

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Noor Abika *Tours and Travel* merupakan perusahaan jasa *travel* yang dikhususkan untuk melayani perjalanan Umrah dan Haji. Perusahaan ini secara operasional mulai aktif sejak tahun 1985. Pada tahun 2001 PT. Noor Abika *Tours and Travel* secara resmi didirikan dan memiliki akta notaris yang didirikan di Banjarmasin. Pada Tahun 2009 PT. Noor Abika *Tours and Travel* diakui sisi dan mulai beroperasi secara resmi di Kota Bandung.

PT. Noor Abika *Tours and Travel* merupakan perusahaan yang memiliki izin dan terdaftar secara resmi di Kementrian Agama RI sebagai perusahaan terpercaya *travel* Umrah dan Haji. PT. Noor Abika *Tours and Travel* berfokus dalam pelayanan serta mementingkan kenyamanan dan kepuasan bagi para jamaah selama berada di Tanah Suci. Berkat Konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan PT. Noor Abika *Tours and Travel*, perusahaan ini berhasil mendapatkan beberapa penghargaan salah satunya adalah menjadi “*Top 10 travel* Umrah dan Haji” dari Diar al manasik *International* yang merupakan perusahaan *provider* hotel dan transportasi perjalanan umrah dan haji.

Pada Tahun 2017, PT. Noor Abika *Tours and Travel* bergabung menjadi anggota Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan *In-Bound* Indonesia yaitu Organisasi yang menjadi wadah bagi perusahaan sekaligus membantu bagi perusahaan tersebut untuk tetap menyelenggarakan haji dan umrah secara amanah, professional dan bertanggung jawab serta memberi perlindungan terhadap risiko-risiko yang kemungkinan terjadi dimasa mendatang.

Perusahaan ini berpusat di Ruko Graha Panyileukan Asri No.18-19, Jl. Soekarno Hatta No.766, Cipadung Kidul, Panyileukan, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat. Terdapat 8 Cabang PT. Noor Abika yang telah terdaftar di Kementerian Agama RI antara lain Soreang, Makassar, Tasikmalaya, Pangkal pinang, Karawang, Garut, Merauke, dan Bali.

1.1.2 Visi dan Misi

PT. Noor Abika *Tours and Travel* memiliki visi yaitu “Membawa Jemaah untuk beribadah Umrah/Haji dengan kenyamanan ibadah yang sah sesuai syariah, membangun dan mengembangkan silaturahmi dan kemitraan”.

Misi yang dipegang PT. Noor Abika *Tours and Travel* antara lain:

- a. Menjadi perusahaan penyedia layanan pariwisata umrah dan haji dengan pelayanan yang prima.
- b. Menjadi perusahaan yang mengedepankan kenyamanan, keamanan dan kepuasan pelanggan, menjadi perusahaan penyelenggara ibadah haji khusus dengan pelayanan terbaik dan professional.
- c. Menjadi perusahaan penyelenggara umrah dan haji khusus dengan pelayanan terbaik dan profesional.

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut Merupakan Logo Perusahaan PT. Noor Abika *Tours and Travel*:



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: *Website PT. Noor Abika Tours and Travel*

Logo Noor Abika memiliki arti sebagai berikut:

- a. Burung Ababil, sebagaimana digambarkan dalam *Al-Qur'an* sebagai pelindung *Ka'bah* dari ancaman pasukan gajah, mencerminkan peran yang dijalankan oleh PT Noor Abika *Tours and Travel*. Sebagai agen perjalanan yang fokus pada layanan umrah dan haji, perusahaan ini berperan sebagai pelayan dan pengawal bagi jamaah yang melakukan perjalanan suci ke *Baitullah*. Sebagai pelayan, mereka menyediakan layanan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan jamaah, sementara sebagai pengawal, mereka bertanggung jawab

untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan selama perjalanan spiritual mereka.

- b. Ungu merupakan lambang kemuliaan dan kemakmuran. Dalam konteks ini, warna ungu melambangkan kebesaran dan keagungan dari perjalanan spiritual ke tanah suci. Penggunaan warna ungu juga mencerminkan komitmen Perusahaan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan pengalaman perjalanan yang istimewa bagi para Jemaah.
- c. Warna kuning dapat diartikan sebagai cahaya spiritual yang membimbing dan mencerahkan perjalanan ke tanah suci. Selain itu, kuning juga mencerminkan komitmen Perusahaan untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang memotivasi dan memberikan optimisme kepada setiap jemaah yang menjalani perjalanan spiritual mereka bersama Perusahaan.

1.1.4 Struktur Perusahaan

Dibawah ini merupakan struktur organisasi PT. Noor Abika *Tours and Travel*.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Noor Abika *Tours and Travel*

Sumber: Data Internal PT. Noor Abika *Tours and Travel* (2023)

Dari data diatas bisa dilihat gambaran struktur organisasi dari PT. Noor Abika *Tours and Travel* dimana memiliki total karyawan sebanyak 54 karyawan yang dibagi pada masing-masing divisi yang ada didalam struktur organisasi tersebut

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi era bisnis yang semakin kompetitif dan globalisasi yang meluas, perusahaan-perusahaan telah mengambil berbagai tindakan strategis secara berkelanjutan untuk memperkuat daya saing mereka. Di samping itu, kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terus menerus di lingkungan bisnis merupakan hal yang sangat penting untuk mempertahankan eksistensi. Keberhasilan dalam mencapai strategi yang sukses dan menjaga ketahanan dalam lingkungan yang selalu berubah ini sangat bergantung pada peran sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan berorientasi pada pengembangan diri. Pandangan ini ditegaskan dalam buku karya Suryani et al. (2020:1), bahwa SDM merupakan elemen terpenting bagi sebuah organisasi.

Dalam terciptanya SDM yang kuat, dibutuhkan kinerja karyawan yang baik. Kinerja Karyawan memiliki peran sentral dalam mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Robbins dalam Djunaidi et al.(2023) menekankan bahwa kinerja karyawan adalah hasil dari interaksi antara motivasi dan kemampuan. Kinerja karyawan mengacu pada pencapaian individu yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditentukan oleh organisasi. Kinerja mencerminkan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya, dibandingkan dengan standar kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya (Purnamasari et al., 2019). Keberadaan SDM yang memiliki kinerja unggul memungkinkan pimpinan perusahaan untuk lebih efektif membimbing anggota tim mereka menuju pencapaian tujuan perusahaan dan meraih keunggulan kompetitif.

budaya kerja juga berperan penting dalam mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan. Dalam Penelitian terdahulu karya Djunaidi et al.(2023), budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Mukaffan (2020) mendefinisikan budaya organisasi sebagai abstraksi dari kebiasaan-kebiasaan, tata nilai, keyakinan, hasil karya, cara berperilaku dan pola pikir para anggota organisasi di tempat mereka bekerja dan berperan. Budaya kerja, sebagai manifestasi dari budaya organisasi, memiliki peran penting dalam menentukan dinamika kerja harian dan interaksi antar karyawan. Moron et al. (2023), mengartikan budaya kerja sebagai manifestasi filosofis yang memberikan arahan dan kewajiban kepada karyawan, tercermin dalam peraturan dan ketentuan perusahaan.

Disamping itu, keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada kinerja karyawan dan budaya kerja semata melainkan juga sangat dipengaruhi oleh peran pemimpin dalam organisasi yang mampu berperan signifikan terhadap lingkungan kerja dan kinerja anggota tim. Dalam penelitian terdahulu karya Nurhadi et al. (2023) gaya kepemimpinan dan budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi atau baik gaya kepemimpinan dan semakin baik budaya kerja di perusahaan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Menurut Ferdinandito & Haryani (2021), Kepemimpinan adalah proses di mana seorang pemimpin mempengaruhi anggota timnya untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap pemimpin memiliki karakter dan latar belakang yang berbeda, yang menyebabkan perbedaan dalam gaya kepemimpinan mereka. Perbedaan ini menghasilkan berbagai cara dalam mempengaruhi anggota tim, yang biasa disebut dengan gaya kepemimpinan. Setiap pimpinan memiliki gaya kepemimpinannya tersendiri, Sebagaimana disampaikan oleh (Mukmin & Prasetyo, 2021) disebutkan bahwa suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya. Seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat mempunyai pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya kearah pencapaian tujuan organisasi.

Gaya kepemimpinan dapat berubah-ubah menyesuaikan kondisi di dalam organisasi, salah satu contohnya adalah pergantian pimpinan di dalam perusahaan. PT. Noor Abika *Tours and Travel* pada tahun 2020 mengalami transisi kepemimpinan, di mana terjadi penyerahan kewenangan kepada H. Iqbal Muhajir untuk menjabat sebagai Direktur Utama yang baru. Transisi ini direspon dengan pengadopsian gaya kepemimpinan yang melayani oleh H. Iqbal Muhajir. Menurut Sahirman & Nurdin (2023), *servant leadership* atau kepemimpinan yang melayani merupakan model kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan kepada anggota tim. (Pranogyo & Hendro, 2023) menyebutkan bahwa pemimpin pelayan memotivasi orang lain, memasang dan menyertakan pengikutnya dalam respons yang menguntungkan. Pemimpin pelayan tidak memilih bantuan pribadi, namun perubahan struktur partisipasi ini menuntun pengikut mereka untuk melayani orang lain. Gaya kepemimpinan yang melayani muncul sebagai pilihan yang sangat relevan untuk diterapkan di lingkungan PT. Noor Abika karena tidak hanya sejalan dengan nilai-nilai budaya internal perusahaan, tetapi juga dianggap sesuai untuk mengatasi tantangan

dan kebutuhan tahap perkembangan yang dihadapi oleh perusahaan khususnya untuk menutupi dampak selama *COVID-19*. Penerapan gaya kepemimpinan yang melayani juga diharapkan dapat menjadi strategi yang efektif, memungkinkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pengembangan diri dan pertumbuhan yang esensial bagi para karyawan.

Untuk memahami kondisi yang di perusahaan, dibutuhkan data konkrit terkait gaya kepemimpinan yang melayani, budaya kerja dan kinerja karyawan. Berikut merupakan data rekapitulasi keberangkatan umrah periode 2020 untuk memahami kondisi kinerja karyawan di PT Noor Abika *Tours and Travel*:

TABEL 1.1
REKAPITULASI KEBERANGKATAN UMRAH TAHUN 2020

No	Waktu Keberangkatan	Jumlah Keberangkatan	Jumlah Jemaah
1	Januari	4	85
2	Februari	4	68
3	Maret	2	75
4	April	7	143
5	Mei	5	92
6	Juni	4	64
7	Juli	5	77
8	Agustus	7	148
9	September	5	122
10	Oktober	4	92
11	November	5	114
12	Desember	4	164

Sumber: Data Internal PT. Noor Abika *Tours and Travel* (2020)

Tabel 1.2 merupakan rekapitulasi keberangkatan umrah tahun 2020 yang menunjukkan kenaikan dan penurunan yang bervariasi dalam jumlah keberangkatan dan jumlah jemaah. Tabel tersebut menunjukkan bahwa keberangkatan umrah cenderung naik, salah satu faktornya dikarenakan pada pertengahan tahun adanya transisi perubahan kepemimpinan yang dilakukan oleh PT. Noor Abika *Tours and Travel*. Dimana dari bulan Januari-Mei kepemimpinan PT. Noor Abika *Tours and Travel* masih dijalankan oleh pemimpin sebelumnya yaitu H. Holil Aksan, sementara untuk keberangkatan dari bulan Juni-Desember sudah dijalankan oleh H. Iqbal Muhajir.

Untuk memahami kondisi gaya kepemimpinan yang melayani di PT. Noor Abika *Tours and Travel*, dapat dilihat dari program pelatihan karyawan yang telah

disediakan perusahaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Lemoine et al. (2018), dengan memberikan bimbingan kepada bawahannya dan menginspirasi mereka dengan visi, pemimpin yang melayani dapat meneruskan motivasi mereka untuk melayani dan membantu mereka tumbuh menjadi karyawan yang berorientasi pada layanan. Sejalan dengan hal tersebut, berikut ini merupakan daftar program pelatihan yang dilaksanakan PT. Noor Abika *Tours and Travel* sebagai bentuk membimbing perkembangan karyawan mereka.

TABEL 1.2
PROGRAM PELATIHAN KARYAWAN

No.	Program Pelatihan	Peserta	Metode	Jadwal
1	Pengenalan perusahaan	Karyawan Baru	Penjelasan lisan	Mulai masuk kerja
2	Pelatihan internal Divisi	Karyawan baru-karyawan yang membutuhkan	Penjelasan lisan, praktek	Tiga bulan sekali
3	Seminar pengembangan karyawan	Karyawan lama-karyawan baru	seminar	Tiga bulan sekali
4	Pelatihan Eksternal	Karyawan lama yang berkesempatan	Seminar, kelas, praktek, e-learning.	Program eksternal
5	Pelatihan lintas-divisi	Karyawan yang dibutuhkan	Penjelasan lisan, praktek	Tiga bulan sekali

Sumber: Data Internal PT. Noor Abika *Tours and Travel* (2020)

Tabel 1.1 menggambarkan bagaimana gaya kepemimpinan pada saat ini bisa bersifat yang melayani dan berfokus pada pengembangan serta kolaborasi antar sesama karyawan. Melalui program yang dirancang pada masa transisi kepemimpinan ini maka harapannya masa transisi yang sedang dijalani tidak membuat performa baik sesama individu maupun target manajemen turun. Hampir seluruh program pelatihan ini menggunakan pimpinan dan karyawan senior sebagai edukator, hal ini diharapkan bisa memberikan gambaran bahwa kepemimpinan di PT. Noor Abika *Tours and Travel* tidak hanya berfokus pada pemberdayaan karyawan, tetapi juga menumbuhkan lingkungan kerja yang baik di mana karyawan saling berkaitan dan diharapkan dapat menghilangkan jarak baik antara sesama karyawan maupun dengan pimpinan.

Untuk memahami permasalahan lebih lanjut kondisi yang terjadi di PT. Noor Abika, peneliti menjalankan *preliminary survei* dengan pernyataan yang dibuat

berdasarkan sepuluh karakteristik yang dikemukakan oleh Spears (Praseno et al., 2022) untuk menggali pandangan karyawan tentang gaya kepemimpinan yang melayani yang terjadi di perusahaan. Berikut hasil preliminary survei kepada 15 karyawan senior:

TABEL 1.3

PRELIMINARY SURVEI GAYA KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI

No	Indikator	Jawaban Responden (%)					skor	Skor ideal	Capaian (%)
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)			
1	Pemimpin menerima ide dan saran dari karyawannya.	-	-	1	5	9	68	75	91%
2	Pemimpin dapat memahami kondisi pribadi yang dihadapi karyawan.	-	-	2	9	4	62	75	83%
3	Pemimpin mendorong karyawan untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembuatan Keputusan.	-	1	1	10	4	65	75	87%
4	Pemimpin berkomitmen mengembangkan potensi karyawannya.	-	-	4	4	6	58	75	77%
5	Pemimpin mendorong karyawannya untuk memperkuat hubungan antar karyawan.	-	-	1	5	9	68	75	91%
Jumlah		0	1	9	33	32	321	375	86%

Sumber: Data Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 yaitu *preliminary survei* yang diadakan di PT. Noor Abika *Tours and Travel* dengan partisipasi 15 responden, berbagai aspek gaya kepemimpinan yang melayani telah dievaluasi. Hasil survei tersebut mengungkapkan gambaran yang beragam tentang pendekatan kepemimpinan yang ada. Pada indikator pertama kemampuan pemimpin dalam menerima ide dan saran dari karyawannya mendapatkan capaian skor sebesar 91%. Pada indikator kedua pemahaman pemimpin terhadap kondisi pribadi yang dihadapi karyawan, mendapatkan capaian skor sebesar 83%. Pada indikator ketiga pemimpin mendorong karyawan untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembuatan Keputusan mendapatkan capaian skor sebesar 87%. Untuk indikator keempat pemimpin dalam mengembangkan potensi karyawan, mendapatkan capaian skor sebesar 77%. Pada indikator terakhir, peran pemimpin dalam memperkuat hubungan antar karyawan mendapatkan capaian skor sebesar 91%. Secara keseluruhan, total dari kelima indikator mendapat capaian skor sebesar 86%. Berdasarkan analisis preliminary survei mengenai kepemimpinan di PT. Noor Abika *Tours and Travel* mengungkapkan bahwa mayoritas karyawan merespons positif terhadap gaya kepemimpinan yang melayani dengan menunjukkan kesetujuan yang

tinggi. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah karyawan yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju. Situasi ini mengindikasikan bahwa, meskipun gaya kepemimpinan yang melayani di perusahaan ini memberikan dampak yang menguntungkan, terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini termasuk memperkuat aspek komunikasi, empati terhadap karyawan, melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan, dan mendukung pengembangan mereka secara lebih efektif untuk mencapai kinerja karyawan yang lebih optimal.

Untuk memahami kondisi budaya kerja di PT. Noor Abika, dapat dilihat dari data kehadiran karyawan. Sejalan dengan pendapat Dora et al. (2019), cara karyawan memandang budaya organisasi memiliki peran penting dalam kesejahteraan, kesehatan, dan kualitas kerja. Salah satu bagian dari budaya organisasi yaitu kesejahteraan karyawan, dapat diukur dengan faktor-faktor seperti tingkat cuti dan ketidakhadiran.

Sejalan dengan hal tersebut, untuk mengetahui kondisi budaya kerja di PT. Noor Abika *Tours and Travel*, berikut merupakan data kehadiran karyawan bulan agustus-desember 2023.

TABEL 1.4
KEHADIRAN KARYAWAN BULAN AGUSTUS – DESEMBER 2023

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Jumlah Kehadiran	Jumlah Izin	Tanpa Keterangan	Kehadiran (%)
1	Agustus	51	21	987	4	0	92.86%
2	September	51	19	836	3	4	85.95%
3	Oktober	51	22	880	5	6	77.52%
4	November	52	22	1.034	3	2	90.56%
5	Desember	52	16	816	1	0	98.08%

Sumber: Data Intenal PT. Noor Abika *Tours and Travel* (2023)

Berdasarkan Tabel 1.5, data menunjukkan kehadiran karyawan di PT. Noor Abika *Tours and Travel*. Perlu diketahui, Perusahaan memberikan bonus lebih besar pada bulan-bulan dengan keberangkatan yang lebih banyak. Bulan Desember memiliki tingkat kehadiran tertinggi (98,08%), pada bulan Desember biasanya perusahaan memiliki paket umrah akhir tahun yang mahal sehingga mendorong keterlibatan karyawan lebih dari biasanya. Bulan Agustus juga memiliki tingkat kehadiran tinggi (92,86%) karena jumlah keberangkatan umrah yang lebih banyak. Namun, bulan Oktober menunjukkan tingkat kehadiran lebih rendah (77,52%) karena kurangnya hari

libur dan keberangkatan yang sedikit. Menurut Tania et al. (2020), budaya kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Ariandini et al. (2017), kenaikan absensi yang besar merupakan indikasi rendahnya disiplin kerja, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Tabel 1.5 menunjukkan bahwa kehadiran karyawan di PT. Noor Abika *Tours and Travel* cukup stabil yang menunjukkan bahwa budaya kerja di perusahaan sudah cukup baik dari segi disiplin kerja, namun perusahaan perlu memperhatikan dan merancang strategi yang searah dengan nilai-nilai perusahaan untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan disiplin kerja pada bulan-bulan yang cenderung memiliki tingkat kehadiran yang rendah seperti bulan Oktober (77,52%).

Untuk memahami lebih lanjut kondisi yang terjadi di PT. Noor Abika *Tours and Travel*, peneliti menjalankan *preliminary survei* yang dibuat berdasarkan tiga tingkatan budaya organisasi menurut Schein (Mukkafan, 2020) untuk menggali pandangan karyawan tentang budaya kerja di perusahaan. Berikut hasil *preliminary survei* kepada 15 karyawan senior:

TABEL 1.5
PRELIMINARY SURVEI BUDAYA KERJA

No	Indikator	Jawaban Responden (%)				Skor SS (5)	Skor Ideal		Capaian (%)
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)				
1	Acara dan pertemuan organisasi meningkatkan rasa kebersamaan di antara karyawan.	-	-	1	6	8	67	75	89%
2	Sistem penghargaan di tempat kerja sesuai dengan nilai-nilai organisasi.	-	1	6	4	3	51	75	68%
3	Nilai-nilai organisasi terkomunikasi dengan jelas melalui kebijakan dan prosedur.	-	-	4	8	3	59	75	79%
4	Asumsi yang tidak terucapkan di tempat kerja mempengaruhi inovasi dan perubahan.	-	1	2	10	2	58	75	77%
5	Asumsi dasar organisasi mendukung lingkungan kerja yang positif.	-	-	3	7	5	62	75	83%
Jumlah		0	2	16	35	21	275	375	79%

Sumber: Data Olahan Peneliti (2023)

Dari data dalam Tabel 1.6 yang mencakup tanggapan 15 karyawan PT. Noor Abika *Tours and Travel*, dapat diketahui bahwa kondisi budaya kerja di perusahaan tersebut sebagai berikut: pada indikator pertama, Acara dan pertemuan organisasi

meningkatkan rasa kebersamaan di antara karyawan mendapat capaian skor sebesar 89%. pada indikator kedua, sistem penghargaan di tempat kerja sesuai dengan nilai-nilai organisasi mendapat capaian skor sebesar 68%. pada indikator ketiga, nilai-nilai organisasi terkomunikasikan dengan jelas melalui kebijakan dan prosedur mendapatkan capaian skor sebesar 79%. pada indikator keempat, asumsi yang tidak terucapkan di tempat kerja mempengaruhi inovasi dan perubahan mendapat capaian skor sebesar 77%. pada indikator kelima, asumsi dasar organisasi mendukung lingkungan kerja yang positif mendapat capaian skor sebesar 83%. Secara keseluruhan, kelima indikator mendapatkan capaian skor sebesar 79% dengan artian kondisi budaya kerja di PT. Noor Abika *Tours and Travel* menunjukkan keberhasilan dalam beberapa aspek, namun masih ada area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama terkait dengan sistem penghargaan, komunikasi nilai-nilai organisasi, dan pemahaman terhadap asumsi dasar yang tidak terucapkan.

Dalam Penelitian-penelitian terdahulu, hanya terdapat beberapa kesamaan dalam variabel penelitian khususnya mengenai kepemimpinan. Namun, perlu diketahui bahwa minimnya penelitian yang mengupas secara mendalam tentang gaya kepemimpinan yang melayani terutama dalam konteks perusahaan jasa dalam hal ini perusahaan biro haji dan umrah, masih merupakan terdapat celah dalam literatur yang dapat diisi. Biro haji dan umrah merupakan perusahaan yang lekat dengan dengan nilai-nilai agama sehingga budaya yang diterapkan sangat berpengaruh terhadap karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam mengisi celah pengetahuan yang ada dan memperluas pemahaman tentang peran gaya kepemimpinan yang melayani dalam konteks bisnis dan organisasi.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, dapat diketahui PT. Noor Abika *Tours and Travel* mengalami transisi pemimpin perusahaan pada pertengahan tahun 2020. Hal ini mendorong peneliti untuk meneliti apakah transisi pimpinan yang mengakibatkan perubahan gaya kepemimpinan dan budaya kerja tersebut berpengaruh pada kinerja karyawan di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya kerja setelah transisi kepemimpinan pada tahun 2020 terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Abika *Tours and Travel*. Adapun judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Yang Melayani dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Noor Abika *Tours and Travel*)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah yaitu:

- a. Bagaimana Gaya Kepemimpinan Yang Melayani di PT. Noor Abika *Tours and Travel* ?
- b. Bagaimana Budaya Kerja di PT. Noor Abika *Tours and Travel*?
- c. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Noor Abika *Tours and Travel*?
- d. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan Yang Melayani dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan baik secara parsial maupun secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk menguji dan menganalisis Gaya Kepemimpinan Yang Melayani di PT. Noor Abika *Tours and Travel*.
- b. Untuk menguji dan menganalisis Budaya Kerja di PT. Noor Abika *Tours and Travel*.
- c. Untuk menguji dan menganalisis Kinerja Karyawan di PT. Noor Abika *Tours and Travel*.
- d. Untuk menguji pengaruh Gaya Kepemimpinan Yang Melayani dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan baik secara parsial maupun secara simultan.

1.5 Batasan Masalah

Kajian ini terbatas pada periode setelah pergantian pemimpin perusahaan pada tahun 2020 dan tidak meneliti periode sebelumnya.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari penelitian ini dapat berguna secara praktis maupun akademis/teoritis. Berikut uraian manfaat dari kedua aspek tersebut:

1.6.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman tentang pengaruh positif gaya kepemimpinan yang melayani dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Abika *Tours and Travel*. Dengan demikian, dapat membantu pimpinan perusahaan dalam mengidentifikasi praktik kepemimpinan yang efektif serta budaya kerja yang baik.

1.6.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam melengkapi literatur tentang teori kepemimpinan yang melayani dan budaya kerja. Temuan penelitian diharapkan mampu mengisi celah pengetahuan yang masih ada dalam konteks industri perjalanan dan pariwisata. Sebagai referensi, penelitian ini dapat membimbing penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada hubungan antara gaya kepemimpinan yang melayani, budaya kerja, dan kinerja karyawan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori perilaku organisasi, manajemen sumber daya manusia, gaya kepemimpinan yang melayani, budaya kerja, kinerja karyawan, pengaruh gaya kepemimpinan yang melayani dengan kinerja karyawan, pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh gaya kepemimpinan yang melayani dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan yang kemudian dari teori-teori tersebut disusun sebagai kerangka pemikiran dalam penelitian ini. Pada bab ini juga memperlihatkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis yang digunakan

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan mengenai karakteristik responden, analisis deskriptif tanggapan responden sesuai variabel, uji hipotesis analisis linier berganda, analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji f, uji asumsi klasik normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran.