

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia menjadi hal berpengaruh pada sebuah keberhasilan sebuah industri. Untuk meningkatkan produktivitas karyawan diperlukan pelatihan rutin setiap bulan terhadap SDM dengan berbasis kompetensi. Kualitas sumber daya manusia menentukan seberapa besar keberhasilan perusahaan. Jika mereka memiliki kecakapan dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab yang telah menjadi tugasnya, maka sumber daya manusia tersebut berkualitas. Kemampuan bisa dicapai jika SDM memiliki pendidikan, pengalaman dan pelatihan yang cukup.

Menurut Badriyah (2015:15), sumber daya manusia merupakan faktor dari perusahaan yang berperan utama, yaitu mempunyai tanggung jawab serta tujuan yang tidak akan mampu di rubah oleh apapun.

Di musim pandemi ini memang menjadi ujian berat bagi semua orang dan perusahaan yang harus tetap beroperasi untuk berusaha bertahan dalam produktivitasnya dan meminimalisir kerugian agar SDM perusahaan juga tetap bertahan dan dapat bekerja. Setiap perusahaan pasti banyak yang mengalami kerugian dikarenakan terbatasnya aktivitas pekerja. Dimana daya beli konsumen juga berkurang.

PT. Gapura Angkasa Surabaya ialah satu dari sekian banyak perusahaan yang mengalami dampak dari pandemi covid19. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa *ground handling* yang melayani jasa penumpang dalam penerbangan dan pengiriman barang yaitu kargo.

Terbatasnya kegiatan masyarakat dengan mengacu aturan pemerintah dan tim satgas akibat pandemi yang masih tinggi presentasi penyebaran virusnya dan

persyaratan dokumen untuk terbang yang bermacam-macam sehingga berkurangnya penumpang yang terbang dengan pesawat Garuda Indonesia.

PT. Gapura Angkasa Surabaya bekerjasama 3 perusahaan besar di bidang penerbangan di Indonesia yaitu PT. Garuda Indonesia, PT. Angkasa Pura I, dan PT. Angkasa Pura II. Suatu obyek penelitian ini adalah PT. Gapura Angkasa Surabaya pada unit *Passanger* dan *Bagage Handling* yang bertugas melayani penumpang dari proses check in di counter sampai proses boarding ke pesawat Garuda Indonesia.

Dalam mengatasi masa pandemi ini PT. Gapura Angkasa berusaha mempertahankan SDM perusahaan dengan tetap memberikan pelatihan memberikan info terbaru ilmu-ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penerbangan antar wilayah maupun antar negara, budaya organisasinya dan sistem penilaian karyawannya untuk memperkuat kompetensi kinerja karyawannya. Perusahaan mengalami kerugian yang signifikan di saat pandemi sehingga adanya pengurangan karyawan karena operasional penerbangan juga berkurang. Dengan karyawan yang terbatas akibat adanya pengurangan membuat PT. Gapura Angkasa terus bertahan dan berjuang di tengah kondisi pandemi ini dengan jadwal operasional penerbangan yang sedikit setiap harinya. Pengembangan karir ialah sebuah proses peningkatan kualitas performa kerja karyawan pada usaha pencapaian karir yang diinginkan. Mangkunegara (2017:p.77) menjelaskan jika pengembangan karir adalah upaya individu dalam pencapaian suatu karir. Setiap perusahaan memiliki cara tersendiri dalam pelaksanaan rencana untuk program pengembangan karir karyawannya. Semakin kompeten karyawan maka semakin meningkat pula kualitas kerja dan penghasilan suatu perusahaan.

Terdapat fungsi penting dalam manajemen adalah kontrol dan evaluasi untuk kompetensi karyawannya memastikan rencana kerja berjalan dengan baik.

Sistem kinerja dalam organisasi dapat diukur menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*).

Berdasarkan penjelasan Faisal (2015) KPI atau *Key Performance Indicator* merupakan suatu aspek penanda kinerja perusahaan yang dianggap paling kritis dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan.

Manfaat kinerja dengan melakukan sistem pengukuran untuk jangka panjang karena bisnis berjalan secara dinamis. Pengukuran ini sangat mempengaruhi bagaimana perusahaan mengetahui kemampuan kinerja karyawannya. KPI juga menjadi tolak ukur perusahaan dalam melihat kualitas bisnis yang dijalankan.

Setiap perusahaan atau organisasi memiliki budaya organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawannya. Budaya organisasi ini harus dibuat sesuai dengan tujuan visi dan misi perusahaan agar dapat mencapai keberhasilan. Ciri khas perusahaan berpengaruh oleh penilaian konsumen karena konsumen selalu mengingat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan terutama di bidang jasa seperti PT. Garuda Indonesia. Budaya organisasi dapat mempengaruhi karyawan dan memberikan motivasi untuk karyawan dalam memberikan kemampuan terbaiknya untuk perusahaan dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Robbins dan Judge (2017:527) yang dimaksud dengan etika dalam organisasi ialah rangkaian dari prosedural yang dilakukan oleh kelompok dan faktor yang memberikan ciri khusus antara perusahaan satu dengan yang lainnya.

Kinerja karyawan banyak memiliki dampak pada tingkat kesuksesan sebuah industri, maka dari itu masing-masing dari industri tersebut wajib memonitor seberapa kompeten kinerja karyawannya dalam mendukung keberhasilan perusahaan. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi dari tingkat pendidikan dan pengalamannya.

Penjelasan kinerja menurut Siswanto (2015:11) merupakan pencapaian yang didapat oleh individu dalam pengerjaan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya dalam bekerja.

Kinerja karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya yang bertugas di Bandara Juanda Surabaya ini perlu dimonitor dengan baik. Pelatihan yang diadakan perusahaan setiap bulannya harus lebih konsisten dan selalu memberikan update peraturan terbaru dan motivasi kepada karyawannya. PT. Gapura Angkasa juga harus mengatur strategi untuk tetap bisa menjalankan operasional dengan baik guna meminimalisir kerugian di masa pandemi ini. Peneliti ingin lebih mendalami studi ini yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Karir, KPI, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bersumber dari narasi permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, diperoleh pembahasan pada penelitian ini, antara lain:

1. Apa dalam upaya peningkatan karir, KPI dan budaya organisasi berpengaruh secara tepat pada kapabilitas para pekerja di PT. Gapura Angkasa Surabaya?
2. Apa dalam pengembangan karir akan memberikan pengaruh secara sepenggal pada kapabilitas para pekerja di PT. Gapura Angkasa Surabaya?
3. Apa nantinya KPI akan memberikan pengaruh secara parsial pada kapabilitas para pekerja di PT. Gapura Angkasa Surabaya?
4. Apa dalam budaya organisasi akan memberikan pengaruh secara parsial pada kinerja karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya?

5. Diantara variabel bebas pengembangan karir, KPI dan budaya organisasi, variabel apa yang lebih dominan memberikan pengaruhnya pada kapabilitas para pekerja di PT. Gapura Angkasa Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari penjelasan tersebut diatas serta perumusan permasalahan yang ada, ditemukan beberapa tujuan dari penulisan studi penelitian ini, yaitu :

1. Dapat memahami dari dampak peningkatan jenjang karir, KPI dan etika budaya organisasi dengan kesesuaian pada kapabilitas para pekerja di PT. Gapura Angkasa Surabaya.
2. Agar dapat mengerti mengenai dampak pengembangan karir secara parsial pada hasil performa kerja karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya.
3. Agar mengerti mengenai dampak dari KPI secara parsial dari hasil performa kerja karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya.
4. Agar mengerti mengenai dampak dari budaya organisasi secara keseluruhan terhadap hasil kerja karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya.
5. Agar dapat diketahui pengaruh dominan diantara variabel bebas dari peningkatan karir, KPI dan budaya organisasi pada hasil performa kerja karyawan di PT. Gapura Angkasa Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dalam penulisan studi kasus ini akan mampu menyampaikan beberapa manfaat untuk beberapa aspek, antara lain:

1. Aspek Akademis

Memberi pustaka acuan yang digunakan pada penelitian berikutnya atau pembandingan yang memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan khususnya pada Program Studi Manajemen.

## 2. Aspek Praktis

Memberikan saran dan masukan melalui evaluasi dalam penelitian bagi manajemen di PT. Gapura Angkasa Surabaya untuk mengatasi permasalahan yang ada mengenai pengembangan karir, KPI dan budaya organisasi.

## 3. Aspek Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi informasi dan tambahan ilmu pengetahuan untuk pengembangan ilmu oleh semua elemen yang membaca.