

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi atau perusahaan memiliki pengaruh yang besar dan memainkan peran krusial dalam menentukan kemajuan serta meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan membutuhkan SDM yang tidak hanya mampu menjalankan operasional sehari-hari, tetapi juga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan membantu perusahaan untuk unggul dalam persaingan bisnis. Sumber daya manusia merupakan salah satu peran yang cukup penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Perusahaan yang mampu mengelola SDM secara efektif akan memiliki keunggulan dalam mencapai tujuan strategisnya. Tantangan dan peluang dalam menciptakan dan mengelola organisasi kerap kali bersumber dari masalah-masalah yang ada kaitannya dengan manusia. Oleh karena itu mengelola sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya paling vital dan merupakan aktivitas sentral dan strategis dalam organisasi.

Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari upaya untuk mengoptimalkan kinerja karyawan. Maka Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam kesuksesan perusahaan, sebab melalui

pengelolaan SDM yang efektif akan tercipta lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan pengembangan potensi individu secara maksimal. Menurut Syarief dkk, (2022) menyatakan bahwa dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat berdampak terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai dan produktivitas organisasi. Oleh sebab itu pengelolaan sumber daya manusia didalam sebuah organisasi menjadi hal wajib dilakukan untuk mendukung tercapainya rencana strategis organisasi.

PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan umrah dan haji, yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan. Dengan pengalaman dan dedikasi dalam industri ini, perusahaan ini berusaha untuk memenuhi kebutuhan jamaah dalam melaksanakan ibadah dengan nyaman dan lancar. PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa memahami pentingnya setiap aspek perjalanan ibadah, mulai dari akomodasi hingga bimbingan ibadah, sehingga dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap jamaah.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa menawarkan berbagai produk dan layanan yang dirancang khusus untuk jamaah. Contohnya Paket umrah dan haji yang disediakan mencakup pengaturan akomodasi, transportasi, dan layanan bimbingan ibadah yang komprehensif. Perusahaan ini juga menjalin kerja sama dengan berbagai hotel dan penyedia transportasi untuk memastikan kenyamanan jamaah selama perjalanan. Selain itu, tim layanan pelanggan yang profesional siap membantu jamaah sebelum,

selama, dan setelah perjalanan, memberikan informasi yang diperlukan dan menjawab pertanyaan yang mungkin timbul.

Namun, berdasarkan data kinerja pegawai PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap tahun 2023 hingga 2024

Tahun	Jumlah Jamaah Umroh	Persentase Perubahan Tahunan
2019	1.200	—
2020	1.150	-4,2%
2021	1.050	-8,7%
2022	980	-6,7%
2023	900	-8,2%
2024	850	-5,6%

terlihat bahwa tidak semua target kinerja dapat tercapai secara optimal Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek efektivitas pelayanan dan manajemen waktu kerja. Meskipun hanya satu indikator utama yang belum mencapai target, penurunan ini menjadi perhatian serius bagi manajemen untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap ke depannya.

Menurut Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut sedangkan menurut Sinambela, E. A., & Lestari, U. P. (2022), kemampuan kerja karyawan akan meningkatkan kinerja

karyawan, kemampuan karyawan yang tinggi akan mempermudah karyawan menyelesaikan tugasnya. Kemampuan karyawan melaksanakan tugasnya akan berpengaruh dengan tercapainya tujuan perusahaan. menurut Yolanda, P., et al. (2022) Kinerja merupakan faktor penting bagi kelangsungan perusahaan atau organisasi, karena organisasi akan berjalan baik apabila karyawan memiliki kinerja yang tinggi. Selain itu, karyawan dapat terus memperbaiki kekurangan mereka seiring dengan perkembangan waktu dan perubahan zaman.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, hal ini menjadi faktor penting dalam mencapai keberhasilan organisasi. Kinerja keseluruhan dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Duha (2018), beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi motivasi, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, prosedur kerja, komunikasi, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, pelatihan, pengembangan karir, promosi jabatan, loyalitas, lingkungan fisik, iklim organisasi, konflik, komitmen organisasi, serta efektivitas organisasi. Di antara faktor-faktor tersebut, motivasi dan kompetensi sumber daya manusia dianggap memiliki peranan yang sangat penting.

Seperti halnya Menurut Kurniawan, (2022) motivasi kerja adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu. perilaku tekun secara terusmenerus sebagai upaya mencapai tujuan yang diinginkan dalam pekerjaannya. Sedangkan menurut Utami, V. M., et al. (2023) motivasi yang diberikan oleh pemimpin perusahaan dapat mempengaruhi kinerja seseorang dengan memberikan dorongan secara internal seperti memberikan

upah, tambahan uang lembur, dan jaminan kesehatan maupun ketenagakerjaan, dan dorongan secara eksternal seperti menambah wawasan karyawan dengan mengikuti *workshop* yang sesuai dengan *skills* karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Chandra & Syardiansah, (2021) *Diambil dari Wijaya, H., Alamsyah, R., Emelda, E., Supriyanto, F. (2025)* motivasi kerja adalah kekuatan tersembunyi yang ada pada orang dan dapat dikembangkan oleh tekanan eksternal, imbalan moneter dan non moneter dan dapat memengaruhi kinerja.

Setelah memahami pentingnya motivasi, aspek lain yang tidak kalah krusial dalam pengelolaan SDM adalah kompetensi. Kompetensi mencakup kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian yang secara langsung memengaruhi kinerja seseorang dalam organisasi. Dalam perusahaan setiap pekerjaannya karyawan mempunyai keterampilan yang berbeda. Kompetensi ialah pedoman yang dapat digunakan perusahaan untuk menunjukkan kepada karyawannya mengenai pekerjaan yang tepat menurut Arief & Nisak, (2022). Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki oleh individu dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi, kompetensi SDM sangat penting karena menjadi faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan dan visi perusahaan.

Adapun *Grand Theory* yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Teori Harapan (*Expectancy Theory*) yang dikembangkan oleh Victor Vroom pada tahun 1964

merupakan *grand theory* yang relevan dalam menjelaskan hubungan antara motivasi, kompetensi, dan kinerja karyawan. Menurut teori ini, motivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh keyakinannya bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik (ekspektasi), kinerja tersebut akan mendapatkan imbalan (instrumentalitas), serta nilai atau pentingnya imbalan tersebut bagi individu (valensi). Dengan kata lain, individu akan lebih termotivasi ketika mereka yakin bahwa usaha yang diberikan akan membuahkan hasil yang diinginkan dan imbalan yang berharga. teori ini menekankan pentingnya motivasi yang dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap hubungan antara usaha, kinerja, dan hasil. Kompetensi karyawan juga menjadi faktor penentu seberapa besar ekspektasi keberhasilan usaha yang mereka lakukan. Oleh karena itu, mengelola motivasi dan kompetensi secara efektif akan mendorong peningkatan kinerja karyawan, seperti yang diharapkan dalam penelitian ini.

Implementasi teori ini pada PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa dapat dilakukan dengan merancang sistem penghargaan yang jelas dan program pengembangan kompetensi karyawan yang tepat. Dengan memberikan pelatihan yang meningkatkan keterampilan serta insentif yang memotivasi. Perusahaan dapat meningkatkan keyakinan karyawan bahwa usaha mereka akan menghasilkan hasil yang baik dan penghargaan yang memadai. Hal ini akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan di atas, bahwa PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap memiliki masalah pada kinerja nya yaitu tidak semua target kinerja dapat tercapai secara optimal, ini perlu mendapatkan perhatian serius fenomena gap kinerja ini mengindikasikan perlu adanya penguatan pada aspek motivasi karena motivasi kerja berperan sebagai pendorong utama bagi karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ketika karyawan merasa termotivasi, mereka cenderung menunjukkan tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan dan sedangkan kompetensi SDM mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan efektif. Kompetensi yang tinggi memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien dan berkualitas, yang sangat penting dalam industri jasa perjalanan umrah dan haji, di mana kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena ini motivasi dan kompetensi SDM dapat menciptakan sinergi yang kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi dan memiliki kompetensi SDM yang memadai akan lebih mampu menghadapi tantangan dan menyelesaikan tugas dengan baik. Hal ini sangat relevan dengan data kinerja Karyawan yang menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian proyek layanan pelanggan masih di bawah target. Dengan fokus pada peningkatan motivasi dan kompetensi, perusahaan dapat mengatasi masalah ini dan mencapai target kinerja yang diinginkan

Berdasarkan fenomena- fenomena yang telah disebutkan di latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap?
2. Apakah Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nahdlatuna Zaduna T? aqwa Cilacap
3. Apakah Motivasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap.
2. Untuk mengetahui apakah Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap.

3. Untuk mengetahui apakah Motivasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap.

D. Ruang lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah “Motivasi Dan Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap”. Kinerja karyawan dipilih karena peningkatan kerja karyawan akan membawa kemajuan bagi lembaga atau perusahaannya.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan dapat diterapkan untuk:

1. Bagi lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga yang diteliti sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya dalam hal Sumber daya manusia, motivasi dan kinerja karyawan.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dalam menambah referensi di Universitas Nahdlatul Ulama Al - Ghazali Cilacap yang melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis dapat digunakan sebagai rekomendasi penelitian yang ingin dilakukan.

3. Bagi peneliti

Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai cara mengamalkan ilmu pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan.