

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dalam organisasi atau perusahaan yang mempunyai peranan penting, dimana maju mundurnya suatu organisasi bergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang di dalamnya (Damayanti, 2013).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Kebijakan dan praktik menentukan aspek "manusia" atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan keadaan atau semangat yang dimiliki oleh seseorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya (Dessler, G. 2009).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain evaluasi dilihat dalam kondisi perusahaan adapun penurunan baik produksi maupun pemasaran itu dari hasil evaluasi. Akan mendapatkan motivasi, baik untuk kinerja kondite/maupun loyalitas (Dessler, G., 2009).

Dampak dari kurang disiplin antara lain dari penerimaan atau tanggapan,asumsi atau image yang diterima terhadap karyawan.

Dikala terasa memberatkan, motivasi itu akan timbul tekana seperti :

- Depresi
- Stres
- Pusing

Akan berdampak pada penurunan disiplin kerja :

- Kinerja → Target
- Kondite → Tidak Menjaga Mutu
- Kualitas & Kuantitas

Motivasi, Stress Kerja dan Disiplin Kerja.

Motivasi adalah suatu kumpulan kekuatan energik yang mengkoordinasi di dalam dan di luar diri seorang pekerja yang mendorong usaha kerja dalam menentukan arah perilaku, tingkat usaha, intensitas, dan kegigihan. Motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*). Jadi motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu (Tania & Sutanto, 2013)

Stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, 20 stress kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stress pada pekerjaan, karakteristik

individual, dan stresor di luar organisasi. Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Greenberg dalam Setiyana, V. Y. 2013).

Disiplin kerja pada hakekatnya adalah menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah dibebankan, di mana pembentukannya tidak timbul dengan sendirinya, melainkan harus dibentuk melalui pendidikan formal maupun non formal, serta motivasi yang ada pada setiap karyawan harus dikembangkan dengan baik. Dengan demikian semakin tingginya disiplin kerja setiap karyawan yang didukung oleh keahlian, upah, atau gaji yang layak, maka akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas dari instansi itu sendiri (Harlie, 2012)

Dalam agen tour and travel, pastilah memiliki tugas yang tidak lepas dari perjalanan wisata. Tugas-tugas dari agen tour and travel itu sendiri antara lain.

1. Mengurusi dokumen perjalanan.
2. Menjadi perantara pemesanan akomodasi, rumah makan atau restaurant, sarana untuk berwisata dan lain sebagainya.
3. Menjual paket wisata yang sudah dibuat atau ditawarkan oleh biro perjalanan umum.
4. Menjadi salah satu perantara pemesanan tiket.

Dengan demikian, sudah pasti tour and travel tidak akan terlepas dari semua hal yang diperlukan di saat liburan. Ada lagi fungsi dari agen tour and travel yang bisa

memperjelas definisi atau pengertian dari agen tour and travel. Dalam hal ini fungsi agen tour and travel sebagai perantara dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Di daerah asal para wisatawan atau pelanggan. Fungsinya antara lain untuk melengkapi informasi yang jelas dan terperinci bagi para wisatawan, memberikan advis bagi para wisatawan dan tentunya menyediakan tiket sesuai tujuan dan sesuai dengan keinginan wisatawan atau pelanggan.
2. Di daerah tujuan para wisatawan atau pelanggan. Fungsinya antara lain membantu para wisatawan atau pelanggan untuk melakukan reservasi, menyediakan transportasi yang dibutuhkan wisatawan atau pelanggan, mengatur segala hal yang akan direncanakan, menjual dan memesan tiket yang dibutuhkan di daerah tujuan dan tentunya memberikan informasi secara lengkap kepada para wisatawan atau pelanggan.
3. Sebagai organisator atau pengatur. Karena agen tour and travel sebagai perantara, berarti agen tour and travel harus mengorganisasi segala hal yang dibutuhkan saat perjalanan ataupun saat berwisata. Jadi, semua hal yang dibutuhkan dan tujuan kemana obyek wisata yang akan dikunjungi harus sudah direncanakan dengan matang oleh agen tour and travel. (Sumber : maiga-travel.com)

ATTIN TOUR Adalah Sebuah GROUP Merk Dagang Perusahaan Yang Bergerak Dibidang Jasa Biro Perjalanan Wisata, Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Serta Jasa Penukaran Uang Asing (Valas).

ATTIN TOUR Memiliki Kantor Pusat Jl. Raya Gempol No. 2 Ceger Cipayung Jakarta Timur . Kantor Operasional : Jl. Raya Hankam NO. 39

Jatirahayu Pondok Melati Pondok Gede Bekasi Jl. Raya Gempol No. 2 Ceger  
Cipayung Jakarta Timur Dan Memiliki Cabang Di Jl. Lapangan Tembak No. 39  
Cibubur Jakarta Timur. Jl. Margonda Raya No. 92 C Depok Dan Memiliki Pusat  
informasi Dan Pendaftaran Yang Tersebar Di Berbagai Daerah Seperti Makasar,  
Bengkulu, Cilacap, Sragen, Tasikmalaya, Bandung Dan Daerah Yang Lainnya.  
(sumber : attintour.com)

Peneliti telah melakukan riset pendahuluan pada PT. ATTIN TOUR guna mengetahui metode penilaian kinerja, peraturan disiplin yang diterapkan, motivasi yang diberikan kepada pegawai dan stres kerja yang dialami oleh karyawan serta implementasi keempat aspek tersebut dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Peneliti menggunakan metode wawancara langsung dan mendapatkan hasil dari *base on interview* dengan Bapak Kolonel Untng pada tanggal 20 juli 2019 dan juga bapak Kolonel Untung tersebut Selaku HRD PT. ATTIN TOUR itu sendiri :

1. PT. ATTIN TOUR memberikan sebuah apresiasi yang berbeda dari perusahaan lainnya yaitu mengajak para calon jamaah haji dengan mengadakan acara dipuncak dan sekaligus memberikan arahan untuk jamaah calon haji.
2. Metode penilaian yang digunakan dalam proses penilaian kinerja di PT. ATTIN TOUR adalah metode penilaian kategori (daftar periksa). Jadi manager memberikan penilaian untuk tingkat-tingkat kinerja. Penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakteristik karyawan seperti metode pemberian peringkat. Dalam hal ini penilai biasanya atasan langsung. Penilaian kinerja berpengaruh terhadap rentang peringkat gaji, sehingga hasil penilaian kinerja tidak dipublikasikan karena dikhawatirkan

menimbulkan kesenjangan sosial. Selanjutnya hasil dari penilaian kinerja karyawan ditindak lanjuti oleh perusahaan.

3. Peraturan Disiplin Pegawai yang terdiri dari Ketentuan Disiplin Pegawai, Kewajiban Pegawai, Larangan Pegawai, Klasifikasi Pelanggaran Disiplin, Jenis Hukuman Disiplin, dan Prosedur Penjatuhan Hukuman Disiplin dan lain-lain tertulis pada perjanjian kerja bersama karyawan.
4. PT. ATTIN TOUR selalu memberikan motivasi kepada pegawai. Jenis motivasi yang diberikan adalah motivasi-positif dan motivasi negatif. Motivasi positif yang diberikan berupa penghargaan, gaji, promosi, insentif dan kesejahteraan tenaga kerja, sedangkan motivasi negatif yang diberikan berupa teguran lisan, teguran tulisan dan pemutusan hubungan kerja. Metode motivasi langsung yang diberikan berupa penghargaan, perawatan kesehatan dan pengobatan, tunjangan hari raya dan bonus, sedangkan metode tidak langsung berupa fasilitas kendaraan, pembinaan rohani, koperasi pegawai pln serta fasilitas kerja dan ruang kerja.
5. Stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. ATTIN TOUR lebih disebabkan oleh faktor beban kerja yang terlalu tinggi serta tuntutan ekonomi yang dialami oleh para karyawan.
6. Dalam lima tahun terakhir, implementasi terhadap peraturan disiplin yang berlaku oleh pegawai PT. ATTIN TOUR sudah baik namun masih ada beberapa pelanggaran yang dilakukan sehingga menyebabkan terhambatnya kinerja pegawai. Sementara itu, pemberian motivasi positif oleh pimpinan PT. ATTIN TOUR Strategis secara tidak langsung telah meningkatkan kinerja pegawai, namun,

motivasi negatif berupa beban kerja tinggi yang diberikan mengakibatkan stress kerja terhadap pegawai PT. ATTIN TOUR Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas peneliti termotivasi untuk mengangkat judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. ATTIN TOUR”**.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dari segi objek penelitian yang mengangkat perusahaan PT Attin Tour dikarenakan masih sangat jarang dijumpai penelitian tersebut. Model penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu menggunakan model regresi linear berganda, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode regresi linier berganda dengan software SPSS 21. Dengan demikian, berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas peneliti mengangkat judul Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT.ATTIN TOUR.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, pengambilan data dilakukan melalui kuisioner. Karena itu, penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Disiplin merupakan suatu hal yang penting di dalam perusahaan, karena di dalam menjalankan setiap aktifitas atau kegiatan sehari-hari, disiplin kerja sangat perlu agar para pegawai dapat memenuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Upaya dalam memberikan disiplin tersebut pada dasarnya merupakan suatu upaya dalam meningkat kinerja pegawai pada perusahaan menurut (Rozalia & Ruhana, 2015). Pengertian lain menyatakan bahwa stres

merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Jika seorang karyawan mengalami stres yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya menurut (Hariyono.W dkk, 2009). Prestasi kerja pegawai akan rendah apabila tidak mempunyai motivasi untuk melaksanakan pekerjaan itu. Sebaliknya kalau pegawai tersebut mempunyai motivasi yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaan tersebut maka pada umumnya tingkat kinerja pegawai akan tinggi (Harlie, 2012). Hal tersebut yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian apakah ada pengaruh dari Disiplin Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Disiplin Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Kinerja Pegawai dapat didefinisikan sebagai output dari kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pada perusahaannya (Rozalia & Ruhana, 2015). Disiplin merupakan suatu hal yang penting di dalam perusahaan, karena didalamnya pegawai harus memenuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar utama dalam mengukur kinerja salah satunya dengan mengukur mengenai tingkat kehadiran yaitu asumsi yang digunakan dalam mengukur atau menilai kerja pegawainya dengan melihat daftar hadir. Jika kehadiran pegawai di bawah standar yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap organisasi (Mathis dan Jackson, 2010). Pada dasarnya motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuannya, dengan hal demikian akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Hal



ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi kerja pegawai akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya (Rivai, 2011) Stres sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual dan / atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang (Hermita, 2011).

3. Objek penelitian yang akan dibahas adalah karyawan PT. ATTIN TOUR. perusahaan tersebut merupakan salah satu penyedia jasa perjalanan dan money changer di Indonesia sehingga mengundang keingintahuan peneliti mengenai pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan Kinerja Pegawai di perusahaan tersebut.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh positive terhadap Kinerja Pegawai ?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh negative terhadap Kinerja Karyawan?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh positive terhadap Kinerja Pegawai ?

### **1.4. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh positive motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. ATTIN TOUR.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. ATTIN TOUR.
3. Untuk mengetahui pengaruh negative disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. ATTIN TOUR.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian mengenai **Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. ATTIN TOUR.** diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan memahami aplikasi teori bagi penulis tentang sistem-sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) khususnya yang berkaitan dengan motivasi kerja, stress kerja dan disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja.

2. Bagi Pembaca

Memberikan informasi, tambahan refrensi, dan bahan pengembangan penelitian berikutnya terkait dengan motivasi kerja, stress kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja, khususnya di **PT. ATTIN TOUR.**

3. Bagi Perusahaan

Bagi manajemen perusahaan travel di Indonesia khususnya PT. ATTIN TOUR dapat menjadi masukan dan dorongan bahwa betapa pentingnya motivasi kerja, stress

kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dalam kegiatan operasional perusahaan. Dengan demikian, dapat memperbaiki strategi terkait dengan MSDM pada perusahaan dalam melakukan aktifitas bisnisnya.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II KERANGKA TEORITIS**

Bab ini berisi teori-teori, referensi, dan penelitian terdahulu yang terkait dan mendukung serta menjadi sarana dalam pembuktian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini meliputi model penelitian, jenis data yang digunakan, definisi variabel-variabel penelitian, penetapan objek, prosedur pengumpulan data, teknik analisa data dan metode pengujian asumsi regresi yang dilakukan.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas analisis dan intepretasi terhadap hasil penelitian berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang telah dibahas pada Bab IV dan saran-saran yang diberikan untuk pembaca dan pengguna hasil penelitan ini.