

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Salah satu dampak perkembangan zaman adalah semakin tinggi tingkat persaingan dunia bisnis. Perusahaan harus mengurangi harga dan menaikkan kualitas produk atau jasa ketika terjadi persaingan.<sup>1</sup> Adanya tekanan pada perusahaan dalam bersaing ini membutuhkan strategi untuk dapat menarik minat konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>2</sup>

Salah satu sektor yang ikut terdampak persaingan tinggi adalah biro perjalanan umrah. Biro perjalanan umrah atau biasa disebut travel umrah merupakan lembaga atau instansi yang mengadakan atau menyediakan layanan perjalanan bagi jamaah yang ingin melaksanakan umrah. Penyelenggaraan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah. Pada perusahaan jasa seperti travel umrah yang dihasilkan dan yang dipasarkan kepada masyarakat atau jamaah adalah produk yang dihasilkan berbentuk jasa yang berupa

---

<sup>1</sup> Merisa, dkk. (2017). Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, (4 (1), 131-135

<sup>2</sup> Oliveira *et al.* (2018). Clinical Practice Guidelines for Management of Non-Specific Low Back Pain in Primary Care: An Updated Overview. *National Library of Medicine*. 3

pelayanan dan pembinaan dalam melaksanakan ibadah umrah.

Seorang karyawan dalam bekerja tentunya memiliki keinginan untuk memperoleh sesuatu sesuai dengan yang diharapkannya. Salah satu bentuk keinginan yang ingin diperoleh adalah kesejahteraan dalam bekerja. Kesejahteraan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan karyawan dalam meraih hidup dan keberhasilan perusahaan karena mampu memenuhi kebutuhan karyawan.

Pemberian kesejahteraan kepada karyawan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin, dan sikap loyal terhadap perusahaan sehingga turnover karyawan menjadi rendah. Adanya tingkat kesejahteraan yang cukup maka karyawan akan lebih tenang dan nyaman dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.<sup>3</sup>

Kesejahteraan karyawan atau *Employee well-being* didefinisikan sebagai kualitas kehidupan karyawan dan status psikologis di tempat kerja. *Employee well-being* di tempat kerja dapat secara luas digambarkan sebagai kualitas keseluruhan dari pengalaman karyawan dan fungsi di tempat kerja.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Hasibuan, M. S. . (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.

<sup>4</sup> Wartini, S. (2014). *Analisis Kinerja Organisasi Melalui*

Menurut Zheng, dkk., bahwa *Employee well-being* melibatkan tiga dimensi yaitu life well-being, workplace well-being dan psychological well-being. Sedangkan menurut Page dan Vella-Brodrik *Employee well-being* mencakup tiga dimensi yaitu subjective well-being, workplace well-being, dan psychological well-being. Penelitian ini terfokus pada ketiga dimensi karena *Employee well-being* berkaitan erat dengan kesehatan mental karyawan. *Employee well-being* merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan, karena *Employee well-being* memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengefektifkan biaya yang terkait dengan penyakit dan kesehatan pekerja, ketidakhadiran (absenteeism), pergantian pekerja (turnover), performa kerja (job performance), dan kepuasan kerja (job satisfaction). Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai *Employee well-being* yang mana dari ketiga dimensi *Employee well-being* yang lebih berkontribusi terhadap kesejahteraan dan kesehatan mental karyawan dalam perusahaan.<sup>5</sup>

Berdasarkan aspek-aspek tersebut dapat dikatakan bahwa employee wellbeing tidak hanya terkait dengan

---

Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.25273/jap.v3i1.1206>

<sup>5</sup> Luila, V., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). Pengembangan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pt Ageless Aesthetic Clinic. *Agora*, 1(3).

persepsi dan perasaan karyawan mengenai pekerjaan dan kepuasan hidup mereka, tetapi juga tidak terlepas dari pengalaman psikologis dan level kepuasan pada pekerjaan dan kehidupan pribadi individu yang bersangkutan.

Permasalahan *Employee well-being* juga terjadi pada biro perjalanan umrah yang saat ini banyak berdiri. Salah satunya adalah pada Biro Perjalanan Umrah PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu. Sebagai cabang daerah, kesejahteraan karyawan sangat penting karena untuk meningkatkan minat konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Karyawan yang merasa sejahtera tentunya akan semakin bersemangat untuk meningkatkan kinerja dan pencapaian perusahaan. PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu merupakan salah satu biro perjalanan umrah di Bengkulu yang memperoleh rating bintang 5 pada pencairan google dan mampu bersaing dengan beberapa biro perjalanan umrah yang lebih dulu ada di Bengkulu. Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang masih merasa kurang sejahtera karena terbatasnya fasilitas pada kantor cabang dan gaji yang masih setara UMR Bengkulu padahal perusahaan tersebut adalah cabang dari pusat.

Berdasarkan beberapa bukti empiris di atas, maka *Employee well-being* pada karyawan PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu perlu mendapatkan pengkajian yang mendalam mengingat peran karyawan sangat penting untuk dapat

menciptakan pelayanan yang baik bagi jamaah. Oleh karena itu penelitian ini akan melakukan analisis tingkat *employee well-being* pada karyawan Biro Perjalanan Umrah PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu.

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana *Employee well-being* pada karyawan Biro Perjalanan Umrah PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis *Employee well-being* pada karyawan Biro Perjalanan Umrah PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada jurusan manajemen khususnya konsentrasi manajemen sumber daya manusia untuk mengambil tema terkait dengan *Employee well-being*.

#### 2. Kegunaan praktis

Bagi biro perjalanan umrah penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan evaluasi karyawan ditinjau dari MSDM dan menjadi informasi pengambilan



kebijakan untuk mencapai *Employee well-being* yang lebih baik.

