

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan badan usaha yang menjalankan kegiatan di dalam bidang perekonomian (keuangan, industri dan perdagangan) dan dilakukan secara terus – menerus dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Perusahaan didirikan oleh satu orang atau sekelompok orang atau badan usaha lain yang memiliki kegiatan melakukan produksi dan distribusi guna memenuhi kebutuhan konsumsi bagi manusia. Kegiatan produksi dan distribusi dilakukan dengan menggabungkan berbagai faktor produksi, yaitu sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya modal, menjadikan perusahaan dapat menghasilkan suatu barang atau jasa.

Perusahaan adalah sebuah unit kegiatan produksi yang mengolah sumber daya ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan memperoleh keuntungan dan memuaskan kebutuhan masyarakat (Sumarni, 1997). Saat ini, selain perusahaan memproduksi barang atau jasa perusahaan juga dituntut untuk selalu memberikan inovasi terhadap barang atau jasanya tersebut, karena pada zaman sekarang sudah terlalu banyak barang atau jasa yang beredar di masyarakat. **Jasa** adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin dapat berkaitan dengan produk fisik atau tidak (**Kotler, 2012**). Hal tersebut dapat berakibat pada persaingan yang terjadi antar perusahaan sudah bukan lagi persaingan barang atau jasa melainkan persaingan dalam hal inovasi bagi barang atau jasa tersebut.

Inovasi yang ditawarkan oleh perusahaan – perusahaan pada saat ini pun sudah beragam mulai dari, inovasi pada barang atau jasa, bentuk – bentuk kemasan dari barang atau jasa tersebut, media yang digunakan perusahaan untuk mendistribusikan barang atau jasa dan cara perusahaan memasarkan barang atau jasa tersebut. Salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan berinovasi adalah sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut, semakin terampil sumber daya manusianya semakin terampil pula inovasi yang diberikan oleh perusahaan tersebut agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Sumber daya manusia memiliki peran mengolah input menjadi output di dalam proses produksi, sehingga sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan dalam berinovasi pada suatu produk barang atau jasa sehingga tercapainya tujuan dari perusahaan. Sumber daya manusia di dalam perusahaan meliputi seluruh anggota yang berada di dalam perusahaan seperti, manajer, karyawan dan anggota – anggota lain yang bekerja bagi perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Semakin baik kinerja suatu sumber daya manusianya, maka semakin baik juga output yang dihasilkan oleh sumber daya manusia tersebut bagi perusahaan.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Kinerja bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran perusahaan, maka perusahaan harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu melaksanakan tugas – tugasnya dengan cara yang handal (Simamora, 1997). Penting bagi setiap perusahaan untuk menjaga atau meningkatkan kualitas kinerja setiap anggota perusahaannya agar output yang dihasilkan konsisten ataupun meningkat dan mengembangkan inovasi – inovasi agar perusahaan dapat terus bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu faktor dalam menjaga kinerja setiap karyawan adalah dengan cara menjaga motivasi setiap karyawannya tetap terjaga.

Org & Ackah (2014) menyimpulkan bahwa motivasi memiliki efek dan dampak positif terhadap keseluruhan kinerja karyawan. Motivasi karyawan membantu perusahaan untuk terus bertahan melihat dari motivasi karyawan yang lebih produktif. Faktor yang memotivasikan karyawan selalu berubah - ubah, bahwa motivasi mereka hari ini mungkin tidak memotivasikan mereka di hari esok, sedangkan Limited (2017) mengatakan bahwa motivasi juga memiliki dampak yang sangat penting terhadap kinerja karyawan. Faktor yang dipertimbangkan dalam memotivasi adalah berupa gaji, insentif moneter dan paket kompensasi. Lingkungan kerja, tanggung jawab, promosi, pengakuan dan penghargaan dapat dijadikan sebagai faktor dari penilaian kerja.

Tujuan suatu perusahaan akan tercapai apabila diimbangi dengan motivasi setiap anggota perusahaan juga sejalan dengan tujuan perusahaan. Perusahaan sebaiknya memerhatikan faktor – faktor yang dapat memengaruhi atau bahkan menurunkan kinerja setiap karyawannya, salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan adalah keanekaragaman dari karyawannya di dalam perusahaan. Keanekaragaman bisa dilihat dari gender karyawan, usia karyawan, daerah asal karyawan, dan latar belakang pendidikan karyawan di perusahaan tersebut. Pentingnya memerhatikan keanekaragaman di dalam perusahaan adalah agar setiap karyawan mendapatkan keadilan tanpa dibeda – bedakan. Keadilan adalah keadaan antar manusia yang diperlakukan dengan sama yang sesuai dengan hak serta kewajibannya masing – masing (Suseno, 1987). Keadilan ialah tidak berat sebelah yang artinya seimbang dan yang sepatutnya tidak sewenang – wenang (Perwadarminto, 2003).

Keadilan bagi karyawan harus menjadi perhatian pada setiap perusahaan karena perusahaan memiliki karyawan yang beranekaragam, agar tidak menimbulkan perlakuan berbeda yang dilakukan oleh orang atau kelompok yang dianggap mayoritas terhadap orang atau kelompok yang dianggap minoritas. Setiap perusahaan di mana pun pasti memiliki karyawan yang beragam (usia, jenis kelamin, daerah mereka berasal, dan latar belakang pendidikannya) yang akan menciptakan kelompok mayoritas dan kelompok minoritas dalam kategori tersebut, hal tersebut akan menciptakan paradigma bahwa kelompok mayoritas

memiliki sumber kekuatan yang lebih besar daripada kelompok minoritas, sehingga akan menimbulkan tindakan – tindakan yang dapat mengganggu kelompok minoritas dan akan menimbulkan kekacauan (*chaos*) di dalam lingkungan kerja perusahaan. Pada akhirnya hal tersebut akan menurunkan tingkat kinerja setiap karyawannya.

Accenture *et., al*, (2014) berpendapat bahwa keanekaragaman karyawan dapat memberikan manfaat pada perusahaan berupa keunggulan kompetitif dalam hal kreativitas, pemecahan masalah dan adaptasi yang fleksibel terhadap perubahan. Green *et., al*, (2002) mengatakan manfaat mengelola keanekaragaman di dalam lingkungan kerja adalah menciptakan lingkungan yang adil dan aman di mana setiap individu memiliki peluang dan tantangan yang sama. Perusahaan yang menghormati perbedaan individu setiap karyawannya dapat meningkatkan produktivitas kerja setiap karyawannya. Alghazo *et., al*, (2016) menyatakan bahwa keanekaragaman karyawan berhubungan positif dengan kinerja karyawan, sehingga manajemen sumber daya manusia harus fokus pada pengelolaan keanekaragaman dan menerapkannya dalam strategi pengembangan mereka agar dapat bersaing secara lokal dan global. Ekonomi global memerlukan setiap perusahaan untuk memberdayakan karyawan mereka agar menjadi lebih kreatif, inovatif, dan menciptakan solusi. Dalam hal ini baik perusahaan yang memproduksi jasa dan memproduksi barang wajib memiliki strategi untuk mengatasi keanekaragaman, karena keanekaragaman memengaruhi proses dari kegiatan perusahaan sehingga dapat memengaruhi output yang dihasilkan oleh perusahaan.

Perusahaan jasa dituntut agar dapat memiliki karyawan yang kreatif, inovatif, dan memecahkan solusi dengan baik dan tepat sasaran, karena perusahaan jasa tidak menjual barang melainkan menjual jasa (*service*) kepada pelanggannya. Perusahaan jasa yang baik adalah dimana perusahaan dapat menjaga setiap karyawannya agar dapat memertahankan dan meningkatkan kinerja setiap karyawannya, karena jiwa dari perusahaan jasa terdapat pada karyawan yang dipekerjakan. Karyawan yang dipekerjakan diharuskan memiliki *service quality* yang baik, membuat setiap pelanggan merasa puas, dan menjaga

hubungan yang baik dengan pelanggan. Perusahaan jasa yang baik adalah perusahaan jasa yang memiliki keanekaragaman karyawan yang beragam dengan tujuan agar perusahaan dapat memuaskan seluruh pelanggannya yang beragam juga. Salah satu perusahaan jasa yang memiliki keanekaragaman di kota Bandung adalah Khalifah Tour & Travel.

Khalifah Tour & Travel berdiri sejak tahun 2005, dengan izin penyelenggara perjalanan ibadah haji SK Menag RI. PPIU/PIHK 3050. Khalifah Tour & Travel bergerak di bidang *tour and travel* dengan program haji dan umrah bagi seluruh masyarakat Indonesia. Khalifah Tour & Travel juga menawarkan penambahan paket perjalanan ke semua negara. Khalifah Tour & Travel menanamkan nilai – nilai CARE (Cakap, Amanah, Responsif dan Empati) kepada seluruh karyawannya. Program – program yang ditawarkan oleh Khalifah Tour & Travel terdiri dari Haji, Umroh, dan Halal Tour. Dilihat dari segi pelayanan, Khalifah Tour & Travel memiliki semboyan bimbingan maksimal dengan fasilitas optimal, karena Khalifah Tour bekerja sama dengan maskapai – maskapai penerbangan ternama (*Garuda, Fly Emirates, Qatar Airways, Saudi Arabian Airlines, Turkish Airlines* dan lain – lain) dan juga dengan hotel/ penginapan ternama (*Makkah Hilton and Tower, Hilton Suites Makkah, Hotel Anwar al Madinah, Marriot Jeddah* dan lain – lain).

Khalifah Tour memiliki paket travel haji, umroh dan perjalanan ke semua negara di dunia bagi seluruh masyarakat di Indonesia, menjadikan Khalifah Tour & Travel dituntut untuk memiliki tenaga kerja yang beragam agar dapat mengetahui keinginan dan memuaskan pelanggannya di seluruh Indonesia. Indonesia memiliki budaya yang sangat beragam, menjadikan kriteria kepuasan pelanggan setiap daerah berbeda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka rumusan masalah adalah apakah terdapat pengaruh keanekaragaman karyawan terhadap kinerja karyawan di perusahaan Khalifah Tour & Travel.

1.3 Tujuan Penelitian

Menjawab rumusan masalah penelitian tersebut, maka dirumuskan tujuan penelitian. Dengan demikian, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh keanekaragaman karyawan terhadap kinerja karyawan di perusahaan Khalifah Tour & Travel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksudkan yaitu:

1. Mengonfirmasi hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh keanekaragaman karyawan terhadap kinerja karyawan.
2. Memfasilitasi penelitian selanjutnya mengenai kinerja karyawan terutama yang berkaitan dengan keanekaragaman karyawan.
3. Kegunaan praktis yang dimaksudkan yaitu memberikan rekomendasi mengenai tindakan yang dapat diberikan sehubungan dengan kinerja karyawan di perusahaan jasa Travel Khalifah Tour & Travel dengan mempertimbangan keanekaragaman karyawannya.