



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) 2017, perkembangan pariwisata Indonesia telah menunjukkan angka yang menggemblirakan. Bisnis pariwisata pun semakin menjanjikan untuk dijalankan oleh pengusaha pariwisata, hal tersebut telah mendorong perkembangan industri pariwisata di Indonesia berkembang dengan pesat.

Tabel 1.1 Perkembangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia

Tahun / Years	Jumlah	
2014	9.435.911	10,29%
2015	10.406.759	10,69%
2016	11.519.275	10,69%
2017	14.039.799	

Sumber : Website Kemenpar, 2017

Dari keberhasilan pariwisata di Indonesia tersebut terdapat faktor yang mendukung majunya pariwisata Indonesia, faktanya adalah banyaknya wisatawan mancanegara yang datang untuk berwisata ke Indonesia. Berdasarkan tabel 1.1 Pada tahun 2014 jumlah wisatawan mancanegara mencapai 9,4 juta dan di tahun 2015 menjadi 10,4 juta meningkat sebesar 10,29 persen, kemudian di tahun selanjutnya yaitu 2016 jumlah wisatawan mancanegara mencapai 11,5 juta meningkat sekitar 10,69 persen dan tahun 2017 mencapai 14 juta wisatawan mancanegara, meningkat sebesar 21,88 persen.

Kementerian Pariwisata (Kemenpar) menargetkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara asing sebanyak 17 juta kunjungan melalui kegiatan promosi dan penjualan paket-paket wisata menarik di 18 destinasi unggulan di Tanah Air. Sebanyak 18 tujuan wisata tersebut tersebar di Sumatera (Medan yaitu Danau Toba, Batam, Belitung, Padang, dan Palembang), Pulau Jawa (Jakarta, Bandung, Borobudur untuk wilayah Yogyakarta, Solo, Surabaya-Bromo-Tengger, dan Banyuwangi), Kalimantan (Balikpapan), Bali, Nusa Tenggara Barat (Lombok). Kemudian tujuan wisata lainnya di Sulawesi (Makassar/Wakatobi dan Manado) dan Papua Barat (Raja Ampat) (Ilyas, 2017).

Untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai mesin pertumbuhan ekonomi baru, tentunya tidak semudah membalikkan telapak tangan, dibutuhkan kerja keras dan strategi jitu agar pariwisata Indonesia semakin diminati wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Salah satu strateginya adalah ketersediaan fasilitas penunjang yang dibutuhkan wisatawan mancanegara (amenity), fasilitas yang dibutuhkan wisatawan mancanegara harus tersedia di lokasi wisata. Agar wisatawan mancanegara dapat tinggal lebih lama di Indonesia, harus tersedia banyak hotel dan penginapan bertaraf Internasional. Di lokasi wisata juga harus tersedia banyak toilet yang bersih, toko souvenir, dan restoran yang menyediakan aneka menu makanan lokal dan Internasional. Di samping itu, perlu juga dibangun rumah sakit bertaraf Internasional di destinasi wisata unggulan untuk menarik minat wisatawan mancanegara. (Donny, 2017)

Penyediaan sarana infrastruktur pariwisata juga tidak hanya disiapkan oleh pemerintah saja. Sebagian infrastruktur pariwisata justru lebih efisien dikelola oleh

pihak swasta seperti sarana akomodasi perhotelan, restaurant, tempat hiburan, wahana wisata, kawasan pariwisata dan daya tarik wisata lainnya. Hal tersebut juga berdampak terhadap banyaknya peluang untuk tenaga kerja serta memberikan dampak positif bagi kegiatan ekonomi masyarakat.

Untuk menunjang sektor pariwisata, maka *travel agent* atau *tour and travel* inilah yang akan membantu dalam merencanakan dan menyelenggarakan suatu perjalanan wisata yang dikemas menjadi sebuah paket wisata. Menurut Callon, Miles & Muniesa (2007) menegaskan bahwa sektor akomodasi adalah salah satu sektor paling penting dalam industri pariwisata. Bahkan akomodasi dan penginapan sejauh ini merupakan subsektor terbesar dan ada di mana-mana dalam industri pariwisata.

Sebanyak 6.000 usaha *travel* di Indonesia terancam bangkrut dikarenakan hadirnya banyak bisnis *online travel* dalam bisnis usaha penjualan tiket pesawat dan perjalanan wisata. Ketua ASITA (*Association Travel Agent*) Sulawesi Selatan Didi (2014) mengatakan bahwa sebanyak 290 usaha *travel* di Sulawesi Selatan mengaku mengalami kerugian pasca maraknya kehadiran bisnis *travel online*. Kerugian yang dialami bukan hanya dalam segi *financial*, tetapi juga pencitraan dimana banyak konsumen yang tertipu oleh iming-iming kemudahan fasilitas namun ketika konsumen telah melakukan pembayaran ternyata konsumen tidak memperoleh apa yang telah dijanjikan oleh pihak *travel online* (Suwarny, 2014).

Pada sumber yang telah didapat dari perusahaan, PT. Destinasi Tirta Nusantara adalah salah satu Biro Perjalanan Wisata terbesar yang ada di Indonesia. PT. Destinasi Tirta Nusantara didirikan oleh Adhi Tirtawisata pada tahun 1999, PT

Destinasi Tirta Nusantara Tbk didirikan berdasarkan akta No. 36 tanggal 30 Oktober 1999 dari Lieke Lianadevi Tukgali, S.H., notaris di Jakarta. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Hukum dan perundang-undangan Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. C3679.HT.01.01. TH.2000 tanggal 23 Februari.

PT. Destinasi Tirta Nusantara menyediakan dan melayani berbagai produk wisata antara lain tiket pesawat, tiket kereta api, paket wisata, dan penyewaan sepeda/mobil/bus. PT. Destinasi Tirta Nusantara berada dinaungan Panorama Leisure yang memiliki 6 cabang di Indonesia yaitu Yogyakarta, Makassar, Medan, Bali, Labuan Bajo, dan Lombok. Nilai – nilai yang dibentuk pada *brand* Panorama menekankan pada citra “S.P.I.R.I.T Panoramian”, yaitu suatu cerminan semangat pelayanan Panorama terhadap semua konsumen sesuai dengan nilai – nilai Panorama.

Seiring berjalannya waktu, PT. Destinasi Tirta Nusantara selalu mencari individu-individu berbakat yang ingin memiliki jalur karir di industri pariwisata, mulai dari non karyawan hingga karyawan. PT Destinasi Tirta Nusantara juga terus berinvestasi dalam mengembangkan sumber daya manusianya. Saat ini, Biro Perjalanan Wisata yang berdiri sejak tahun 1999 ini telah memiliki karyawan dan *non* karyawan sebanyak 840 orang yang terbagi ke berbagai macam divisi, termasuk 240 karyawan kantor pusat di Jakarta. *Human resource development* PT Destinasi Tirta Nusantara juga tidak hanya mencari karyawan yang berkualitas dibidangnya, tetapi juga membantu karyawan untuk dapat bekerja dengan performa

yang tinggi, sehingga dapat memuaskan para konsumennya dan dapat melayani perusahaan dengan baik.

Hal yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang baik salah satunya adalah *job satisfaction*, berdasarkan informasi dari *JobStreet* (2014), mereka melakukan survei kepada 17.623 koresponden tentang *job satisfaction* karyawan terhadap pekerjaan mereka, hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor. Hingga Mei 2014 Badan Pusat Statistik Nasional menunjukkan tingginya angka pengangguran di Indonesia yaitu sebesar 7,2 juta. Ketidaksesuaian pekerjaan yang ada dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat 54% karyawan terpaksa bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Tanpa disadari, hal ini berdampak serius pada penurunan produktivitas kerja hingga kecilnya jenjang karier. Faktanya 60% koresponden mengatakan tidak memiliki jenjang karir di kantor mereka sekarang. Selain dari ketidaksesuaian latar belakang pendidikan, sebesar 85% koresponden juga mengaku bahwa mereka tidak memiliki *work-life balance* (keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi). Survei *JobStreet* pada bulan September 2014 bahkan menyebutkan bahwa 62% karyawan mengaku sulit tidur karena masih memikirkan pekerjaannya.



Gambar 1.1 Hasil Survei *Job Satisfaction* Karyawan
 Sumber : *Jobstreet*, 2014

Berikutnya faktor rendahnya kinerja seorang karyawan adalah *soft skill*, berdasarkan survei Adecco USA (2013) menunjukkan 500 eksekutif mengatakan bahwa kurangnya *soft skill* mendefinisikan kesenjangan tenaga kerja AS (Amerika Serikat) lebih dari dua kali tingkat keterampilan teknis. *Soft skill* di tempat kerja adalah masalah utama di antara *human resource* dan profesional bisnis dan survei itu dilakukan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana organisasi mendefinisikan istilah ini, baik dan bagaimana *soft skill* dihargai, sarana penilaian, metode pelatihan dan pengembangan, dan pengaruhnya pada kinerja bisnis secara keseluruhan. Tujuannya adalah bahwa temuan dari survei ini akan membantu bisnis untuk mengembangkan strategi tempat kerja yang efektif untuk meningkatkan *soft skill* di tempat kerja.

Soft skills saat ini adalah penunjang bagi seseorang yang akan bekerja mau pun membuat lapangan pekerjaan. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar perusahaan lebih memilih calon tenaga kerja yang memiliki kemampuan *soft skills* yang lebih baik dari *hard skill* nya, dibandingkan yang memiliki kemampuan *hard skill* mumpuni tetapi kemampuan *soft skills* nya kurang. Ia menyebutkan, *soft skills* ini antara lain dalam hal kemampuan bekerja sama dalam sebuah tim, sikap kerendahan hati untuk mau melayani dan bagaimana sikap saat berinteraksi dengan orang lain (Abdurrahman, 2017).

Kemudian faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah *work environment*, tantangan utama perusahaan saat ini adalah menciptakan lingkungan kerja yang sehat agar dapat mempengaruhi dan memotivasi *employee performance* secara maksimal. Kemudian apa saja yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang sehat, seperti kebebasan mengekspresikan diri karyawan yaitu bagaimana seorang karyawan pendapatnya bias dihargai oleh atasan, dengan begitu karyawan menjadi termotivasi untuk bertindak (Neelam, 2015).

Kemudian kesempatan seorang karyawan untuk belajar hal-hal baru, hal ini berguna untuk mengembangkan keterampilan, pemikiran baru, merestrukturisasi pengetahuan, mendapatkan wawasan baru dan mendukung pengembangan profesional berkelanjutan bagi karyawan, pendekatan ini membantu organisasi dan karyawan untuk berpikir *out of the box* dan membuat karyawan lebih aktif di tempat kerja. Kemudian yang terakhir adalah memberikan angin segar kepada karyawan untuk mengatasi kejenuhan bekerja yaitu dengan melakukan rekreasi, karena hal ini

dapat membuat pekerja lebih memperhatikan pekerjaan dan dengan demikian meningkatkan produktivitas mereka.

Employee performance sangat berperan penting terhadap kinerja perusahaan oleh karena itu pemutusan hubungan kerja juga sering disebabkan oleh melemahnya *employee performance* di setiap perusahaan. Dalam keputusan itu rata-rata dikarenakan kinerja dan disiplin karyawan kurang baik. Dalam pemutusan tenaga kerja lokal ataupun pekerja asing, perusahaan diharuskan memberikan data kepada Disnakertrans setempat. Ini dilakukan guna melakukan analisis jumlah pekerja yang ada di semua perusahaan yang tersebar pada daerahnya (Mayolus, 2016).

Masalah *employee performance* dapat disebabkan oleh beberapa aspek yaitu menurut jurnal Suharno, Purwanto & Rachmad (2017) yang berjudul “*The Effect of Work Environment, Leadership Style, and Organizational Culture Towards Job Satisfaction and Its Implication Towards Employee Performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia*” mengatakan bahwa rasa kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan sikap mereka yang akan berpengaruh terhadap kinerja mereka. Maka apabila seorang karyawan mengalami ketidakpuasan kerja maka kinerja mereka akan menurun, begitu pula sebaliknya apabila seorang karyawan mengalami kepuasan kerja maka kinerja mereka akan meningkat.

Kemudian masalah *employee performance* juga dapat disebabkan oleh *soft skill training*, menurut jurnal Ibrahim, Ali & Kazeem (2017) yang berjudul “*the effect of soft skills and training methodology on employee performance*”

mengungkapkan bahwa *soft skill training* yang buruk dapat membuat kinerja karyawan tidak berkembang, dan menunjukkan bahwa betapa pentingnya *soft skill training* bagi kinerja karyawan, apabila *soft skill training* berjalan dengan baik maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja seorang karyawan.

Masalah *employee performance* juga dapat disebabkan oleh *work environment*, menurut jurnal Suharno, Purwanto & Rachmad (2017) yang berjudul “*The Effect of Work Environment, Leadership Style, and Organizational Culture Towards Job Satisfaction and Its Implication Towards Employee Performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia*” mengungkapkan bahwa *work environment* dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, jika seorang karyawan merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya maka karyawan akan bekerja secara efektif dan optimal serta kinerjanya akan tinggi juga. Namun apabila seorang karyawan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya hal tersebut akan menurunkan kinerja dari seorang karyawan tersebut.

Menurut Robbins (2005) dan Newstrom (2007), *job satisfaction* adalah semua tentang perasaan seseorang tentang dirinya atau pekerjaannya. *Job satisfaction* adalah pandangan khusus dari karyawan terhadap pekerjaannya dan pandangan ini dipengaruhi oleh perasaan yang menguntungkan dan tidak menguntungkan dari pekerjaan seseorang tersebut.

Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh peneliti, 8 dari 10 karyawan tetap di level *staff* PT. Destinasi Tirta Nusantara dari berbagai divisi seperti *finance*, *operation*, dan *human resource* yang sudah pernah mengikuti *soft skill training* mengatakan mereka mengalami penurunan kinerja, hal ini disebabkan

oleh ketidakpuasan kerja yang dikarenakan oleh faktor pekerjaan yang mereka dapat yaitu tidak sesuai dengan bidangnya, sangat sulit untuk naik jabatan dikarenakan ada campur tangan dari pemilik perusahaan dalam menentukan kenaikan jabatan, dan *supervisor* yang tidak menjalin relasi yang baik dengan para karyawan yaitu *supervisor* tidak mau mendengarkan pendapat karyawan dan bertindak otoriter, dan yang terakhir adalah kebijakan kantor yang tidak berpihak kepada karyawan yaitu dimana uang tunjangan makan mereka langsung dipotong untuk *catering* dari perusahaan dan mendapat *shift* untuk masuk dihari libur nasional.

Tabel 1.2 Data Keterlambatan dan Ketidakhadiran Karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara Tahun 2017

Panorama Destination Data Keterlambatan dan Ketidakhadiran PDES 2017					
No	Bulan	Total Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Keterlambatan	Jumlah Ketidakhadiran
1	Januari	22	212	312	34
2	Februari	20	212	332	29
3	Maret	22	216	315	38
4	April	22	216	320	41
5	Mei	21	222	299	32
6	Juni	17	220	215	54
7	Juli	19	220	309	36

8	Agustus	19	218	307	47
9	September	21	221	317	39
10	Oktober	21	224	324	40
11	November	20	224	276	33
12	Desember	18	224	261	67

Sumber: Data Perusahaan, 2017

Berdasarkan hasil *in depth interview*, menurut *Head of director human resources and general affairs* PT Destinasi Tirta Nusantara, berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan salah satunya dipengaruhi dari ketidakpuasan karyawan, hal tersebut membuat karyawan menjadi tidak terlalu bersemangat untuk datang ke kantor.

Menurut Shaheen Majid, Zhang Liming, Shen Tong & Siti Raihana (2012) pada dasarnya, *soft skill* mengacu pada kepribadian, atribut, kualitas, dan perilaku individu. *Soft skill* mencakup kemampuan tertentu seperti komunikasi, pemecahan masalah, motivasi diri, pengambilan keputusan, dan keterampilan manajemen waktu. Sebuah studi oleh Hodges & Burchell (2003) menyelidiki persepsi pengusaha bisnis tentang pentingnya keterampilan yang berbeda dan delapan dari sepuluh *soft skill* mencakup kemampuan dan kemauan untuk belajar, kerja sama tim, komunikasi interpersonal, energi dan *passion*, dan keterampilan memecahkan masalah.

Meskipun *soft skill* dapat dilatih, namun pelatihan terkadang tidak dapat berjalan secara efektif. *Soft skills training* yang dilakukan kepada karyawan PT. Destinasi Tirta Nusantara tidak dapat berjalan secara efektif dan tidak memiliki

pengaruh yang cukup berarti, *soft skills training* yang diberikan adalah *Teamwork training*. Berdasarkan *in depth interview* yang dilakukan, 7 dari 10 karyawan tetap di level *staff* PT. Destinasi Tirta Nusantara dari berbagai divisi seperti *finance*, *operation*, dan *human resource* yang sudah pernah mengikuti *soft skill training* mengatakan bahwa mereka merasa *training* tersebut lebih terkesan hanya untuk hiburan semata saja dibanding tujuan sebenarnya dari *training* tersebut yaitu untuk meningkatkan kerjasama karyawan dalam tim, materi *training* yang dibawakan dan *games* yang dimainkan kurang menarik, sehingga mereka tidak merasa nyaman saat mengikuti kegiatan *training* tersebut. Hal tersebut menjadikan bahwa *soft skills training* yang mereka dapatkan tidak terlalu berdampak kepada diri mereka masing-masing sehingga mereka merasa kinerja mereka tidak meningkat dan tidak ada perbedaan dari sebelum *training* dilakukan.

Berdasarkan hasil *in depth interview*, menurut *Head of director human resources and general affairs* PT Destinasi Tirta Nusantara *soft skill training* yang diadakan oleh perusahaan tidak terlepas dari *trainer* yang digunakan kurang berpengalaman, hal itu terjadi karena *training* yang ingin diadakan dijadwalkan secara mendadak sehingga perusahaan sulit mencari *trainer* yang berpengalaman karena untuk mengundang *trainer* berpengalaman dibutuhkan waktu. Hal tersebut yang menjadi salah satu faktor mengapa *soft skill training* yang diadakan dinilai kurang menarik dan kurang bermanfaat bagi sejumlah karyawan.

Menurut Ruchi Jain dan Surinder Kaur (2014), *work environment* melibatkan semua aspek yang bertindak dan bereaksi terhadap tubuh dan pikiran seorang karyawan. Di bawah psikologi organisasi, lingkungan fisik, mental dan

sosial di mana karyawan bekerja bersama dan ada pekerjaan yang harus dianalisis untuk efektivitas yang lebih baik dan meningkatkan produktivitas. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan lingkungan yang menjamin mudahnya upaya dan menghilangkan semua penyebab frustrasi, kecemasan dan kekhawatiran. Jika lingkungan menyenangkan maka kelelahan, kejenuhan dan kebosanan dapat diminimalkan dan kinerja kerja dapat dimaksimalkan.

Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh peneliti, 7 dari 10 karyawan tetap di level *staff* PT. Destinasi Tirta Nusantara dari berbagai divisi seperti *finance*, *operation*, dan *human resource* yang sudah pernah mengikuti *soft skill training* merasa pekerjaan yang mereka kerjakan sangat membosankan, sehingga mereka pergi ke *smoking area* dan ke kantin di tengah jam kerja. Selain itu, mereka merasa ada ketidakcocokan terhadap *supervisor*, mereka merasa pendapat-pendapat mereka tidak terlalu dihargai dan setiap keputusan mereka tidak dilibatkan, hal tersebut membuat hubungan *supervisor* dengan karyawan menjadi renggang, sehingga hal tersebut cukup mengganggu *employee performance* itu sendiri dan lingkungan kerja.

Menurut Ahmad dan Khurram (2011), *employee performance* melambangkan kepercayaan karyawan secara luas tentang perilaku dan kontribusi mereka terhadap pencapaian organisasi. Menurut Ahmad dan Shahzad (2011), *employee performance* yang jelas mewujudkan seluruh keyakinan karyawan tentang perilaku dan kontribusi mereka terhadap pencapaian organisasi dan selanjutnya menyatakan bahwa praktik kompensasi, evaluasi kinerja dan promosi kerja sebagai penentu *employee performance*.

Interview yang dilakukan peneliti kepada 3 *manager* dari divisi *finance*, *human resource*, dan *operation* PT Destinasi Tirta Nusantara mengatakan bahwa dari hasil pekerjaan para karyawan menunjukkan jika karyawan mengalami penurunan kinerja yang diakibatkan karena berbagai macam faktor, yaitu ketika karyawan tidak dapat bekerja sama dengan baik dengan timnya dikarenakan tidak berjalannya *soft skills training* yang diadakan, ketidakcocokan bawahan dengan *supervisor*, karyawan merasa sulit untuk mendapat kenaikan jabatan, dan rasa bosan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan. Sehingga hal tersebut membuat para karyawan tidak dapat memberikan kinerja yang maksimal. Sehingga faktor tersebut masuk kedalam indikator *job satisfaction*, *soft skills training*, dan *work environment*.

	2017	2016	
PENDAPATAN	330.559.143.393	298.510.914.300	REVENUES
BEBAN POKOK PENDAPATAN	259.957.282.213	231.909.193.853	DIRECT COSTS
LABA BRUTO	70.601.861.180	66.601.720.447	GROSS PROFIT
BEBAN USAHA			OPERATING EXPENSES
Beban penjualan	(9.205.836.174)	(11.215.597.900)	Selling expenses
Beban umum dan administrasi	(37.924.596.510)	(31.013.085.047)	General and administrative expenses
Jumlah Beban Usaha	(47.130.432.684)	(42.228.682.947)	Total Operating Expense
LABA USAHA	23.471.428.496	24.373.037.500	INCOME FROM OPERATIONS
PENGHASILAN (BEBAN) LAIN-LAIN			OTHER INCOME (EXPENSES)
Beban bunga	(9.075.971.784)	(7.189.724.034)	Interest expense
Keuntungan selisih kurs mata uang asing - neto	2.419.555.011	6.451.619.068	Gain on foreign exchange - net
Ekuitas pada laba bersih entitas anak yang dilepaskan	-	296.594.412	Share in net income of disposed a subsidiary
Pendapatan bunga	27.684.671	51.764.317	Interest income
Lain-lain - bersih	470.098.323	(96.242.207)	Others - net
Beban Lain-lain Bersih	(6.158.645.779)	(485.988.445)	Others Expenses - net
LABA SEBELUM PAJAK	17.312.782.717	23.887.049.056	INCOME BEFORE TAX
BEBAN PAJAK			TAX EXPENSE
Pajak kini	3.309.075.179	2.535.678.453	Current tax
Pajak tangguhan	1.214.399.442	3.505.546.593	Deferred tax
	4.523.474.621	6.041.225.046	
LABA NETO	12.789.308.096	17.845.824.010	NET INCOME
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN	-	-	OTHER COMPREHENSIVE INCOME
JUMLAH LABA KOMPREHENSIF	12.789.308.096	17.845.824.010	TOTAL COMPREHENSIVE INCOME

Gambar 1.2 Pendapatan PT Destinasi Tirta Nusantara 2016 dan 2017
 Sumber : Data Perusahaan PT Destinasi Tirta Nusantara

Menurut *Head of director human resources and general affairs* PT Destinasi Tirta Nusantara, dari ketiga faktor tersebut, yaitu *job satisfaction*, *soft skills training*, dan *work environment* merupakan faktor-faktor yang dapat menjadi alat ukur tingkat *employee performance* PT Destinasi Tirta Nusantara. *job satisfaction*, *soft skills training*, dan *work environment* merupakan masalah yang penting pada karyawan setiap perusahaan dikarenakan apabila semakin rendahnya ketiga hal tersebut maka akan semakin berkurang tingkat *employee performance* nya.

Pentingnya penelitian ini karena semakin bertambahnya jumlah Biro Perjalanan Wisata di Indonesia, maka PT Destinasi Tirta Nusantara harus mempunyai karyawan yang berkompeten dibidangnya dari level karyawan sampai non karyawan. Karyawan yang memiliki kenyamanan dalam bekerja akan membuat *employee performance* semakin meningkat. Dari hasil fenomena tersebut, PT Destinasi Tirta Nusantara harus mengantisipasi kurang maksimalnya *job satisfaction*, *soft skill training*, dan *work environment* pada karyawan agar *employee performance* tidak menurun.

Berdasarkan latar belakang yang telah di buat, peneliti tertarik karena karyawan perusahaan menyadari rendahnya tingkat *job satisfaction* yang mereka rasakan, kurang maksimalnya *soft skill training* yang mereka dapatkan, dan kurang baiknya kondisi *work environment*. Hal tersebut akan menjadi tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam mengembangkan *employee performance* menjadi lebih maksimal, agar dapat bersaing dengan Biro Perjalanan Wisata lainnya yang mulai

berkembang dan tetap menjadi biro perjalanan terbaik di Indonesia. Sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul

**“ANALISA PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *SOFT SKILLS TRAINING*,
DAN WORK ENVIRONMENT TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* ;
TELAAH PADA KARYAWAN PT DESTINASI TIRTA NUSANTARA”**

1.2 Rumusan Masalah

Terkait dengan latar belakang yang telah di uraikan peneliti, maka permasalahan yang akan dibahas pada dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *job satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara?
2. Apakah *soft skill training* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara?
3. Apakah *work environment* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara.
2. Untuk mengetahui pengaruh *soft skill training* terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara.
3. Untuk mengetahui pengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai *job satisfaction*, *soft skills training*, dan *work environment*, terhadap *employee performance* yang ada di PT Destinasi Tirta Nusantara.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadikan pengetahuan untuk memperdalam bidang *human resource management* yang berfokus pada mengenai *job satisfaction*, *soft skills training*, dan *work environment* terhadap *employee performance*.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perusahaan agar menjadikan pengembangan sumber daya manusia yang lebih baik dan berkualitas untuk masa yang akan datang.
- c. Bagi Universitas Multimedia Nusantara, penelitian ini dapat menjadikan wawasan yang lebih pada program studi manajemen di bidang *human resource management* dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap karyawan di PT Destinasi Tirta Nusantara.
2. Responden yang di ambil oleh penulis adalah karyawan tetap di PT Destinasi Tirta Nusantara dengan minimal masa kerja 1 tahun.

3. Penelitian ini berfokus pada karyawan tetap pada PT Destinasi Tirta Nusantara yang mengalami situasi *job satisfaction*, *soft skills training*, dan *work environment*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang terkait dengan penelitian, hipotesis, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi profil perusahaan yang menjadi objek penelitian, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis dan pembahasan hasil penelitian dari BAB III.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.