian ini terdapat *research gap* atau perbedaan dimana pada penelitian yang dilakukan Futriani & Mayliza (2019) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Sugiono et al. (2021) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Werni Sarumaha (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Kharisma, A. F. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan tidak

signifikan terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain, sebagian besar penelitian sebelumnya masih meneliti variabel gaya kepemimpinan dan kompetensi secara parsial, belum banyak yang menguji pengaruh dominan antara gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata, meliputi perencanaan perjalanan, pemesanan tiket, akomodasi, serta pengurusan dokumen perjalanan. Perusahaan ini didirikan oleh Yuddy Zaenal Aripin pada pertengahan bulan November dengan bekal pengalaman di bidang tour dan travel. Sejak tahun 2015, Happy Holiday Tour & Travel telah berkembang sebagai agen reservasi online berbagai maskapai penerbangan serta menyediakan layanan paket wisata, travel antar-jemput bandara dan pelabuhan, serta penyewaan kendaraan.

Kinerja karyawan dalam perusahaan dapat dievaluasi melalui tingkat pencapaian target kerja yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan manajer Happy Holiday Tour & Travel Bekasi untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa sejak awal tahun 2024 masih terdapat beberapa target kerja yang belum tercapai, terutama pada layanan penjualan tiket online, trip antar-jemput, serta jasa tour guide.

Berikut dapat terlihat data terkait realisasi kerja dari karyawan periode bulan Januari-Juni 2024 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Realisasi Kerja Periode Januari-Juni 2024

Bulan	Pembelian Tiket Online		Trip Antar Jemput		Tour Guide	
	Target	Relialisasi	Target	Relialisasi	Target	Relialisasi
Januari	150	137	60	52	10	12
Februari	150	121	60	46	10	8
Maret	150	127	60	44	10	6

April	150	139	60	53	10	6
Mei	150	118	60	42	10	13
Juni	150	103	60	41	10	11

Sumber: Happy Holiday Tour & Travel Bekasi, (2024)

Berdasarkan data pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa selama 6 bulan terakhir, banyak pekerjaan yang tidak mencapai target atau bahkan melebihi target yang dibagikan. Manager Happy Holiday Tour & Travel Bekasi menyatakan bahwa tidak mencapainya target dapat disebabkan karena kompetensi yang dimiliki karyawan untuk melakukan pemasaran masih rendah serta kurangnya pemahaman karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya. Hal tersebut juga menunjukkan kinerja yang rendah oleh karyawan Happy Holiday Tour & Travel Bekasi.

Pada penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan untuk dapat mengetahui keluhan yang dirasakan selama bekerja. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, karyawan banyak yang mengeluhkan terkait banyaknya target yang diberikan oleh atasan yang dirasa memberatkan karyawan. keluhan yang dirasakan oleh karyawan dapat terlihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Keluhan Karyawan

Responden	Keluhan
Karyawan 1	Banyaknya target yang diberikan oleh atasan.
Karyawan 2	Kurangnya bimbingan dan arahan yang diberikan oleh atasan dalam bekerja.
Karyawan 3	Perintah atasan sulit untuk dipahami karyawan, sehingga sering terjadi misskomunikasi yang terjadi dalam bekerja.

Responden	Keluhan
Karyawan 4	Keinginan atasan dalam penyelesaian kerja tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya
Karyawan 5	Atasan tidak memberikan arahan dalam bekerja, cenderung hanya melihat dari hasil kerja saja.

Sumber: Data hasil wawancara karyawan, (2024)

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti kinerja karyawan yang dimiliki oleh seorang karyawan dengan meninjau dari gaya kepemimpinan dan kompetensi karyawan. Pada penelitian ini, peneliti menempatkan gaya kepemimpinan dan kompetensi karyawan sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikatnya. Peneliti mengangkat judul penelitian yaitu ***“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi.”***

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan demokratis, kompetensi dan kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi?
2. Apakah gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi?
4. Manakah diantara gaya kepemimpinan demokratis dan kompetensi yang dominan terhadap kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai oleh peneliti dalam penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan gaya kepemimpinan demokratis, kompetensi dan kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi.
2. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi.
3. Untuk mengetahui kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi.
4. Untuk mengetahui manakah diantara gaya kepemimpinan demokratis dan kompetensi yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Happy Holiday Tour & Travel Bekasi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diterapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat bagi perusahaan untuk mengelola dan meningkatkan kinerja karyawan melalui Gaya kepemimpinan demokratis dan kompetensi kerja sehingga mampu mencari jalan keluar dalam menyelesaikan kendala yang ada.

b. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pembelajaran dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya Pengaruh gaya kepemimpinan demokratis Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Happy Holiday Tour Dan Travel Bekasi.