

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu faktor utama yang sangat menunjang keberhasilan didalam perusahaan yaitu sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Dengan demikian, peran yang dimainkan oleh sumber daya manusia yaitu karyawan dalam perusahaan dapat memberikan sesuatu yang berharga bagi perusahaan itu sendiri, terlebih jika perusahaan mampu memberdayakan orang-orang didalamnya secara efektif dan efisien, maka perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang sesuai dengan keinginan perusahaan dan keinginan karyawan akan mendorong peningkatan kerja bagi karyawan. Kinerja yang baik akan menunjang pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan.

Wibowo, (2017) mengemukakan bahwa kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Kinerja dapat dipandang sebagai cara untuk memastikan pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran dan penilaian.

Dalam pelaksanaan pekerjaannya, seorang karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut kinerja. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016). Bila kinerja karyawan baik, maka kinerja perusahaan pun akan baik.

Dampak positif dari karyawan yang memiliki kinerja adalah karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama dan kemampuan untuk kerjasama serta menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut. Dampak negatif dari karyawan yang memiliki kinerja yang rendah dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta memiliki kualitas pekerjaan yang tidak baik. Kinerja karyawan yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib perusahaan dan berusaha kearah yang lebih baik, sehingga dengan adanya kinerja Karyawan yang tinggi memungkinkan pencapaian atau melebihi standar atau target pekerjaan seorang karyawan tercapai.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung yaitu perusahaan yang didirikan pada tahun 2019, yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No.16D, Kota Bandar Lampung. Saat ini PT. Angkasa Yudistira Travel mempunyai 2 cabang di Lampung dan Jakarta. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa khususnya dalam penjualan paket liburan yang sudah dikemas komplit didalamnya seperti akomodasi hotel, transportasi, makan minum, *itinerary* lengkap beserta tiket masuk sesuai program perjalanannya. Adapun pilihan yang tersedia diantaranya paket *tour* wisata Luar Negeri dengan tujuan yang sering ditawarkan adalah Turkey, Turkey – Dubai, Thailand, Korea Selatan, Eropa 6 Negara, Singapura – Malaysia, dan Jepang atau tujuan wisata sesuai dengan permintaan pelanggan. Saat ini PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung memiliki karyawan dengan jumlah 38 orang karyawan dengan berbagai jabatan.

Keberhasilan perusahaan *Tour & travel* salah satunya ditandai dengan meningkatnya hasil kerja yang sudah ditargetkan perusahaan untuk dicapai oleh karyawannya. Terutama dalam perusahaan penyedia jasa, karyawan merupakan aset penting dalam menentukan berlangsung atau tidaknya operasional perusahaan. PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung tahun 2022 mengalami masalah kinerja karyawan dalam hal pencapaian target yang belum tercapai dengan maksimal dari hasil kinerja karyawan yang cenderung naik turun tidak stabil selama setahun ini. Bila hasil kerja yang diperoleh mencapai atau melebihi standar atau target pekerjaan dapat dikatakan

kinerja seorang karyawan termasuk dalam kategori baik. Dalam hal ini perlu ditetapkan aspek yang terkandung dalam kinerja, diantaranya: kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai, keandalan karyawan dalam memenuhi atau mengikuti instruksi, serta sikap karyawan terhadap perusahaan, atasan, maupun teman kerja. Hal ini yang mempengaruhi stabilitas dan peningkatan atau penurunan dari kinerja seorang karyawan contohnya karyawan kurang menepati janji yang sudah disampaikan pada konsumen, seperti kesesuaian pelaksanaan *tour* pada *schedule* yang sudah ditetapkan, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan yang masih kurang pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.

**Tabel 1. 1**

**Kinerja Karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung  
Tahun 2022 (Rupiah)**

<b>Bulan</b>	<b>Target (Rp)</b>	<b>Jumlah Yang Dicapai (Rp)</b>	<b>Target Yang Tidak Tercapai (%)</b>
Januari	600.000.000	594.900.000	0,8
Februari	600.000.000	545.000.000	9
Maret	600.000.000	563.440.000	6
Mei	600.000.000	261.100.000	56
Juni	600.000.000	302.500.000	49
Juli	600.000.000	288.900.000	51
Agustus	600.000.000	192.300.000	68
September	600.000.000	330.600.000	45
Oktober	600.000.000	417.500.000	30
November	600.000.000	342.700.000	43
Desember	600.000.000	97.400.000	84

*Sumber : PT. Angkasa Yudistira Travel 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 Di atas menunjukkan Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung mengalami fluktuatif yang cenderung mengalami penurunan sejak bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2022 masih belum maksimal, terlihat pada bulan Januari, Mei, Juli, Agustus, hingga Desember masih belum memenuhi target perusahaan sebesar Rp. 600.000.000.

dari penjelasan di atas hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapai target pekerjaan yang diharapkan oleh perusahaan.

Agar bisa tercapainya kinerja karyawan yang maksimal, karyawan memerlukan adanya pemimpin yang memiliki *Servant Leadership* yang berfokus pada bagaimana seorang pemimpin dapat melayani pengikutnya. Pemimpin yang menerapkan *Servant Leadership* akan membangun kepercayaan, rasa adil, dan simpati dari karyawan. Sikap terbuka, peduli, visioner, objektif, dan bijaksana. Seorang *Servant Leader* akan memberi pengaruh pada karyawan untuk meningkatkan kinerja (Sapengga, 2016). Selain itu, *Servant Leadership* biasanya terjun langsung didalam organisasi untuk bisa membangun dan mendorong karyawannya untuk terus berkembang. Hal ini bisa berupa memberikan pelayanan dan pertolongan apabila karyawan mengalami kesulitan dalam organisasi

Menurut Setyaningrum et al. (2017), usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan bisa dilakukan melalui pendekatan gaya kepemimpinan, Salah satu gaya kepemimpinan dinilai mampu mempengaruhi kinerja karyawan adalah *servant leadership* karena gaya kepemimpinan tersebut memposisikan seorang pemimpin dengan orientasi pada karyawannya dengan memberikan pelayanan dan perhatian kepada karyawannya sehingga para karyawannya dapat membentuk pribadi yang melayani serta perhatian terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan wawancara kepada salah satu karyawan diindikasi adanya permasalahan, beberapa hal yang dirasakan oleh karyawan yaitu *manager* sebagai pemimpin belum sepenuhnya menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership*. Hal itu ditunjukkan dengan cara berkomunikasi yang belum ramah dan tidak banyak memberi arahan. Minimnya apresiasi yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik. Karyawan belum sepenuhnya mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan aspirasinya demi kepentingan perusahaan. Serta pemimpin kurang melakukan sosialisasi apabila terdapat perubahan peraturan, maupun perubahan manajemen dalam perusahaan kepada karyawan. Dan Pimpinan bersikap tidak adil, dimana hanya memilih orang terdekat saja yang mendapatkan kepercayaan.

Selain faktor *servant leadership* terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi tinggi atau rendahnya kinerja karyawan pada sebuah perusahaan, yaitu faktor *self efficacy* pada karyawannya, *Self efficacy* ialah suatu keyakinan individual terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan dan mengatur tugas yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan Ardanti dan Rahardja, (2017) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai rasa *self efficacy* yang baik ialah karyawan yang mampu memenuhi target yang diberikan, sehingga dapat memengaruhi kinerja mereka. Sebaliknya, jika karyawan mempunyai *self efficacy* yang buruk maka individu tersebut merasa bahwa target yang diberikan adalah beban, sehingga mereka tidak bisa mencapai tingkatan kinerja yang diinginkan.

Adapun fenomena *self efficacy* pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung didapatkan bahwa karyawan merasa kurang keyakinan terhadap kemampuan diri terhadap pekerjaan mereka. Hal ini ditandai saat pemimpin memberikan tugas kepada karyawan yaitu tugas yang seharusnya diterima oleh karyawan yang ahli dalam tugas tersebut tetapi diberikan kepada karyawan lain yang kurang pengalaman dalam melakukan pekerjaan tersebut, seperti adanya perubahan paket perjalanan atau wisata yang baru sehingga menyebabkan minimnya pengetahuan karyawan yang berakibat kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu terkadang ada *corporate client* yang membutuhkan bantuan informasi perjalanan atau pemesanan tiket yang mendadak pada malam hari sesuai jam kerja mereka sehingga kurang optimal dalam membantu *client* dengan cepat. Serta adanya target yang kian meninggi juga menjadi beban yang dirasakan oleh karyawannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana variabel *Servant Leadership*, *Self efficacy* dan Kinerja Karyawan tersebut diatas saling mempengaruhi, pada kinerja karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung. Maka penulis melakukan Penelitian tentang **‘Pengaruh *Servant Leadership* Dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung’**

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung?
2. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung?
3. Apakah *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

### 1.3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung.

### 1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah *Servant Leadership*, *Self Efficacy*, dan Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung.

### 1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Ruang lingkup tempat penelitian ini dilakukan di perusahaan PT. Angkasa Yudistira Travel yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.16D, Bandar Lampung. Telp. 0821-7212-5077 Email: angkasayudistiratravel@gmail.com

### 1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Ruang lingkup waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan Februari 2023.

### 1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang diambil yaitu manajemen sumber daya manusia yang mencakup tentang Pengaruh *Servant Leadership* dan *Self*

*Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel di BandarLampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung, serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih dari yang didapat perkuliahan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan khususnya bagi PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung dalam pemanfaatan sumber daya manusia untuk meningkatkan *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* yang akan mendorong peningkatan kinerja karyawan.

##### **3. Bagi Penelitian selanjutkan**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan refrensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi dan Penelitian yang akan datang, khususnya manajemen sumber daya manusia khususnya

yang berhubungan dengan *servant leadership*, *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan cara sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan mengenai Pengaruh *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini mencakup diantaranya landasan teori, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis, bab ini memaparkan teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis serta sangat membantu dalam penelitian dan analisis data. Disamping itu, terdapat ringkasan hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini. Bab ini juga berisi tentang kerangka pemikiran teoritis dan rumusan hipotesis yang timbul dari pemikiran tersebut.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Pengaruh *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel di Bandar Lampung.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* untuk meningkatkan Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.

#### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya, hasil dari penelitian mengenai *Servant Leadership* dan *Self Efficacy* untuk meningkatkan Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**