

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Kiswah. Adapun gambaran umum PT. Kiswah akan dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Profil PT. Kiswah

PT. Kiswah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata. Perusahaan ini menawarkan wisata halal yang melayani *tour* beberapa negara di dunia. Awalnya, PT. Kiswah hanya menjadi penyedia jasa pengadaan bus pariwisata. Namun akhirnya perusahaan ini memperluas jasanya sehingga lebih berfokus kepada *tour* internasional ke beberapa negara seperti Abu Dhabi, Dubai, Turki, Rusia, Spanyol, dan Uzbekistan.

PT. Kiswah merupakan Badan Usaha Milik Perorangan yang mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan. PT. Kiswah menyadari bahwa industri pariwisata di Indonesia berlangsung sangat cepat dan rentan mengalami perubahan, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk terus beradaptasi. Perusahaan juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan pengalaman baru yang berkualitas. Adapun jasa yang ditawarkan oleh PT. Kiswah yaitu meliputi jasa perjalanan pariwisata dalam negeri dan luar negeri, penyewaan bus pariwisata, *travel and tour*, serta penyediaan jasa tiket pesawat.



**Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT. Kiswah**

Sumber: Bagian Administrasi PT. Kiswah, 2021

#### b. Lokasi PT. Kiswah

PT. Kiswah beralamat di Jalan Jatiseeng No. 307, Ciledug, Kota Cirebon, 45188.

#### c. Visi dan Misi

PT. Kiswah memiliki visi:

“Menjadi salah satu perusahaan jasa wisata terbaik serta terpercaya yang mempunyai pelayanan lengkap khususnya di bidang paket wisata”.

Adapun untuk melaksanakan visi tersebut, PT. Kiswah memiliki misi:

- 1) Membangun komitmen bahwa segala yang dilakukan bukan hanya sekadar bisnis semata, melainkan tetap mengedepankan ibadah.
- 2) Meningkatkan pelayanan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas di bidang pariwisata.
- 3) Meningkatkan sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia maupun penyediaan pelayanan dalam dan luar negeri, tiket pesawat, pembuatan dokumen perjalanan, dan penyewaan bus.

#### **d. Jumlah Karyawan**

Karyawan PT. Kiswah yaitu sebanyak 62 orang karyawan terdiri dari 3 divisi, di antaranya adalah Divisi *Finance and Administration*, Divisi *Marketing and Business Development*, dan Divisi *Operational*.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat bekerja secara optimal. Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berfokus pada peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Sumber daya manusia menjadi penting dikarenakan karyawan sebagai sumber daya manusia menjadi pengelola dan penggerak agar tujuan organisasi tercapai. Oleh karena itu dalam mencapai tujuan organisasi, sangat penting mengelola sumber daya manusia agar dapat bekerja secara efektif dan efisien (Sedarmayanti, 2017).

Pengelolaan sumber daya manusia tersebut menjadi prioritas utama. Setiap perusahaan berusaha memanfaatkan sumber daya manusianya sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan dari pengimplementasian manajemen sumber daya manusia adalah untuk memperbaiki peran sumber daya manusia baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti meningkatkan kinerja karyawan, menurunkan *turnover* karyawan, menurunkan absensi karyawan, menjaga kualitas karyawan, serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sehingga apabila mempraktekkan manajemen sumber daya manusia dengan baik, maka akan tercipta performansi organisasi yang diharapkan (Alamit *et al.*, 2015).

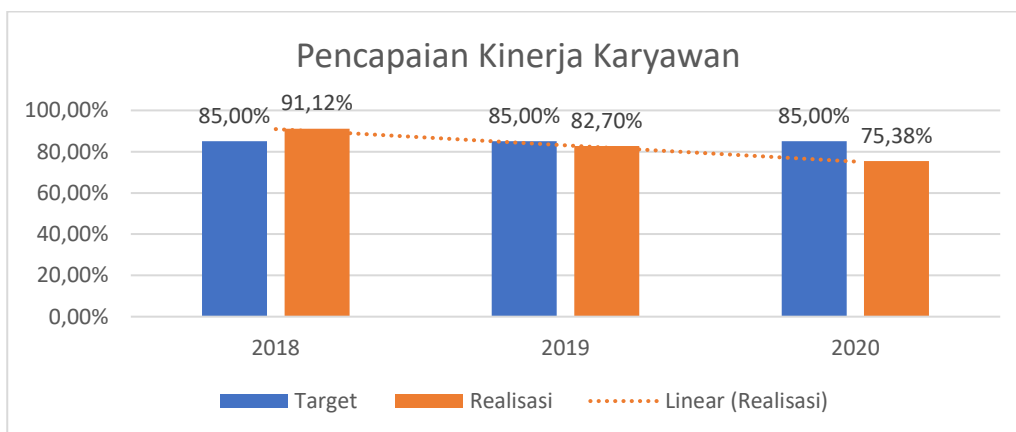
Faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan adalah adanya karyawan yang terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Karyawan perlu ditingkatkan kinerjanya agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan demi mencapai tujuan perusahaan. Namun pada kenyataannya, tidak semua karyawan mempunyai

kemampuan dan keterampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan perusahaan. Sebab seorang karyawan yang mempunyai kemampuan sesuai harapan perusahaan, kadang-kadang tidak mempunyai semangat yang tinggi sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Permasalahan yang terjadi pada sumber daya manusia dapat menjadi salah satu kendala dalam perusahaan. Setiap perusahaan tentunya memiliki tujuannya masing-masing dan cara untuk mewujudkan tujuan tersebut. Hal yang mempengaruhi terwujudnya tujuan perusahaan dipengaruhi oleh kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan tersebut, yaitu kinerja karyawan, oleh karena itu karyawan memiliki peranan penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan suatu pencapaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Keberhasilan kinerja dicapai ketika seseorang telah melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Saat ini banyak perusahaan yang belum menyadari pentingnya meningkatkan kinerja karyawan. Berbagai kasus mengenai kinerja karyawan sering ditemukan, seperti halnya yang terjadi pada PT. Kiswah. Permasalahan yang terjadi di PT. Kiswah ini adalah adanya kecenderungan dimana kinerja karyawan menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dalam menjalankan tugas dan fungsinya di perusahaan. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai fenomena kinerja karyawan pada PT. Kiswah dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 1.1  
PENCAPAIAN KINERJA KARYAWAN PADA PT KISWAH  
TAHUN 2018-2020



Sumber: Bagian Administrasi PT. Kiswah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa kinerja karyawan PT. Kiswah mengalami penurunan selama 3 tahun terakhir. Di samping itu realisasi pencapaian kinerja juga tidak mencapai target selama 2 tahun terakhir. Kondisi tersebut disebabkan oleh banyaknya karyawan yang membuat kesalahan ketika bekerja, kualitas kerjanya belum sesuai dengan standar yang telah perusahaan, banyaknya karyawan yang sering mengobrol maupun bersantai saat bekerja, serta tidak memanfaatkan jam kerjanya untuk mengerjakan hal yang berhubungan dengan pekerjaan.

Pada awal bulan maret tahun 2020, terjadi wabah virus yang disebut pandemi Covid-19. Adanya wabah ini menyebabkan pelemahan pendapatan pada berbagai sektor. Hal ini terjadi secara signifikan akibat penerapan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) atau *social distancing* oleh pemerintah. Kasus terinfeksi Covid-19 pertama di Indonesia diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 oleh Presiden Joko Widodo, diawali dengan 2 kasus yang kemudian menyebar dengan cepat. Penyebaran Covid-19 juga mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pertumbuhan pada sektor pariwisata tercatat melemah, dimana pada sektor ini sebagian besar pendapatan bersumber dari penyediaan akomodasi, transportasi, dan pergudangan yang diakibatkan oleh berkurangnya mobilitas masyarakat (Sumber: <https://investasi.kontan.co.id>).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi agar kinerja karyawan dapat optimal. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Siti Maryam selaku Direktur Utama PT. Kiswah. Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa penurunan kinerja karyawan meliputi tingginya keluhan dari pelanggan dalam hal pemberian pelayanan yang cepat tanggap. Hal ini disebabkan oleh kurangnya disiplin kerja karyawan, khususnya di tengah kondisi pandemi Covid-19. Sistem bekerja jarak jauh menyebabkan penyelesaian tugas dan pekerjaan menjadi kurang optimal. Di samping itu, kurangnya interaksi tatap muka juga menjadi pemicu kurangnya produktivitas kerja.

Menurut Hasibuan (2016:193), disiplin kerja adalah keadaan dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma yang berlaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman untuk menjalankan standar-standar organisasi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cleopatra (2015) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka untuk membuktikan apakah karyawan PT. Kiswah memiliki disiplin kerja yang tinggi selama Covid-19 penulis melakukan pra survey mengenai disiplin kerja menggunakan indikator dari disiplin kerja menurut Sutrisno (2016:94) yang terdiri dari: (1) taat terhadap aturan waktu, (2) taat terhadap aturan perusahaan, (3) taat terhadap aturan perilaku, dan (4) taat terhadap aturan lainnya. Hasilnya adalah sebagai berikut:

TABEL 1.2

## HASIL PRA SURVEY DISIPLIN KERJA PADA KARYAWAN PT. KISWAH

No.	Pertanyaan	Setuju	Tidak	Persentase	
				Tinggi	Rendah
<b>Disiplin Kerja</b>					
1.	<b>Taat terhadap aturan waktu</b> Saya hadir sesuai jam kerja, baik <i>online</i> maupun <i>offline</i> .	8	22	26,6%	73,4%
2.	<b>Taat terhadap aturan perusahaan</b> Saya mengikuti anjuran <i>work from home</i> dan <i>work from office</i> sesuai himbauan.	20	10	66,6%	33,4%
3.	<b>Taat terhadap aturan perilaku</b> Saya bertingkah laku baik sesuai norma.	26	4	86,6%	13,4%
4.	<b>Taat terhadap aturan lainnya</b> Saya bertanggung jawab dalam melaksanakan setiap pekerjaan.	5	25	16,6%	83,4%
<b>TOTAL</b>		<b>30 orang</b>		<b>49,0%</b>	<b>51,0%</b>

Sumber: Hasil Pra Survey, 2020

Hasil pra survey penelitian awal mengenai disiplin kerja pada karyawan PT. Kiswah selama Covid-19 yang dilakukan pada sampel sebanyak 30 orang karyawan belum dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan terdapat sebesar 51,0% karyawan tidak disiplin (lebih dari 50%). Alasannya yaitu masih terdapat karyawan yang sering terlambat mengikuti forum maupun *meeting* secara *online* saat bekerja jarak jauh, serta masih banyak karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan alasan izin kesehatan. Hal ini perlu diperhatikan karena karyawan dengan tingkat kedisiplinan tinggi biasanya memiliki moril kerja yang tinggi serta memiliki kesediaan dan kerelaan untuk mematuhi dan mentaati peraturan yang berlaku di sekitarnya, sehingga karyawan tersebut dapat mencapai hasil kerja sesuai target yang ditentukan. Sebaliknya karyawan dengan tingkat kedisiplinan rendah akan memiliki kinerja yang rendah pula. Melalui disiplin kerja perusahaan akan lebih mudah mengatur perilaku karyawannya sehingga tercapai tujuan perusahaan. Pada dasarnya karyawan bisa saja menyetujui perintah-perintah yang diberikan, tetapi dengan perasaan yang tidak senang ataupun karena adanya keterpaksaan. Maka dari itu dibutuhkan adanya penegakan disiplin untuk mengurangi hal-hal yang merugikan perusahaan.

Melihat pentingnya peranan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan saat pandemi Covid-19, maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai: **“Pengaruh Covid-19 Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kiswah”**.

### 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, diindikasikan terdapat masalah pada kinerja karyawan PT. Kiswah. Maka dapat dirumuskan permasalahan tersebut yaitu:

- Bagaimana disiplin kerja pada PT. Kiswah saat Covid-19?
- Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Kiswah saat Covid-19?
- Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kiswah saat Covid-19?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pada PT. Kiswah saat Covid-19 berdasarkan tanggapan responden.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT. Kiswah saat Covid-19 berdasarkan tanggapan responden.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kiswah saat Covid-19.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

- a. Bagi Peneliti  
Dapat memberikan wawasan dan menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan, dan pengamatan tentang sumber daya manusia serta kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.
- b. Bagi Instansi  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen dan bahan masukan mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kiswah saat Covid-19.
- c. Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan juga dapat meningkatkan pemahaman pembaca mengenai masalah sumber daya manusia, terlebih mengenai disiplin kerja dan kinerja karyawan.

#### **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam menyusun skripsi ini penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data primer berupa hasil penyebaran kuesioner pada PT. Kiswah yang beralamat Jalan Jatiseeng No. 307, Ciledug, Kota Cirebon, 45188. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2021 sampai dengan selesai.

