

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Pada masa sekarang, dimana seluruh inovasi makin kompleks lalu persaingan bisnis berkembang begitu pesat. Khususnya dalam iklim modern yang melibatkan manfaat angkutan udara, saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat. Peningkatan industri angkutan udara umum sejak pembebasan dilakukan oleh pemerintah, untuk situasi ini Direktorat Kementerian Perhubungan memberikan berita baik dan jelas mempengaruhi kemajuan ekonomi masyarakat. Dengan maraknya penerbangan lokal dan asing di Indonesia, hal ini menunjukkan bahwa kemajuan industri transportasi udara berkembang pesat. Ini tidak bisa lepas dari meningkatnya daya beli klien jasa penerbangan, peningkatan jumlah penumpang pesawat terbang yang ada di Indonesia terjadi pada tahun 2013 sampai 2014. Peningkatan jumlah penumpang pesawat terbang bisa di lihat di Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik

Airport JUANDA					
Tahun		Datang	Berangkat	Transit	Lokal
2018	Pesawat	6.118	6.117	0	0
	Penumpang	751.868	689.756		
	Bagasi	5.058.967	5.661.529		
	Kargo	2.531.700	4.256.255		
	Pos	0	0		
2015	Pesawat	28.903	28.924	367.344	0
	Penumpang	3.585.899	3.141.207		
	Bagasi	24.489.093	24.060.424		
	Kargo	13.174.762	18.588.393		
	Pos	0	0		
2014	Pesawat	59.195	59.207	611.479	0
	Penumpang	7.790.239	7.194.711		
	Bagasi	50.617.809	52.311.996		
	Kargo	30.428.097	45.991.454		
	Pos	35.678	508.646		
2013	Pesawat	60.395	60.355	819.787	0
	Penumpang	7.905.850	7.135.845		
	Bagasi	51.755.217	58.292.045		
	Kargo	26.829.456	49.379.241		
	Pos	84.337	860.824		

Sumber: Direktorat Jendral Perhubungan Udara

Mengikuti Tabel 1.1 di atas dapat memperoleh kesimpulan bahwa total penumpang pada tahun 2013 paling tinggi dan mengalami penurunan dari tahun 2014 hingga 2018. Hal tersebut dapat disebabkan dari beberapa kejadian buruk yang telah terjadi pada beberapa maskapai penerbangan.

PT Lion Mentari Airlines adalah maskapai penerbangan dari Indonesia dengan tarif murah dan menyediakan berbagai pilihan rute penerbangan. Lion Air merupakan maskapai pertama di Asia yang dapat memberikan dua pilihan kelas yaitu (kelas bisnis dan ekonomi). Pada Tahun 1999 Lion Air berdiri dan pertama kali beroperasi pada Tanggal 30 Juni 2000. Terdapat 73 rute penerbangan setiap

hari datang dan berangkat dari bandara International Juanda Surabaya. *We make people fly* adalah tag line dari maskapai lion air. Pada tahun 2019 Lion Air menambah rute baru yang diharapkan dengan penambahan rute baru tersebut dapat meningkatkan persaingan bisnis dan memberikan kemudahan bagi pelanggan utamanya dalam melakukan perjalanan udara. Selain penambahan rute baru maskapai Lion Air juga menyediakan Charter Umroh dengan penerbangan langsung Jeddah dan Madinah. Penambahan rute pesawat Lion Air mengikuti Tabel 1.2 dan data charter umroh dapat mengikuti Tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.2

Informasi Rute Baru & Penambahan Frekuensi Terbang Kuartal I dan II Lion Air Tahun 2019

Maskapai	Rute	Frekuensi	Mulai Beroperasi
Lion Air	Surabaya - Samarinda	1 kali setiap hari	11-Jan-19
Lion Air	Surabaya - Samarinda	1 kali per hari **)	16-Jan-19
Lion Air	Surabaya - Ambon	1 kali per hari	15-Mei-19
Lion Air	Soekarno-Hatta, Tangerang - Surabaya	1 kali per hari **)	15-Mei-19

Sumber : <https://pressrelease.kontan.co.id/release/lion-air-group-telah-membuka-86-jaringan-popular-dengan-menawarkan-pilihan-destinasi-baru-sepanjang-2-kuartal-2019>

***) berhenti sesaat dalam evaluasi pasar sampai informasi lebih lanjut.**

*****) penambahan jam terbang 1 kali setiap hari.**

Tabel 1.3

**Informasi Data Charter Umroh Maskapai Lion Air Bulan November Tahun
2019**

Tanggal	Flight Number	Rute	Registrasi Pesawat	Dewasa	Anak - anak	Bayi	Total Penumpang Berangkat
2 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEG	413	2	0	415
4 Nov	102	Surabaya - Medinah	PKLEG	414	0	0	414
6 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEG	428	1	2	431
7 Nov	100	Surabaya-Jeddah	PKLEH	432	1	0	433
9 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEG	371	2	0	373
11 Nov	102	Surabaya - Medinah	PKLEI	419	1	1	421
14 Nov	100	Surabaya-Jeddah	PKLEH	288	2	1	291
16 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEG	427	1	0	428
17 Nov	110	Surabaya-Jeddah	PKLEH	169	0	0	169
18 Nov	102	Surabaya - Medinah	PKLDY	172	0	0	172
19 Nov	100	Surabaya-Jeddah	PKLEG	344	2	0	346
23 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEG	421	1	1	423
25 Nov	102	Surabaya - Medinah	PKLEG	246	0	0	246
26 Nov	100	Surabaya - Medinah	PKLEF	154	0	0	154
27 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEF	433	0	0	433
28 Nov	100	Surabaya-Jeddah	PKLEG	410	0	1	411
30 Nov	104	Surabaya-Jeddah	PKLEF	400	1	0	401

Sumber : Data Internal

Dengan cara ini, dengan perluasan rute baru, dan perluasan frekuensi penerbangan untuk lebih mengembangkan kinerja, diperlukan karyawan yang terampil di bidangnya, dan dapat mengatur komunikasi yang baik dengan penumpang sebelum mereka berencana untuk lepas landas. Bagi pelanggan

untuk menghindari kesulitan ketika mereka membutuhkan bantuan sehubungan dengan siklus sebelum lepas landas penerbangan.

SDM (Sumber daya manusia) sangat penting bagi sebuah asosiasi atau organisasi. SDM (Sumber daya manusia), untuk menjadi pekerja dengan kinerja elit, mengambil bagian yang dominan dalam melakukan latihan organisasi dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Setiap organisasi ingin berkreasi dan mengerjakan presentasinya, namun dalam pelaksanaannya tidak lepas dari masalah eksekutif dan teknik kerja. Diantaranya terkait dengan kompensasi, disiplin kerja dan komitmen terhadap organisasi.

(Baharuddin, Alhasbsji dan Utami 2013) mengungkapkan bahwa Kompensasi adalah sesuatu yang didapatkan sebagai imbalan atas kewajiban manajerial mereka kepada asosiasi. Kompensasi adalah pelaksanaan fungsi SDM terkait melalui berbagai pemberian penghargaan individu sebagai bentuk imbal balik dalam melakukan tugas organisasi harus wajar dan ekuivalen untuk pekerja. Artinya wajar maupun ekuivalen adalah sejauh mana balas jasa yang didapat dapat memenuhi daya tahan hidup dan upah harus didasarkan pada besarnya kewajiban dan kesempatan masing-masing pekerjaan untuk lebih mengembangkan pelaksanaan perwakilan (Keraf 2000; Tanjung 2005). Pemahaman tentang kompensasi sangat kuat pada pekerja sebagai manusia karena, berapa banyak remunerasi menjadi bagian dari seberapa besar nilai presentasi mereka di antara orang-orang, keluarga dan masyarakat. Dengan demikian, remunerasi diberikan langsung kepada pekerja dalam kehidupan yang baik atau tidak layak, dan status yang tinggi atau rendah. Dengan asumsi pekerja melihat bahwa kompensasi prestasi, inspirasi, disiplin, pemenuhan pekerjaan dan tanggung jawab pekerja untuk tetap bersama organisasi dapat berkurang

secara pasti dan akan mempengaruhi bantuan yang tidak memadai kepada penumpang pesawat udara.

Disiplin juga merupakan cara untuk memahami tujuan organisasi, pekerja dan masyarakat, dengan disiplin tinggi berarti pekerja mengetahui dan mampu melaksanakan seluruh tanggung jawabnya dalam mengerjakan pekerjaan mereka dan menjadi prasyarat bagi pekerja untuk membentuk mentalitas, perilaku, dan permintaan hidup yang terkendali yang akan memudahkan pekerja untuk bekerja.

Terlepas dari disiplin kerja, untuk mencapai tujuan organisasi secara superior, diperlukan tanggung jawab hierarkis. Tanggung jawab hierarkis menunjukkan kekuatan individu dalam membedakan kontribusinya dalam bagian organisasi. Tanggung jawab otoritatif didasarkan pada keyakinan perwakilan pada nilai organisasi, kesiapan perwakilan untuk membantu mewujudkan cita-cita perusahaan dan keandalan untuk tetap menjadi bagian dari asosiasi. Pengaturan hierarkis yang lebih tinggi lebih fokus terhadap pekerjaannya sambil berfokus pada kesejahteraan asosiasinya dulu. Tanggung jawab otoritatif berarti memperkuat keinginan pekerja untuk menyelesaikan komitmen kerja mereka. Tanggung jawab tidak hanya berarti ketergantungan tetapi juga mencakup hubungan yang berfungsi antara pekerja dan asosiasi di mana pekerja memberikan energi dan kewajiban untuk membantu asosiasi membuat kemajuan. Apabila pekerja terikat dengan nilai-nilai yang terdapat dalam organisasi, mereka akan merasa ceria di tempat kerja, sehingga presentasi mereka dapat meningkat. Dengan demikian, tanggung jawab hierarkis akan menimbulkan perasaan memiliki tempat (*feeling of have a place*) bagi pekerja terhadap asosiasi.

Di wilayah Surabaya, terdapat 1305 pekerja yang dipisahkan menjadi beberapa divisi, khususnya customer service officer, konter checkin, pintu masuk, operasi, avsec, GSE, pengiriman dan administrasi. Namun, dalam penelitian ini, peneliti fokus terhadap divisi customer service officer dengan jumlah 224 pekerja. Fenomena yang terkait dengan kompensasi, disiplin kerja dan komitmen terhadap organisasi terlihat sebagai berikut:

1. Penggunaan pekerja yang tidak setuju dengan disiplin kerja misalnya (terlambat dan pulang sebelum jam kerja berakhir)
2. Kompensasi untuk eksekusi representatif tidak ideal:
 - a. Tidak adanya apresiasi terhadap pekerja yang berhasil, misalnya ketika keuntungan yang diperoleh organisasi tinggi, pekerja tidak mendapatkan penghargaan yang pantas didapatkan.
 - b. Perluasan volume pekerjaan yang tidak disesuaikan dengan imbalan/kompensasi waktu tambahan yang seharusnya diperoleh perwakilan
3. Tidak adanya kemajuan yang representatif, terlihat dari kekurangan jalur vokasi dimana masih terdapat pekerja yang bekerja diperusahaan dengan masa kerja lebih dari 5 tahun yang masih menduduki jabatan staff.

Dari landasan di atas menjadi titik fokus penulis untuk melakukan pemeriksaan dan penelitian langsung kepada Karyawan di PT Lion Mentari Airlines Bandara Juanda Surabaya, sehingga penelitian ini mengambil judul. **“Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Officer PT. Lion Mentari Airlines Distrik Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel kompensasi (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)?
2. Apakah variabel disiplin kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)?
3. Apakah variabel komitmen organisasi (X_3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)?
4. Apakah variabel kompensasi (X_1), disiplin kerja (X_2) dan komitmen organisasi (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel kompensasi (X_1), mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).
2. Untuk mengetahui variabel disiplin kerja (X_2), mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).
3. Untuk mengetahui variabel komitmen organisasi (X_3), mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).
4. Untuk mengetahui variabel kompensasi (X_1), kedisiplinan (X_2), komitmen organisasi (X_3) dengan cara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)

1.4 Manfaat penelitian

Berikut adalah merupakan manfaat penelitian yang didapat dalam masalah ini:

1. Untuk organisasi, sangat mungkin dipertimbangkan oleh asosiasi untuk menyelesaikan evaluasi dan peningkatan asosiasi mereka.
2. Bagi para peneliti, dapat menambah informasi dan pemahaman tentang beberapa perspektif yang mempengaruhi pelaksanaan representatif dengan memanfaatkan Kompensasi, disiplin kerja dan komitmen organisasi sebagai standar dan asumsi yang berlaku dan terintegrasi telah diperoleh selama perkuliahan.
3. Hasil dari penelitian ini diyakini dapat menjadi semacam bahan perspektif bagi berbagai perkumpulan yang membutuhkannya.

