

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat sekarang, wisata sudah menjadi lahan bisnis yang potensial karena wisata Indonesia tangan biro-biro perjalanan dan wisata yang ada, potensi ini bisa dioptimalkan. Biro perjalanan dan wisata punya peran besar dalam membangun industri pariwisata di negeri ini. Kontribusi dari biro perjalanan dapat diandalkan untuk mempromosikan suatu objek wisata. Melalui biro perjalanan dan wisata juga, masyarakat Indonesia bisa mengenal objek-objek wisata dari negara lain, karena selain mempromosikan tempat wisata domestik, mereka juga mempopulerkan tempat-tempat wisata di luar negeri. Usaha biro perjalanan itu sendiri adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.

Seiring dengan peningkatan kedatangan wisatawan, dunia pariwisata sekarang dituntut menciptakan standar kerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia. Menurut [1] Sumber Daya Manusia merupakan penggerak organisasi sehingga jika kinerja karyawan meningkat, maka kinerja organisasi juga meningkat. Kinerja karyawan sangat penting dalam pencapaian kinerja karyawan

yang baik, maka perlu diupayakan faktor-faktor yang baik untuk mendukung tenaga kerja agar dapat bekerja secara optimal. Setiap perusahaan maupun organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

Menurut [2] Kinerja Karyawan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penelitian pekerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang di evaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objek dan dilakuakn secara berkala. Kesuksesan suatu perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah di capai oleh karyawannya oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Kinerja meliputi kualitas dan kuantitas serta keandalan dalam bekerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila memiliki kinerja yang tinggi sehingga menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya tujuan organisasi susah atau bahkan tidak akan tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula.

PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang salah satu perusahaan biro perjalanan umrah yang mempopulerkan umrah penerbangan langsung di Sumatera. Untuk di Sumatera Barat, kami menjadi pionir sekaligus yang pertama menyelenggarakan umrah penerbangan langsung Padang ke Jeddah (Arab Saudi) pada 12 November 2017. Adapun permasalahan yang terjadi pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang terlihat pada tabel 1.1 kinerja karyawan.

Tabel 1.1
Kinerja Karyawan PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel
Tahun 2015-2019

Perilaku Kerja	2015			2019		
	Bobot (%)	Nilai Caption	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Caption	Skor (%)
Kedisiplinan	10	75	7,5	10	70	7
Kerjasama	10	75	7,5	10	70	7
Tanggung jawab	10	85	8,5	10	75	7,5
Kepemimpinan	10	75	7,5	10	70	7
Hasil Kerja						
Kualitas Kerja	20	80	16	20	70	14
Kuantitas Kerja	20	80	16	20	70	14
Keterampilan Kerja	20	80	16	20	80	16
Jumlah	100		79	100		72,5

Sumber : PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang, 2019

Berasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir tahun 2015-2019 terjadi penurunan kinerja karyawan terutama komponen kerjasama. Berdasarkan pengamatan di lapangan masih terjadi kesalahan komunikasi antar karyawan, contohnya pada saat karyawan dimintai laporan yang berkaitan dengan tugasnya, masih ada yang belum melaporkan sesuai dengan waktu yang ditentukan, sehingga terlihat bahwa kerjasama kurang terjalin antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Selain itu penurunan kinerja karyawan

disinyalir disebabkan karena motivasi kerja, kepuasan kerja dan semangat kerja karyawan.

Tabel 1.2
Standar Nilai Kinerja Karyawan

Nilai	Kategori
91-Keatas	Sangat Baik
80-90	Baik
70-79	Cukup Baik
61-69	Kurang Baik
60 ke bawah	Buruk

Sumber : PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa adapun kriteria dalam penilaian kinerja karyawan adalah 60 kebawah merupakan kategori buruk, 51-69 berada pada kategori kurang, 70-79 berada pada kategori cukup kurang, 80-90 berada pada kategori baik dan 90 keatas berada pada kategori sangat baik.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang pertama adalah motivasi kerja. Menurut [3] Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja secara efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Didalam suatu organisasi, karyawan sangat membutuhkan motivasi kerja untuk melakukan suatu pekerjaan agar timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja. Setiap pegawai memiliki perbedaan motivasi kerja pada dirinya dalam bekerja ada yang menginginkan suatu penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dimana ia bekerja dan merasa puas dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang hanya bisa dirasakan oleh dirinya sendiri.

PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang memberikan motivasi kepada karyawannya seperti yang terlihat pada tabel 1.2 berikut .:

Tabel 1.2
Jenis Pemberian Motivasi PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel

Jenis-Jenis Motivasi	Jangka Waktu
Penghargaan untuk karyawan yang memiliki motivasi rendah	1 Tahun
Diadakannya <i>Outing</i> gratis (kegiatan diluar kantor)	1 Tahun

Sumber : PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa penghargaan untuk karyawan yang memiliki motivasi rendah diberikan dalam jangka waktu 1 tahun dan diadakannya *Outing* gratis (kegiatan diluar kantor) dengan jangka waktu 1 tahun. Hal ini dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya sangat diperlukan dalam bekerja, karyawan dapat mengalami kejenuhan dalam melakukan pekerjaan disebabkan rendahnya motivasi yang diberikan oleh pimpinan, hal itu dapat menurunkan semangat dan kinerja karyawan, dalam mengatasi hal itu, ada baiknya apabila perusahaan mampu memberikan motivasi kepada karyawannya. motivasi dapat berupa dukungan secara psikologis, misalnya berupa dukungan dan pemberian pujian serta penghargaan terhadap karyawan yang mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Untuk itu, motivasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan semangat karyawannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [4], [5] hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh [6] menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Menurut [2] Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang meyakinkan atau tidak

menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Kepuasan kerja timbul akibat cara yang ditunjukkan para pimpinan dalam memperhatikan dan meminta pendapat serta keikutsertaan pegawainya, sehingga para pekerja merasa bahwa atasan memperhatikan mereka. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Begitupun dengan sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dari karyawan dalam suatu organisasi tujuan organisasi tidak bisa dicapai dengan baik. Tercapainya kepuasan seseorang terhadap sesuatu bukan berhentinya keinginan. Setelah seseorang mendapatkan kepuasan tersebut, maka akan timbul keinginan – keinginan lain yang lebih tinggi untuk dapat dipuaskan

Berdasarkan kuesioner sementara yang disebarkan dengan beberapa orang karyawan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Kepuasan Kerja Karyawan PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel

Keterangan	Puas	Tidak Puas
Jumlah	19 orang	13 orang
Persentase	59,37%	40,62%

Sumber : PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa hamper sebagian karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang merasa tidak puas selama bekerja didalam perusahaan. Adapun persentase karyawan tidak puas sebanyak 40,62%. Hal ini dapat menjadi permasalahan bagi perusahaan dalam mencapai visi dani misi perusahaan. Ketidak puasan karyawan dapat disebabkan kurang semangatnya karyawan dalam bekerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [7] hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh [8] menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan selanjutnya adalah semangat kerja. Menurut [9] berpendapat bahwa semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya semangat kerja yang tinggi, maka tujuan organisasi dapat tercapai sesuai rencana. Semangat kerja yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, sebaliknya semangat kerja yang rendah akan merugikan perusahaan seperti tingkat absensi yang tinggi, perpindahan karyawan, dan produktivitas yang rendah. Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik maka sangat diperlukan semangat kerja karyawan, oleh karena itu perusahaan harus mampu mengatur karyawan tersebut dalam latar yang sangat berbeda. Hal yang biasa dapat merugikan perusahaan biasanya tingkat absensi, perputaran keluar masuk karyawan, rendahnya produktivitas kerja yang dapat dihindari. Adanya semangat kerja dapat tercermin jika karyawan merasa senang dengan pekerjaannya, karyawan akan lebih banyak memberikan perhatian dan lebih terampil dalam melakukan pekerjaan mereka. Semangat kerja yang menurun juga disebabkan oleh Kepemimpinan kepala cabang yang dirasa kurang membangkitkan kurangnya komunikasi dan lingkungan kerja

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [10] hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa semangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh [11] menunjukkan bahwa semangat kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian tentang :**“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Semangat Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT.Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam kajian-kajian sumber daya manusia banyak faktor-faktor yang mempengaruhi etos kerja, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kepuasan kerja karyawan
2. Motivasi kerja yang diberikan pimpinan masih rendah
3. Semangat kerja karyawan masih rendah
4. Komitmen organisasional yang masih rendah
5. Rendahnya kepemimpinan yang dilakukan
6. Pendidikan karyawan yang cukup rendah
7. Disiplin kerja karyawan yang masih rendah
8. Keterampilan karyawan masih rendah
9. Sikap etika karyawan dalam bekerja masih rendah
10. Tingkat gaji yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan karyawan
11. Lingkungan kerja yang masih rendah

12. Iklim organisasi masih rendah

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti lebih fokus dan tidak terlalu melebar, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, peneliti lebih memfokuskan pada permasalahan pengaruh variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel intervening pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk mempermudah penganalisaan dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap terhadap semangat kerja pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang?

6. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel interveing pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel interveing pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang

1.5 Tujuan Manfaat penelitian

1.5.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap terhadap semangat kerja pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap terhadap semangat kerja pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap terhadap kinerja karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap terhadap kinerja karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh semangat kerja terhadap terhadap kinerja karyawan pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel interveing pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel interveing pada PT. Penjuru Wisata Negeri AET Travel Kota Padang

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan pelaksanaan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel intervening, serta pengaruhnya terhadap semangat kerja karyawan

2. Bagi Penulis

Untuk mempelajari serta memahami disiplin ilmu dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pelaksanaan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel intervening, sekaligus melakukan penelitian secara langsung dilapangan, sehingga hasil ilmu yang telah diperoleh penulis pada bangku perkuliahan yang bisa diterapkan dilapangan.

3. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya