

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kehidupan berorganisasi pada perusahaan membutuhkan sumber daya dalam mencapai tujuannya, sumber daya dibutuhkan sebagai pelaksana dalam gerakan, kegiatan, menciptakan daya serta perbuatan pada instansi ataupun institusi. Sumber daya itu berbentuk sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan serta sumber daya teknologi. Diantara sumber daya yang telah diuraikan, sumber daya manusia menjadi hal terpenting. Sumber daya manusia menunjukkan sumber daya yang digunakan pada menghidupkan serta memanfaatkan sumber daya lainnya supaya menggapai maksud. Sumber daya manusia menjadi faktor penting yang tidak dapat dipisahkan dalam organisasi dan perusahaan.

Perusahaan/organisasi tentu memiliki tujuan capaian serta target yang harus digapai. Pada proses penggapaian tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi serta berkompetensi. Sehingga diperlukan sebuah pengelolaan sumber daya manusia yang tepat. Hal ini juga bertujuan agar perusahaan tidak diragukan dan tidak terhambat proses pencapaian tujuan perusahaan melalui tindakan karyawan. Tanpa adanya kinerja yang baik dari sumber daya manusia, tujuan organisasi pada organisasi tidak akan tercapai. Hal tersebut menjadi bagian dari pekerjaan serta kewajiban manajemen SDM dalam mengelola serta mengembangkan potensi karyawan.

Dalam mencapai kesuksesan organisasi, peran dari karyawan sangatlah diperlukan karena dapat membantu menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik, serta dapat berguna ketika dibutuhkan. Sebagai salah satu asset penting di dalam perusahaan, karyawan butuh diatur dengan baik secara efektif serta efisien. Pelayanan (*service*) pada tiap organisasi/perusahaan tidak hanya pada produk ataupun layanan, namun juga mesti diperhatikan mutu sehingga semua karyawan didesak supaya mempunyai keterampilan serta pengetahuan pada menjalankan pekerjaan serta kewajibannya. Pada hal tersebut, manajemen sumber daya manusia

mempunyai kontribusi vital pada mengelola serta mengembangkan sumber daya yang ada, sehingga organisasi kelak mencapai target sesuai dengan perencanaan. Selain itu, dalam menghadapi arus globalisasi serta perkembangan jaman yang membawa efek yang dapat dirasakan semua industri, membuat organisasi/perusahaan lebih dituntut mempunyai keunggulan kompetitif, baik pada produk, jasa ataupun sumber daya manusia yang baik agar sanggup bertahan ataupun mencapai kesuksesan, sehingga harus melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja kerja karyawan agar tetap berjalan optimal.

Pada dasarnya sumber daya manusia yang di-*manage* dengan baik akan menjalankan mekanisme manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang berdampak pada efisiensi serta efektivitas perusahaan, yang kemudian diharapkan akan mempermudah untuk mendorong pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Hal inilah yang menjadi *output* dari proses pengelolaan MSDM. Selain itu, ini juga merupakan sebuah tantangan bagi praktisi manajemen SDM dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan literatur akademisi, disebutkan bahwasanya tantangan kepada organisasi juga menuntut adanya pemberdayaan sumber daya manusia yang dilakukan profesional serta sejalan dengan pedoman. Dalam meraih kesuksesan, keberhasilan merupakan sebuah kunci dan kewajiban yang tak dapat dipungkiri tatkala menghadapi tantangan. Kunci menghadapi tantangan tersebut ialah dengan adanya pegawai yang termotivasi, terlatih serta berkinerja tinggi, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik sebagai jawaban terhadap tantangan didalam proses pengelolaan SDM.

Kinerja menunjukkan sebuah perilaku yang memproyeksikan dan melahirkan sesuatu, baik berwujud fisik ataupun non-fisik yang sesuai dengan tugas, peran serta petunjuknya yang dipelopori sikap, wawasan serta keahlian. Suatu kinerja karyawan pada perusahaan ataupun organisasi dilakukan secara menyeluruh oleh seluruh sumber daya manusia pada instansi baik pimpinan ataupun pekerja. Kinerja mampu dikatakan sebagai *output* dari setiap kewajiban yang berkaitan erat dengan maksud instansi, sebagai contoh yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas serta kriteria lainnya. Diketahui bahwasanya sebagian faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yakni lingkungan kerja fisik, kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan serta disiplin kerja.

Kinerja juga menunjukkan sebuah fungsi dari kecerdasan emosi dan disiplin kerja dalam penyelesaian tugas ataupun pekerjaan seseorang. Kinerja pegawai menjadi suatu hal yang sangat strategis pada proses instansi supaya meraih *goals*-nya. Selain itu, performa ataupun kinerja juga menjadi indikator penting dalam proses penilaian karyawan. Hal ini berkaitan erat dengan adanya permasalahan ataupun kenyamanan dari karyawan itu sendiri, dalam kata lain kesinambungan antara kinerja berbanding lurus dengan tujuan dari sebuah perusahaan dan organisasi itu sendiri. Problematika terkait dengan kinerja menjadi suatu persoalan yang akan selalu menjadi tantangan oleh pihak perusahaan, sebab itu manajemen dalam peranannya sebagai pemimpin perlu mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, supaya manajemen perusahaan bisa mengambil tindakan serta keputusan dari berbagai kebijakan yang dibutuhkan, sehingga bisa terwujud hasil peningkatan kinerja karyawan yang sesuai dengan tujuan perusahaan.

Tingkat keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam proses meningkatkan kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh karyawan selaku sumber daya manusia pada perusahaan. Organisasi maupun perusahaan berupaya fokus dalam meningkatkan produktivitas kerja, melalui kinerja dengan menggerakkan seluruh karyawan, dengan ekspektasi di kemudian hari tujuan serta target perusahaan atau organisasi akan terpenuhi. Agar perusahaan bisa bekerja secara efisien, sehingga setiap individu serta kelompok saling berkorelasi wajib memiliki ikatan kerja saling *support* antara satu sama lain. Oleh demikian, butuh adanya faktor penunjang lain didalam observasi ini. Menurut Kasmir (2016,hlm.189) Beberapa faktor yang dapat berdampak terhadap kinerja,yaitu keterampilan dan keahlian, kepribadian, motivasi kerja, serta lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang berada pada institusi ataupun wewenang yang terdapat diluar organisasi, yang secara potensial mampu berdampak pada kinerja organisasi. Kondisi ini dapat dianggap positif dan sesuai apabila sumber daya manusia di dalamnya bisa melaksanakan aktivitas secara maksimal, ideal serta damai. Lingkungan kerja perusahaan yang menyenangkan bagi segenap individu dapat menghasilkan suatu jalinan yang positif bagi kinerja serta perairan maksud instansi. Lingkungan kerja fisik menunjukkan segala kondisi

dan situasi yang terjadi serta berhubungan erat dengan ikatan kerja, baik ikatan secara vertikal ataupun horizontal. Adapun ragam bentuk dari lingkungan kerja fisik yakni, menjalankan ikatan kerja dengan atasan serta bawahan, ikatan antar pegawai, dan tata kerja kemampuan adaptasi diri yang baik.

Lingkungan kerja fisik menunjukkan segala kondisi berbentuk fisik yang berada di seputar lingkungan kerja yang bisa berdampak kepada pegawai secara *direct* ataupun *non-direct*. Lingkungan fisik bisa dikelompokkan menjadi dua bagian, yakni lingkungan yang berkaitan langsung dengan individu, serta lingkungan perantara yang juga dikenal dengan lingkungan kerja yang mempengaruhi situasi individu. Untuk memperkecil dampak lingkungan fisik pada stress karyawan terhadap pekerjaan, maka cara awal yang dapat dilakukan yaitu dengan mempelajari individu, baik mengenai fisik serta watak serta kepribadian yang kemudian dipergunakan sebagai konsep dasar dalam lingkungan fisik yang sesuai. Organisasi dalam hal ini harus memperhatikan berbagai kondisi yang dapat menunjang kerja sama antara atasan, bawahan serta terhadap antar individu yang mempunyai kesamaan posisi diperusahaan.

Suatu observasi menunjukkan dalam proses mengembangkan kinerja karyawan agar produktif, diperlukan lingkungan kerja yang menyenangkan. Terdapat berbagai asumsi dan ekspektasi pada interaksi sehari-hari, antara individu secara vertikal maupun horizontal. Ketika pimpinan dan staff membentuk serangkaian asumsi dan ekspektasi tak jarang terjadi perbedaan pola asumsi, perbedaan ini lah yang akhirnya berdampak pada tingkat kinerja karyawan didalam organisasi. Hal ini mengakibatkan diperlukannya beberapa kondisi untuk menyeimbangkan lingkungan kerja.

Secara teknis, organisasi ataupun perusahaan diliputi dari berbagai macam asumsi, pandangan, ekspektasi dan harapan yang berbeda serta memiliki kualitas dalam sumber daya manusia sebagai tahap dasar pembentukan suatu organisasi yang melahirkan kinerja karyawan yang profesional dalam usaha mencapai tujuan. Kinerja yang baik menjadi satu dari sekian target dari setiap organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi diharapkan dapat membuktikan keberadaannya dalam hal positif, maknanya sanggup membuktikan kinerja yang

baik dimata pihak luar. Kenaikkan produktivitas setiap pegawai mampu menunjang kinerja sumber daya manusia seiring dengan peningkatan kinerja.

Kenaikkan kinerja pegawai akan membawa perkembangan bagi perusahaan sehingga bisa bersiteguh serta tetap bersaing lingkungan usaha. Sebab itu perencanaan usaha yang tepat dalam meningkatkan kinerja individu merupakan tantangan terbesar bagi manajemen. Sebab keberhasilan pencapaian tujuan serta kelangsungan hidup instansi bergantung pada mutu karyawan yang terdapat didalam perusahaan. Namun hingga saat ini topik terkait penentu kinerja karyawan masih menjadi hal yang menarik untuk didiskusikan serta diteliti bagi kelompok akademisi maupun manajemen perusahaan.

Dalam upaya memberikan kontribusi kepada perusahaan, tentu setiap karyawan berharap memiliki prestasi yang akan menunjang mereka pada semua hal, terutama pada bidang pekerjaan. Sampai sekarang, kesuksesan serta prestasi pada bekerja tidak hanya ditunjang oleh keterampilan serta pengetahuan kognitif saja, tetapi juga didorong oleh keahlian mengendalikan emosi. Keahlian tersebut dinyatakan sebagai kecerdasan emosional, kecerdasan emosional didefinisikan sebagai salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kinerja, sehingga salah satu hal yang butuh diperhatikan pegawai untuk meningkatkan kinerja ialah kualitas emosional, yang antara lain meliputi empati, perilaku dan pengertian, pengendalian diri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan konflik, kepribadian, toleransi, keramahan, dan rasa hormat, sehingga karyawan mampu mengelola emosi diri dan bekerja secara efektif.

Untuk menjalankan pekerjaan, karyawan memerlukan keahlian dalam hal kecerdasan emosional. Jikalau karyawan dihadapkan dengan suatu masalah baik internal maupun eksternal dalam dirinya, seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dengan baik dapat memiliki kemahiran untuk mengelola perasaan, yakni karyawan tersebut dapat memotivasi diri sendiri maupun orang lain, dapat lebih kuat menghadapi permasalahan rumit yang dapat memicu rasa frustrasi, dapat lebih mudah mengatur suasana hati, dapat menahan kepuasan sesaat, dan berempati. Manfaat lain dari memiliki kecerdasan emosional pada perusahaan digambarkan pada situasi ketika karyawan menghadapi suatu masalah maka dapat

tetap menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan hubungan rekan kerja dan kerja sama antar karyawan lainnya.

Tingkat kecerdasan emosional karyawan yang baik akan membantu karyawan pada mengambil keputusan dengan jelas serta akurat, walaupun pada kondisi terdesak sekalipun, serta dapat mendorong karyawan untuk berperilaku sesuai norma, serta bertanggung jawab, berpegang teguh pada keyakinan dan mampu berpikir kritis. Dari kemampuan tersebut, karyawan akan terbantu dalam menangani konflik serta menciptakan suasana kerja yang memuaskan sehingga menghasilkan kinerja yang meningkat. Sedangkan semakin rendahnya kemampuan emosional akan berpengaruh buruk pada karyawan yang cenderung akan memicu kelalaian dalam menghadapi konflik.

Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan fisik serta kecerdasan emosional pada bertugas, namun juga terpengaruh kuat oleh disiplin kerja. Disiplin ialah sifat serta perilaku individu supaya menghormati dalam menaati norma dan etika serta aturan yang ada di perusahaan. Disiplin kerja ialah kapabilitas seseorang dalam bekerja secara terkendali, tekun terus-menerus serta bertugas berdasarkan dengan peraturan norma serta ketetapan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan yang tercipta melalui serangkaian proses kelakuan yang mencerminkan unsur-unsur kepatuhan, ketaatan, kejujuran, serta kesopanan. Disiplin menunjukkan sikap dan rasa hormat pada diri individu terhadap norma dan peraturan organisasi. Disiplin ialah pengetahuan serta kerelaan individu untuk mematuhi seluruh aturan lembaga serta norma masyarakat.

Dari beberapa definisi yang diuraikan, dapat disimpulkan jika disiplin kerja terdiri dari kesadaran diri serta kesediaan seseorang untuk menaati semua aturan serta peraturan yang ditetapkan instansi. Dengan terdapat rasa disiplin pada diri individu dapat meningkatkan semangat kerja sesuai dengan tujuan organisasi. Disiplin kerja berdampak tinggi pada kinerja karyawan, disiplin diterapkan untuk mendorong karyawan mengikuti standar serta aturan perusahaan, guna mencegah segala bentuk penyelewengan. Bertujuan supaya merangsang disiplin diri diantara pegawai, dengan contoh datang tepat waktu serta melakukan kewajiban berdasarkan pekerjaan, sehingga diinginkan kinerja dapat bertambah. Kedisiplinan

karyawan merupakan langkah pertama yang mesti dibentuk serta diteguhkan pada perusahaan. Sehingga kedisiplinan ialah kunci kesuksesan suatu organisasi pada menggapai tujuan.

Kinerja merefleksikan tingkatan kualitas karyawan dalam pemenuhan ketentuan sebuah tugas. Kinerja seorang pegawai ialah hal bersifat individual, sebab tiap pegawai memiliki keterampilan yang berbeda pada menyelesaikan tugas. Perusahaan dapat mengukur kinerja berdasarkan mutu serta kapasitas perolehan dari pekerjaan yang dilaksanakan, dan waktu perampungan. Kinerja yang buruk mampu berpengaruh terhadap citra perusahaan serta dapat menghambat perusahaan pada proses menggapai maksud instansi. Kelalaian, rendahnya integritas dan kewajiban yang rendah pada kerja adalah contoh kinerja buruk pegawai.

Kinerja karyawan menjadi salah satu indikator utama perusahaan dan organisasi supaya meraih maksud instansi. Pegawai yang mempunyai kinerja yang baik akan sangat bermanfaat bagi organisasi, sebab mereka bisa melaksanakan kewajiban serta tanggung jawab dengan baik, serta mampu memenuhi harapan perusahaan. Atas alasan tersebut, organisasi wajib mengetahui faktor penunjang dan pembentuk kinerja karyawan, serta melakukan upaya untuk mengembangkan kinerja karyawan. Namun, proses tersebut nyatanya tidak semudah teori dan penelitian. Banyak faktor yang dapat menghambat proses ini, salah satunya yaitu *Physical Work Environment*, dan juga stress kerja yang dialami oleh karyawan. Merujuk pada hal tersebut, proses dan pembentukan kinerja karyawan dapat diteliti pada karyawan di PT Panorama JTB Tours Indonesia.

Panorama JTB Tours ialah transisi dari Panorama Tours, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang agen perjalanan *tour & travel* yang familiar sejak 1998. Panorama JTB Tours ialah wujud perpaduan antara dua perusahaan terkenal, yaitu Panorama Group serta JTB Corporation, supaya lebih kuat serta berkomitmen melakukan ekspansif dalam menjangkau serta melayani masyarakat Indonesia pada segmen *Travel & Leisure*. JTB Corporation sejatinya merupakan pemain pariwisata global yang sudah menjalankan bisnisnya sepanjang lebih 100 tahun dengan jejaring di 37 negara dunia, yang membuat Panorama Group selaku *partner* terpercaya di Indonesia.

Sebagai organisasi berbasis *profit oriented*, PT Panorama JTB Tours tentulah memiliki orientasi untuk selalu mencari keuntungan bagi organisasi, hal ini tidak luput dari peran kinerja karyawan didalamnya. Keberhasilan dari tujuan organisasi Panorama JTB Tours akan tercapai apabila ada integrasi antara kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta kecerdasan yang dimiliki oleh manusia didalamnya. Dengan demikian dibutuhkan pengembangan guna memastikan dan membantu karyawan dalam mencapai kinerja sesuai dengan ekspektasi organisasi. Organisasi ataupun instansi akan selalu berkomitmen supaya menaikkan kinerja pegawai, dengan keinginan dapat memenuhi maksud instansi akan tergapai. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pada menaikkan kinerja karyawan, yaitu dengan membuat lingkungan kerja yang efektif, mendukung dan mempunyai disiplin. Dengan meningkatkan kinerja pegawai akan mendatangkan hasil positif bagi instansi supaya bisa bertahan pada pertarungan lingkungan bisnis yang tidak konsisten. Sebab tersebut, usaha peningkatan kinerja pegawai yakni tantangan yang perlu disikapi dengan baik.

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa kinerja seorang pegawai akan berdampak dan berbanding lurus pada kinerja organisasi, maka peneliti melakukan observasi untuk menganalisis pengaruh serta solusi dari permasalahan yang ada. Observasi ini yang menganalisis sumber daya manusia atau karyawan yang memperhatikan kinerja kerja karyawan karena menyangkut keberlangsungan dari PT Panorama JTB Tours Indonesia agar dapat bersaing dengan kompetitor sejenis lainnya dengan memiliki karyawan yang bekerja dengan optimal serta memiliki mempunyai kinerja kerja yang tinggi. Fenomena yang sering terjadi di Panorama JTB Tours Indonesia ialah karyawan mengulangi kesalahan dalam bekerja secara berkelanjutan, bekerja diluar *job description*, sering mengutamakan pekerjaan yang mendesak, artinya karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tidak berdasarkan perencanaan kerja yang baik, kecerdasan emosi yang harus perlu ditingkatkan dan disiplin yang harus digalakan, Belum optimalnya kinerja karyawan pada Panorama JTB Tours Indonesia, sehingga kualitas sumber daya manusia perlu untuk dikaji. Observasi ini didasarkan pada pengembangan beberapa observasi terdahulu mengenai pengaruh lingkungan kerja fisik, kecerdasan emosional serta disiplin kerja terhadap kinerja.

Tabel 1. Data barang

No.	Nama Barang	Jumlah Unit	Tahun
1.	Printer	6	3
2.	Monitor	8	3
3.	CPU	5	3
4.	AC	3	3
5.	PC	9	3

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas berikut adalah Data Barang Milik PT Panorama JTB Tours Indonesia yang mengalami kerusakan dalam jangka waktu 1 – 3 tahun terakhir pada Bagian Umum PT Panorama JTB Tours Indonesia.

Berdasarkan observasi sebelumnya oleh (Siahaan dan Bahri, 2019) diketahui bahwasanya ada dampak positif yang simultan secara signifikan antara variable *physical work environment* pada kinerja karyawan. (Kristanti, 2017) membuktikan bahwasanya *physical work environment* berpengaruh positif serta signifikan pada kinerja karyawan. Observasi ini menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan lingkungan kerja non-fisik pada kinerja pegawai. Ini mengindikasikan bahwasanya lingkungan kerja fisik serta lingkungan kerja non fisik yang terdapat pada instansi berbanding lurus kinerja karyawan. Dapat disimpulkan jikalau lingkungan kerja yang semakin kondusif akan sanggup menurunkan stres kerja pegawai sehingga bisa meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 2. Persentase Ketidakhadiran

No	Tahun	Persentase Absensi (%)
1	2018	4,8
2	2019	6,7
3	2020	5,3
Rata-rata pertahun		5,6

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data pada tabel 2, dapat dilihat bahwa dalam 3 tahun terakhir masih terdapat ketidakhadiran karyawan. Tingkat ketidak hadirannya karyawan PT Panorama JTB Tours Indonesia di tahun 2018 mencapai 4,8%, lalu mengalami peningkatan di tahun 2019 hingga mencapai 6,7%, dan kembali menurun di tahun 2020 sebesar 5,3%, namun persentase tersebut tetap lebih tinggi daripada tahun

2018. Dari uraian tersebut menunjukkan terdapat indikasi penurunan disiplin kerja karyawan di PT Panorama JTB *Tours* Indonesia yang akan berdampak kepada kinerja karyawan.

Oleh karenanya, PT Panorama JTB *Tours* Indonesia menjunjung tinggi kedisiplinan karyawannya dalam bekerja. Karena nantinya akibat dari disiplin kerja yang kurang baik akan turut mempengaruhi kualitas kinerja karyawan yang tentu saja pada akhirnya merugikan pihak perusahaan. Kinerja menurut Kasmir (2016, hlm.182) “Kinerja ialah produk dari tugas serta sikap kerja yang diraih pada menjalankan pekerjaan serta tanggungjawab yang dibagikan pada suatu konteks tertentu”. Kinerja dapat diartikan sebagai bentuk perwujudan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan karyawan yang nantinya akan dijadikan dasar penilaian perusahaan terhadap karyawan. Berikut data penilaian kinerja karyawan PT Panorama JTB *Tours* Indonesia:

Tabel 3. Hasil Penilaian Kinerja

No	Tahun	Nilai Kinerja	Target
1	2018	94,5	100
2	2019	89,7	100
3	2020	93,1	100
Rata-rata pertahun		92,43	100

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data pada tabel 3, dapat dilihat bahwa rerata hasil penilaian atas kinerja karyawan PT Panorama JTB *Tours* Indonesia dari tahun 2018 sampai dengan 2020 hanya sebesar 92,23% dimana hasil tersebut belum mencapai target kinerja yang seharusnya 100%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa hasil kinerja dari karyawan PT Panorama JTB *Tours* Indonesia masih belum stabil karena setiap tahun nya masih fluktuatif, yaitu hasil penilaian kinerjanya masih berubah-ubah (naik turun) setiap tahunnya.

Tabel 4. Data Penumpang Penerbangan Domestik

Bandara	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Polonia	288.819	138.623	125.954	156.892	147.322
Soekarno Hatta	1.600.594	723.717	863.592	867.901	864.382
Juanda	553.747	257.149	280.060	291.600	295.221

Ngurah Rai	453.130	107.825	119.168	142.807	125.653
Hasanudin	308.503	93.528	105.850	108.831	111.989

Sumber : BPS 2020

Selain itu, selama pandemi Covid-19 berlangsung, timbul penurunan pada sub penerbangan domestik, yang juga dapat menjadi acuan terhadap peningkatan kinerja karyawan, yang diharapkan dapat meningkatkan produktivitas pada PT Panorama JTB Tours Indonesia. Menurut data BPS, sepanjang tahun 2020 terdapat penurunan pada sektor pariwisata, khususnya pada sub penerbangan domestik, penurunan terjadi sangat signifikan, mendekati 100%. Hal ini berimbas besar terhadap kuantitas penjualan Panorama JTB Tours Indonesia.

(Guruh dan Dewie, 2021 hlm. 6) menghasilkan temuan bahwasanya terdapat pengaruh positif secara parsial serta signifikan, (Yuni, 2016 hlm.9) didapatkan perolehan bahwasanya ada pengaruh positif secara simultan yang signifikan antara kecerdasan emosional pada kinerja karyawan. Kedua observasi tersebut menyatakan bahwa nilai koefisien variabel kecerdasan emosional bernilai positif di mana menunjukkan jikalau kecerdasan emosional seorang pegawai semakin tinggi, sehingga akan semakin tinggi tingkat kerjanya. Kecerdasan Emosional merupakan implementasi nyata dalam suatu sikap membangun dan kesadaran diri didalam hubungan yang baik terhadap orang lain. Hal tersebut ditunjukkan dari sikap antar sesama karyawan yang saling menjaga komunikasi. Hubungan yang baik dengan banyak orang, terutama dalam pekerjaan sangatlah diperlukan. Cerdas secara emosional dapat membantu karyawan untuk mengelola emosi yang dimiliki serta permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaannya agar dapat terselesaikan dengan mudah. Karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosi akan lebih baik dibandingkan dengan karyawan berkecerdasan emosi yang rendah. Kecerdasan emosi melingkupi pengendalian emosi, orientasi, kepekaan, serta kemampuan dalam memotivasi diri dan pencegahan serta pengendalian terhadap stress kerja dan kesanggupan untuk mengendalikan motivasi emosi.

Observasi yang dilaksanakan (Natasha serta Alex, 2019) menunjukan bahwasanya Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan pada kinerja pegawai. Hal senada juga terjadi pada observasi (Raniasari serta Yustia, 2020 hlm. 136) terdapat pengaruh yang positif serta signifikan dari disiplin kerja terhadap kinerja

pegawai. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwasanya semakin baik taraf kedisiplinan diri karyawan, maka akan berbanding linear terhadap tingkat kinerja karyawan. Akan tetapi, hal tersebut bertentangan pada observasi yang dilaksanakan (Syaharudin *et al*, 2017) memperoleh hasil lingkungan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Observasi tersebut menyebutkan bahwasanya lingkungan kerja yang negatif bisa mengakibatkan terjadinya kenaikan pada stres kerja serta mengindikasikan adanya pengaruh signifikan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan tersebut mengenai pentingnya *physical work environment*, kecerdasan emosional serta disiplin kerja sebagai komponen penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia, penguji terpicat supaya melaksanakan observasi berjudul **“PENGARUH *PHYSICAL WORK ENVIRONMENT*, *KECERDASAN EMOSIONAL* DAN *DISIPLIN KERJA* TERHADAP *KINERJA KARYAWAN* DI PT PANORAMA JTB TOURS INDONESIA”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, sehingga pada penelitian ini dapat dirumuskan pertanyaan seperti berikut:

1. Apakah *Physical Work Environment* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan kepada PT Panorama JTB Tours Indonesia?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh nyata dari *Physical Work Environment* terhadap kinerja karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh nyata dari Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh nyata dari Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Panorama JTB Tours Indonesia.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan serta pemahaman sebagai bekal dalam penerapan pengetahuan yang telah diperoleh sepanjang masa perkuliahan, khususnya untuk Mahasiswa Manajemen Sumber Daya Manusia.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi lingkungan akademisi serta instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi atas pertimbangan serta rekomendasi atas evaluasi untuk mengimplementasikan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Serta menjadi informasi yang berguna dalam setiap ketetapan yang berhubungan langsung dengan unsur-unsur sumber daya manusia.
- 2) Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bisa meningkatkan pengetahuan serta pemahaman dan menjadi referensi dalam menjalani karir sebagai praktisi di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.