

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam sebuah organisasi, di mana keberhasilan suatu organisasi tergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang di dalamnya. Orientasi dari memperhatikan faktor manusia dalam organisasi bukan berarti faktor-faktor lain tidak berperan penting, karena berbagai faktor yang lain juga diperlukan dalam mendukung terwujudnya tujuan organisasi. Untuk mewujudkan tujuan organisasi yang diinginkan tersebut, maka salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia secara optimal.

Kinerja yang berkualitas dalam mencapai tujuan organisasi dapat dipengaruhi oleh faktor faktor yang berasal dari dalam organisasi seperti kompetensi. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal satau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja, atau pada situasi tertentu. Sumber daya manusia yang berkompetensi akan mampu menciptakan bukan saja nilai komperatif, tetapi juga memiliki nilai kompetitif dan inovatif.

Karyawan yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua pekerjaan, mampu membaca situasi juga

permasalahan yang akan terjadi dalam setiap pekerjaannya serta mampu memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Karyawan yang memiliki kompetensi akan dapat memahami setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik sehingga karyawan akan dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan organisasi, begitu juga sebaliknya karyawan yang tidak memiliki kompetensi akan menjadikan karyawan kurangnya pemahaman dalam melakukan pekerjaan yang diberikan dan hal tersebut akan berdampak buruk pada pelaksanaan tugas karyawan pada organisasi sehingga hasil yang dicapai kurang maksimal.

Selain faktor kompetensi yang berasal dari dalam organisasi, faktor budaya organisasi yang juga berasal dari dalam organisasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan juga falsafah dasar pendirinya yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi dirasa perlu memperhitungkan budaya organisasi yang kuat dan sejalan dengan beberapa batasan batasan yang berlaku. Selama memiliki budaya organisasi yang kuat, berdampak baik dan dapat diterapkan dengan baik oleh anggota organisasi tersebut maka dapat memperlancar aktivitas organisasi.

Budaya organisasi mampu memberikan pengaruh terhadap profesionalisme kerja karyawan, karena dapat menciptakan interaksi antar

karyawan dan pola perilaku bagi semua karyawan untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh organisasi. Nilai-nilai yang dianut bersama dalam organisasi membuat karyawan merasa nyaman untuk bekerja, yang memiliki komitmen dan kesetiaan serta membuat karyawan berusaha lebih keras, yang pada akhirnya akan mampu menghasilkan kinerja yang optimal.

Industri pariwisata merupakan sektor yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, serta pengembangan daerah, terutama di Indonesia yang kaya akan destinasi wisata. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata dituntut untuk tidak hanya menawarkan paket perjalanan menarik, tetapi juga membangun daya saing yang berkelanjutan. Keberlanjutan dalam konteks perusahaan pariwisata mencakup kemampuan perusahaan untuk tetap eksis, tumbuh, dan memberikan pelayanan yang unggul di tengah tantangan globalisasi, digitalisasi, serta perubahan preferensi konsumen yang dinamis.

New Wonderful Adventure Tour & Travel adalah salah satu perusahaan jasa tour & travel yang melayani berbagai kebutuhan perjalanan wisata, baik domestik maupun internasional. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini mengalami tantangan dalam mempertahankan kinerja operasional, daya tarik konsumen, serta loyalitas pelanggan. Hal ini menandakan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat faktor-faktor internal organisasi, terutama yang berkaitan dengan budaya organisasi dan kompetensi karyawan, sebagai dua unsur penting yang dapat mendorong keberlanjutan perusahaan.

Budaya organisasi memainkan peranan penting dalam membentuk perilaku individu dan kolektif di dalam perusahaan. Budaya yang kuat, terbuka terhadap inovasi, dan berorientasi pada pelayanan akan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kualitas layanan. Sementara itu, kompetensi karyawan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap merupakan kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan mencerminkan nilai perusahaan.

Dalam industri jasa seperti tour & travel, interaksi langsung dengan pelanggan menjadi penentu utama kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga kompetensi Sumber Daya Manusia menjadi kunci strategis keberlanjutan.

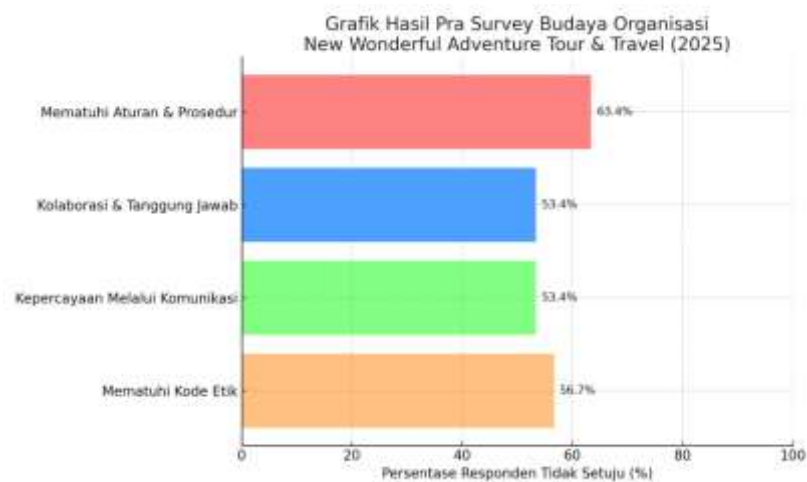
Sebagai data pendukung dalam penelitian ini penulis melakukan pra survei budaya organisasi kepada karyawan Adventure Tour & Travel, Berdasarkan hasil observasi lapangan, kemudian peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang karyawan, hasil pra survey dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Pra Survey Budaya Organisasi

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Semua karyawan mematuhi aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.	11 36,6 %	19 63,4 %
2.	Budaya kerja di sini mendorong kolaborasi dan tanggung jawab. saya dalam waktu yang telah ditentukan	14 46,6%	16 53,4%
3.	Kepercayaan antar karyawan dibangun melalui komunikasi terbuka	14 46,6%	16 53,4%
4	Karyawan mematuhi kode etik dalam berinteraksi dengan pelanggan	13 43,3%	17 56,7%

Sumber : Pra Survey, 2025

Sebagian besar karyawan New Wonderful Adventure Tour & Travel menunjukkan persepsi negatif terhadap budaya organisasi yang berlaku. responden mengaku tidak mematuhi aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Selain itu, responden merasa budaya kerja tidak mendorong kolaborasi dan tanggung jawab, menyatakan tidak adanya kepercayaan antar karyawan melalui komunikasi, dan tidak mematuhi kode etik dalam berinteraksi dengan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi di perusahaan masih lemah dan belum mampu menjadi landasan perilaku kerja yang efektif bagi karyawan.



Sumber : New Wonderful Adventure Tour & Travel., 2025

Gambar 1

Grafik Budaya Organisasi New Adventure Tour & Travel

Selain budaya organisasi, kompetensi dari karyawan juga penting untuk diperhatikan agar pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan berjalan secara maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Kesenjangan antara

pekerja dan tuntutan pekerjaan yang terus meningkat mendorong pekerja untuk meningkatkan profesionalisme mereka dibidang pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.

Rendahnya kompetensi dapat dibuktikan dengan pendidikan formal terakhir yang pernah ditempuh karyawan. Adanya karyawan yang kompetensinya tidak sesuai dengan kualifikasi tingkat pendidikan yang dibutuhkan perusahaan dengan \tingkat pendidikan terakhir dari karyawan mengindikasikan bahwa adanya masalah dalam kompetensi. Silvia, I Wayan Bagia, dan Wayan Cipta, (2016;49). Berikut hasil pra survey terkait kompetensi karyawan Adventure Tour & Travel:

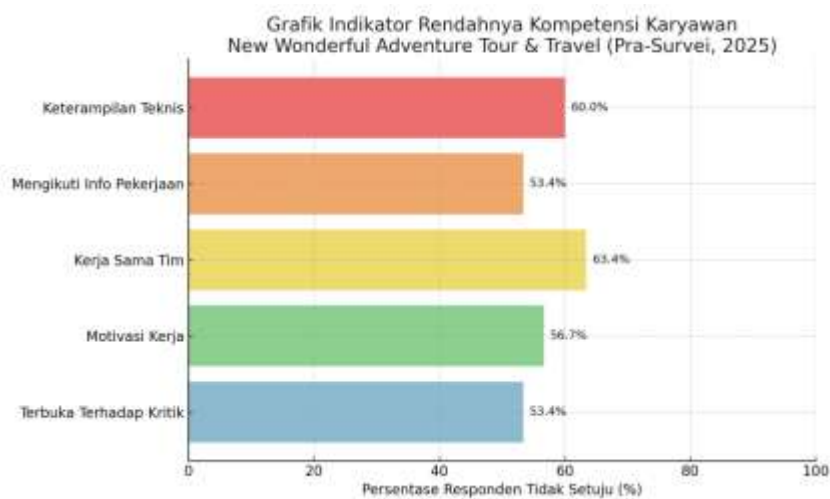
Tabel 2
Pra Survey Kompetensi

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya memiliki keterampilan teknis yang dibutuhkan dalam pekerjaan saya.	12 40 %	18 60 %
2.	Saya mengikuti perkembangan informasi yang berkaitan dengan bidang kerja saya.	14 46,6%	16 53,4%
3.	Saya mampu bekerja sama dengan baik dalam tim.	11 36,6 %	19 63,4 %
4	Saya memiliki motivasi tinggi dalam bekerja.	13 43,3%	17 56,7%
Sikap			
5	Saya bersedia menerima kritik dan masukan untuk memperbaiki kinerja.	14 46,6%	16 53,4%

Sumber : Pra Survey, 2025

Berdasarkan hasil pra surevey mayoritas karyawan juga menghadapi kendala dalam hal kompetensi. Responden menyatakan tidak memiliki

keterampilan teknis yang dibutuhkan dalam pekerjaan, tidak mengikuti perkembangan informasi terkait bidang kerja, tidak mampu bekerja sama dalam tim, tidak memiliki motivasi tinggi, dan tidak bersedia menerima kritik serta masukan untuk memperbaiki kinerja. Data ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan aktual yang dimiliki karyawan, baik dari sisi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Berikut grafik mengenai kompetensi karyawan New Adventure Tour & Travel:



Sumber : New Wonderful Adventure Tour & Travel., 2025

Gambar 2

Grafik Kompetensi karyawan New Adventure Tour & Travel

Budaya organisasi dan kompetensi karyawan merupakan dua faktor penting yang diyakini berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma, dan keyakinan bersama yang berlaku di lingkungan kerja, sehingga mampu membentuk perilaku dan sikap kerja karyawan. Sementara itu, kompetensi karyawan yang mencakup

pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, menjadi modal utama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien.

Selain budaya organisasi yang belum terbentuk secara kuat, aspek kompetensi karyawan juga menjadi perhatian penting di New Wonderful Adventure Tour & Travel. Kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang karyawan untuk melaksanakan tugasnya secara profesional dan efektif.

Dalam konteks biro perjalanan wisata, karyawan baik sebagai *travel consultant*, *tour leader*, maupun *tour manager* dituntut memiliki berbagai kompetensi penting, seperti kemampuan komunikasi interpersonal, penguasaan sistem reservasi dan teknologi, keterampilan manajemen krisis, serta pelayanan pelanggan yang prima. Standar kompetensi ini telah dirumuskan dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan diakui secara resmi oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Di New Wonderful Adventure Tour & Travel, belum terlihat adanya program pengembangan SDM yang terstruktur untuk memenuhi standar tersebut. Ketiadaan pelatihan yang berkelanjutan dan tidak adanya sertifikasi profesi menyebabkan karyawan kesulitan dalam menghadapi dinamika kebutuhan pelanggan dan perubahan industri.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kompetensi karyawan menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan menurunnya kinerja individu maupun tim dalam perusahaan.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan jasa seperti New Wonderful Adventure Tour & Travel. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, ditemukan adanya gejala penurunan produktivitas kerja, keterlambatan dalam penyelesaian tugas, serta rendahnya motivasi kerja karyawan. Hal ini memunculkan dugaan bahwa budaya organisasi yang belum kuat serta kompetensi karyawan yang belum optimal menjadi penyebab utama menurunnya kinerja tersebut.

Peneliti juga melakukan pra survey mengenai Kinerja Karyawan, berikut hasil pra survey yang peneliti lakukan terkait kinerja karyawan :

Tabel 3
Pra Survey Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya selalu menjaga standar mutu dalam menyelesaikan pekerjaan.	13 43,3%	17 56,7%
2.	Saya mampu menyelesaikan beban kerja tepat waktu..	11 36,6 %	19 63,4 %
3.	Saya menjalankan tugas sesuai prosedur dan arahan perusahaan.	14 46,6%	16 53,4%
4	Saya menunjukkan rasa tanggung jawab tinggi terhadap pekerjaan saya.	12 40 %	18 60 %

Sumber : Pra Survey, 2025

Berdasarkan tabel diatas permasalahan budaya organisasi dan kompetensi karyawan berdampak langsung pada kinerja. responden mengaku tidak menjaga standar mutu dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak mampu menyelesaikan beban kerja tepat waktu, tidak menjalankan tugas sesuai prosedur dan arahan perusahaan, serta tidak menunjukkan rasa tanggung jawab tinggi terhadap pekerjaan. Hal ini memperkuat dugaan bahwa lemahnya

budaya organisasi dan rendahnya kompetensi menjadi faktor utama menurunnya kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berikut grafik penurunan kinerja karyawan New Wonderful Adventure Tour & Travel.:



Sumber : New Wonderful Adventure Tour & Travel., 2025

Gambar 3
Grafik Penurunan Kinerja Karyawan
New Wonderful Adventure Tour & Travel.

Secara keseluruhan, hasil pra survey dari ketiga tabel tersebut menegaskan bahwa budaya organisasi yang belum kuat dan kompetensi karyawan yang masih rendah menjadi hambatan utama dalam pencapaian kinerja optimal di New Wonderful Adventure Tour & Travel. Temuan ini menjadi dasar penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan, serta sebagai acuan bagi manajemen dalam merancang strategi perbaikan di masa mendatang

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan New Wonderful Adventure Tour & Travel. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen Adventure Tour & Travel dalam meningkatkan kinerja karyawan mereka serta memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pra survey yang peneliti lakukan dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sebagian besar karyawan New Wonderful Adventure Tour & Travel tidak mematuhi aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.
2. Budaya kerja di perusahaan belum mendorong kolaborasi dan rasa tanggung jawab yang optimal di antara karyawan.
3. Komunikasi antar karyawan belum menciptakan kepercayaan yang kuat, sehingga menghambat kerja sama tim.
4. Banyak karyawan yang tidak mematuhi kode etik dalam berinteraksi dengan pelanggan dan rekan kerja.
5. Kompetensi teknis karyawan masih rendah,.
6. Sebagian besar karyawan tidak mengikuti perkembangan informasi dan pengetahuan terkait bidang kerja.
7. Kemampuan bekerja sama dalam tim masih kurang,

8. Motivasi kerja karyawan tergolong rendah, tidak memiliki motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas.
9. Karyawan kurang menerima kritik dan masukan sebagai bahan perbaikan kinerja.
10. Dampak dari budaya organisasi dan kompetensi yang lemah terlihat pada kinerja karyawan, di manatidak menjaga standar mutu pekerjaan.
11. Karyawan tidak mampu menyelesaikan beban kerja tepat waktu sesuai target perusahaan.
12. Karyawan tidak menjalankan tugas sesuai prosedur dan arahan yang berlaku.
13. Rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan masih kurang,.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, dimana terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, untuk itu peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini pada beberapa faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan yaitu mencakup budaya organisasi dan kompetensi untuk menghindari terjadinya pembahasan lebih luas diluar penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?

3. Apakah Budaya Organisasi dan Kompetensi, berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
2. Untuk mengetahui apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
3. Untuk mengetahui apakah Budaya Organisasi dan Kompetensi, berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya :

1. Bagi Adventure Tour & Travel
 - a. Memberikan wawasan mengenai pentingnya budaya organisasi dan kompetensi karyawan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
 - b. Membantu dalam merancang strategi bisnis yang lebih baik agar mampu bersaing di industri jasa.
2. Bagi Karyawan

Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti

- a. Menambah referensi dalam studi mengenai keberlanjutan.
- b. Memberikan dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui alur penelitian proposal ini maka akan diberikan gambaran mengenai isi proposal sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, identifikasi Masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian seperti Budaya Organisasi, Kompetensi dan Kinerja Karyawan, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian, Lokasi penelitian, variabel penelitian dan operasional, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis data, instrumen penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menerangkan tentang isi dari penelitian mengenai Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Karyarwan Terhadap Kinerja Karyawan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menerangkan hasil kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan