

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi setiap perusahaan pasti akan berupaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut untuk mencapai tujuannya tanpa ada gangguan dan hambatan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Perusahaan diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif. Salah satunya pada perusahaan jasa, harus memperhatikan karyawan. Karena Karyawan merupakan asset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Luthans (dalam Kaswan, 2012:283) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Tiffin (1958) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dengan sesama karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Luthans (dalam kristianto dkk, 2013) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat digunakan sebagai *Job Descriptive Index* (JDI) yang terdiri atas pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, kesempatan promosi dan gaji. Dengan diterimanya perlakuan tersebut oleh karyawan, maka timbul perasaan puas. Karena kepuasan karyawan dapat menumbuhkan suatu dorongan motivasi dan semangat kerja dalam dirinya untuk menunjukkan prestasi yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan akan berdampak terhadap kinerja karyawan tersebut. Karena kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Henry Simamora (1995:327) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Karyawan yang menunjukan kinerja tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih menyokong kesejahteraan dan keberhasilan perusahaan tempat bekerjanya.

Pada kenyataannya masih ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh karyawan pada perusahaan. misalnya pada perusahaan jasa. Salah satu perusahaan jasa terlebih khusus pada maskapai penerbangan ialah PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta.

PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta adalah salah satu perusahaan jasa penerbangan yang menyediakan layanan transportasi udara komersial berjadwal dengan biaya rendah dan mengutamakan keselamatan. Dengan jumlah penerbangan dalam sehari sebanyak 11 *Flight* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Sehingga banyaknya penumpang yang melakukan penerbangan.

**Table 2.1**

**Jadwal Penerbangan PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta**

<b>No</b>	<b>Flight</b>	<b>Route</b>	<b>Departure/Arrival</b>
1	QG 771	JOG to CGK (Yogyakarta to Cengkareng)	05.00-06.30
2	QG 111	JOG to HLP (Yogyakarta to Halim Perdana Kusuma)	06.00-07.00
3	QG 784	JOG to BPN (Yogyakarta to Balikpapan)	08.35-11.20
4	QG 101	JOG to HLP (Yogyakarta to Halim Perdana Kusuma)	09.30-10.45
5	QG 783	JOG to PKU (Yogyakarta to Pekanbaru)	10.25-12.25
6	QG 103	JOG to HLP (Yogyakarta to Halim Perdana Kusuma)	13.10-14.15

7	QG 775	JOG to CGK (Yogyakarta to Cengkareng)	14.40-16.10
8	QG 105	JOG to HLP (Yogyakarta to Halim Perdana Kusuma)	15.40-16.40
9	QG 781	JOG to KNO (Yogyakarta to Kualanamu)	15.55-18.50
10	QG 779	JOG to UPG (Yogyakarta to Ujung Pandang)	16.40-19.40
11	QG 107	JOG to HLP (Yogyakarta to Halim Perdana Kusuma)	19.55-21.00

Sumber: Data Perusahaan

Untuk itu PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta selalu berusaha meningkatkan pelayanan penumpang secara maksimal supaya dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan. Dalam suatu kegiatan pelayanan terlebih khusus pelayanan di bagian keberangkatan penumpang yang meliputi pelayanan di bagian *Check- In Counter*, *Bagasi*, dan *Boarding Pass*. Pelayanan yang dilakukan harus optimal. Berikut Prosedur Pelayanan keberangkatan Penumpang di PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta:



**Gambar 1.1 Diagram Air Pelayanan Keberangkatan Penumpang Di Seluruh Maskapai Indonesia**

Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal perusahaan harus memiliki karyawan yang berkualitas. Untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas maka perusahaan harus mengelolanya dengan baik dan memberikan dorongan kerja kepada karyawan sehingga prestasi, semangat, dan kepuasan kerja akan tercipta dan semakin meningkat. Dengan demikian karyawan akan merasa betah dan senang untuk bekerja. Karena kepuasan kerja karyawan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan dengan adanya kinerja karyawan yang tinggi.

Pada kenyataan karyawan merasa tidak puas sehingga sangat berpengaruh pada kinerjanya misalnya kurangnya kecekatan dalam bekeja. hal ini disebabkan karena kurangnya kepuasan kerja dari perusahaan. Sehingga perusahaan tersebut kalah bersaing dengan yang lainnya.

Dengan latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dan tertarik membahas judul “Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan keberangkatan penumpang di PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan keberangkatan penumpang di PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih fokus dan terarah maka peneliti membatasi penelitian ini adalah pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan keberangkatan penumpang di PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan keberangkatan penumpang di PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Sebagai sumbangan pemikiran untuk memperkaya ilmu pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan keberangkatan penumpang di PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan bagi PT. Citilink Indonesia Cabang Yogyakarta tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.