

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Haji merupakan ibadah yang diinginkan semua umat muslim di seluruh dunia, seluruh umat muslim berlomba-lomba mendaftar haji regular atau plus untuk mewujudkan impiannya. Akan tetapi proses menunggu yang lama atau waiting list keberangkatan haji membuat beberapa orang tidak dapat berangkat dikarenakan waktu yang lama tersebut. Oleh karena itu, alternatif lain untuk membuat jamaah tetap bisa menuju Makkah dan Madinah adalah dengan melaksanakan ibadah umroh. Ibadah umroh merupakan serangkaian ibadah yang dapat dilakukan kapan saja. Penyelenggaraan Ibadah Umroh adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umroh yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah umroh, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/ atau penyelenggara Ibadah umroh (Abdur Rahman, 2017). Banyak permasalahan yang berkaitan dengan umroh, dan erat hubungannya dengan pemakai jasa/ konsumen untuk berumroh beserta keluarga. Banyaknya persaingan usaha dari agent travel umroh dan haji tentu membuat masing-masing travel menguras otak dan keuangan agar bagaimana caranya bisa mendapatkan calon jamaah untuk bisa diberangkatkan (Lia Fadilah, 2018).

Di dalam suatu perusahaan sumber daya manusia dan komunikasi organisasi memegang peranan utama yang berpengaruh pada setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dan dianggap sebagai ujung tombak untuk menjalankan aktivitas perusahaan sehari-hari. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki akal, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan dan kerja. Betapa pun majunya teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, namun tanpa sumber daya manusia, perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuannya. Walaupun perusahaan memiliki tujuan perusahaan dan rencana organisasi yang baik, itu akan menjadi sia-sia belaka jika unsur sumber daya manusianya tidak diperhatikan. Perusahaan harus dapat mengelola karyawan agar dapat meningkatkan kinerja di dalam perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan faktor penting agar perusahaan atau organisasi tersebut tetap unggul dan eksis selain dari faktor keuangan, pemasaran dan produksi. Menurut Pendapat (Anika Amelia, 2022) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemecahan berbagai masalah dalam lingkup karyawan, pekerja-pekerja, manajer dan pekerja lainnya untuk mendukung kegiatan sumber daya manusia, organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia

yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Menurut pendapat (Irma Yuliani, 2023 :12) bahwa pada dasarnya setiap perusahaan tidak akan lepas dari keberadaan sumber daya manusia yang dapat membantu melaksanakan serangkaian aktivitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan keadaan seperti itu, maka sangat perlu bagi suatu perusahaan melaksanakan suatu kegiatan yang dapat memberikan manfaat dan kontribusi besar terhadap kinerja pegawai. Pengembangan sumber daya manusia mengandung tugas untuk mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu lembaga secara optimal, sehingga sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal untuk bersama-sama mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih menjadi tulang punggung bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. SDM yang baik mencakup rekrutmen yang tepat, pelatihan berkelanjutan, dan manajemen kinerja yang efektif. Selain itu, komunikasi organisasi yang baik juga memainkan peran penting dalam memastikan bahwa informasi yang relevan dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, sehingga mendukung koordinasi dan kerja sama antar pegawai.

Peluang inilah yang dilirik oleh biro penyelenggara haji dan umroh. Biro haji dan umroh saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan,

dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas. PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel merupakan salah satu biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang beralamat di Jl. Batang Kuis - Lubuk Pakam, Dusun II Desa Baru No.109 Kec. Batang Kuis. PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel ini memiliki suatu daya tarik sebagai biro perjalanan wisata umroh yang sudah diminati oleh banyak konsumen.

Menurut (Agustini, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Sekretariat DPRD Kepulauan Selayar”, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sumber daya manusia dan komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut (Indra H. Rinjap, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Permata Finance Tomohon”, hasil penelitiannya dengan menggunakan beberapa indikator SDM menyimpulkan bahwa sumber daya manusia memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga dapat memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. Sedangkan menurut (Rita Widjaja, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Strategi Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan”, hasil penelitiannya dengan menggunakan beberapa indikator SDM menyimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia memberikan dampak yang signifikan bagi perusahaan.

Menurut (Imanuddin Hasbi, 2021:3) bahwa komunikasi organisasi yaitu pengadaan pembicaraan dengan mengirimkan dan menerima pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam mencapai kesamaan pemahaman dengan menggunakan cara berkomunikasi yang biasa melalui lisan, tulisan, maupun sinya-sinyal nonverbal dalam suatu organisasi atau perusahaan. Ketidakefektifan komunikasi didalam organisasi menyebabkan kinerja karyawan didalam organisasi atau perusahaan menurun. Kinerja karyawan selalu diharapkan memberikan kualitas dan kuantitas output yang baik. Untuk mendapatkan hasil itu sendiri haruslah didukung dengan penetapan tujuan dan diawali dengan perencanaan kerja yang rasional.

Adanya kendala komunikasi tidak hanya pada internal saja, melainkan komunikasi dengan pihak eksternal sebagai mitra kerja pun berjalan kurang baik. Hal ini dikarenakan pihak eksternal kurang dapat bertukar informasi dengan pihak manajemen yang mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak efektif. Semakin baiknya komunikasi suatu organisasi atau perusahaan tentunya meminimalisir terjadinya *miss communication* pada perusahaan tersebut, sehingga membuat penyampaian informasi yang di sampaikan jelas ter organisir. Hasil kerja atas sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan membuat pencapaian – pencapaian terbaik yang direncanakan oleh sebuah perusahaan akan terealisasi terjadi.

Menurut (Evi Zahara, 2018) Kegiatan komunikasi di dalam suatu organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian dan menyamakan pengalaman di antara anggota organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat berantakan. Oleh karena itu, kepemimpinan dalam komunikasi organisasi sangatlah penting karena keberadaan pimpinan menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi.

Menurut Annisa Nur Islami (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia”, menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan komunikasi organisasi yang baik maka kinerja karyawan akan meningkat. Hasil ini membuktikan bahwa dengan meningkatkan sumber daya manusia serta dengan adanya komunikasi organisasi yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Hasil yang sama juga terdapat dalam penelitian Diana Azwina (2020) berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan”, menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasil ini didapatkan setelah menerapkan beberapa indikator komunikasi organisasi pada objek penelitian. Hal yang sama juga terdapat dalam penelitian Laluhan Paramita (2016) berjudul “Pengaruh Komunikasi

Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara”, menunjukkan hasil bahwasanya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah dengan adanya komunikasi organisasi stress kerja secara langsung maupun tidak langsung.

Setiap perusahaan mempunyai standar perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dengan pekerjaan, namun dalam kenyataannya, karyawan dalam suatu perusahaan mempunyai kelemahan dan kekurangan, diantaranya masalah pada kinerja karyawan yang dialami oleh perusahaan yang sering tidak maksimal sehingga menghambat jalannya operasional perusahaan dan tidak tercapainya tujuan perusahaan secara efektif.

Menurut (Candra Wijaya, 2021:28) kinerja adalah suatu bagian dalam pekerjaan dimana dalam suatu pekerjaan tersebut menghasilkan suatu hasil yang baik dalam suatu pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya dan biasanya suatu kinerja yang baik sering disebut prestasi yang baik dalam pekerjaan yang telah dilakukan. Untuk itu suatu perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan yang baik serta usaha guna mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Dalam meningkatkan kinerja, fungsi manajemen suatu organisasi atau perusahaan harus disusun dan dilakukan bersama-sama guna mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut diwujudkan dalam bentuk

kerjasama yang baik, dan ini dapat dilakukan salah satunya melalui pembentukan komunikasi yang baik pula dalam organisasi. Organisasi mempunyai tujuan tertentu yang struktur dan tujuannya saling berhubungan serta tergantung pada komunikasi manusia untuk mengoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut.

Menurut Maludin Panjaitan (2017) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indojoya Agrinusa”, didapatkan hasil penelitian dengan menerapkan beberapa indikator manajemen kinerja bahwasanya dengan adanya pengembangan SDM yang berkualitas, akan meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Menurut Tsalis Baiti Nur Andayani (2021) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia Cabang Kota Magelang”, didapatkan hasil penelitian dengan menerapkan beberapa indikator manajemen kinerja bahwasanya dengan adanya pelatihan dan pengembangan SDM yang berkualitas, akan meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Hal yang sama juga terdapat dalam penelitian Redi Tri Saputra (2020) berjudul “Pengaruh Manajemen Talenta, Perencanaan SDM, dan Audit SDM Terhadap Kinerja Karyawan”, menunjukkan hasil bahwasanya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah dengan adanya manajemen talenta, perencanaan SDM dan serta audit SDM secara langsung maupun tidak langsung.

Kinerja dipengaruhi oleh komunikasi organisasi dan koordinasi yang terjalin dalam ruang lingkup organisasi karena terdapat keselarasan terhadap aktivitas di antara unit-unit organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.



Gambar 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel pada Tahun 2019 – 2023

Sumber: Kantor PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel

Berdasarkan gambar 1.1 dapat terlihat hasil penilaian kinerja karyawan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel pada rentan periode 2019 – 2023 yang didapat berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian kinerja karyawan untuk mengetahui hasil kinerja karyawan, dapat disimpulkan pada rentan periode 2019 – 2023 hasil kinerja karyawan pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel tidak konstan dikarenakan terdapat penurunan pada periode 2020 – 2023 dengan tingkat penilaian yang tinggi pada kinerja karyawan secara langsung berhubungan terhadap capaian terbaik yang direncanakan oleh sebuah perusahaan begitupun sebaliknya

dan nilai tinggi dihasilkan dari kinerja karyawan membuat penghargaan tersendiri untuk karyawan yang bersangkutan, maka dari itu komunikasi organisasi serta sumber daya manusia yang baik akan membuat tinggi nya kinerja karyawan yang dihasilkan, dan semakin tinggi nilai kinerja karyawan yang dihasilkan maka akan membuat capaian terbaik dari sebuah perusahaan dapat terealisasi.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa peneliti terdahulu yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang baik.
2. Perusahaan memerlukan komunikasi organisasi agar terjalinnya komunikasi yang baik sesama karyawan.
3. Kinerja karyawan pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel belum mencapai standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

1. Apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel?
2. Apakah Komunikasi Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel?
3. Apakah Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel?

1.4 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh sumber daya manusia dan komunikasi organisasi pada karyawan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui apakah sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel terjadi secara signifikan.
- b) Untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel terjadi pengaruh secara signifikan.
- c) Untuk mengetahui apakah sumber daya manusia dan komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel secara simultan.

2. Manfaat Penelitian

a) Bagi Masyarakat

Untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat khususnya tentang program dan kelebihan yang ada di perusahaan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel tempat skripsi ini dibuat.

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam hal sumber daya manusia dan komunikasi organisasi yang tepat agar kinerja karyawan menjadi lebih baik untuk kedepannya.

c) Bagi Kampus

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dalam hal sumber daya manusia dan komunikasi organisasi yang tepat diterapkan di lingkungan perusahaan.