

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

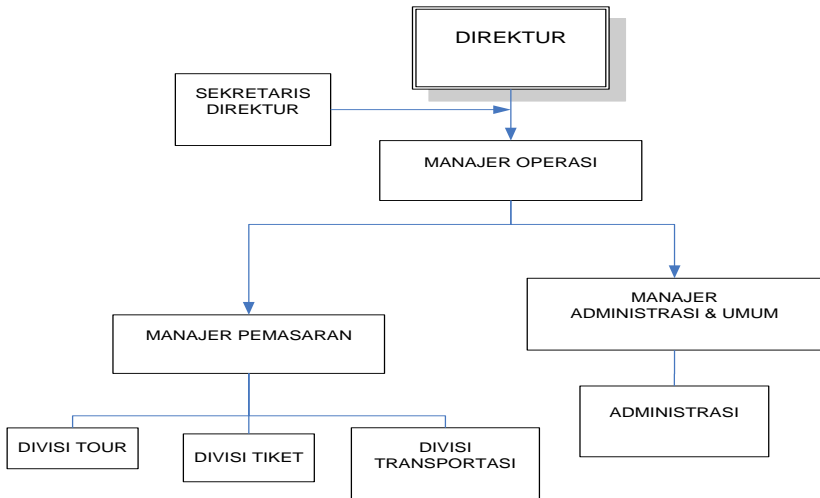
### **1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi**

#### **1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT Revin *Tour&Travel* adalah nama dagang yang sebelumnya bernama CV Revin Erni Putra, merupakan suatu bentuk persekutuan komanditer yang bergerak di usaha pariwisata. PT. Revin *Tour & Travel* yang beralamat di Jl. Gatot Subroto 201-203 Bandung, didirikan berdasarkan akta Notaris Koswara di tetapkan di Bandung bernomor 9 tanggal 4 Januari 1989. Pada tanggal 15 Juni 1989 Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi atas nama Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jenderal Pariwisata memberikan Surat Ijn Usaha Biro Perjalanan Pariwisata dengan surat keputusan No.Kep.23/BPU/Dir/89 dengan Ijin Usaha Nomor 114/D.2/BPU/VI/89. Beberapa tahun kemudian perusahaan membuat suatu kebijakan baru yaitu mengubah komanditer resmi menjadi badan hukum berbentuk PT (Perseroan Terbatas) yang disiapkan oleh Notaris Tuty Purnadary, SH bernomor 19 tanggal 16 April 1994 yang di tetapkan di Bandung. Perubahan ini di harapkan PT Revin *Tour&Travel* dapat turut berpartisipasi lebih aktif di dalam bidang pariwisata. “*Our Excellent Service*” adalah moto yang Revin T&T terapkan sebagai landasan bekerja untuk memberikan layanan maksimal, Revin T&T bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan semua permasalahan. Untuk itu kantor Revin T&T siap melayani selama 24 jam setiap hari dengan fasilitas *hunting system 8 line* telepon, juga komputer reservasi *on-line* selama 24 jam penuh yang mendukung Revin T&T (*Tour & Travel*) untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan maksimal.

## 1.1.2 Struktur Organisasi

GAMBAR 1.1  
STRUKTUR ORGANISASI PT. REVIN *TOUR & TRAVEL*



*Sumber* : Internal Perusahaan PT. Revin Tour & Travel 2010

## 1.1.3 Visi dan Misi

Sebagai *core product* perusahaan adalah penjualan tiket pesawat dan *shuttle service return* Bandung – Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.

Visi : Maju menjangkau ujung dunia

Misi : Melayani dengan hati, mengantarkan dengan nyaman, aman dan menyenangkan sampai ketempat tujuan.

Motto : *Our Excellent Service*

#### **1.1.4 Pelayanan yang dihasilkan**

Sebagai Biro Perjalanan Wisata yang mengutamakan “*Our Excellent Service*” maka untuk memenuhi kebutuhan pemakai jasa, Revin T&T berpengalaman melayani selama 24 Jam jasa-jasa wisata meliputi:

- a. Jasa penjualan tiket pesawat baik domestik maupun internasional
- b. Jasa penjualan paket wisata baik dalam negeri maupun Luar
- c. Jasa Penjualan dan reservasi *voucher* hotel diseluruh nusantara dan mancanegara
- d. Jasa transportasi untuk wisata berupa bus pariwisata, L-300, Pregio dan VW Carravelle.
- e. Jasa pengurusan dokumen perjalanan: Paspor, VISA, KIMS dll.
- f. Jasa *Shuttle Service* non-stop Bandung-Cengkareng & Cengkareng-Bandung 8x sehari; dari rumah ke Cengkareng dan sebaliknya, sehingga dapat menghemat waktu dan memberikan kenyamanan perjalanan.

#### **1.1.5 Fasilitas Penunjang**

Saat ini Revin T&T menyediakan fasilitas penunjang berupa:

1. Operasional Kantor :
  - a. Bangunan Kantor ber-AC milik sendiri
  - b. 8 saluran telepon *hunting system*
  - c. 2 saluran faksimili
  - d. 1 unit mesin fotokopi
  - e. 6 unit komputer reservasi
  - f. unit komputer administrasi
  - g. 1 unit televisi
  - h. 1 unit kios *phone*

2. Kendaraan Operasional :
  - a. Kendaraan khusus shuttle :
    - 1) 1 unit microbus AC *Deluxe*
    - 2) 7 unit Pregio AC *Deluxe*
    - 3) 2 unit Caravelle AC *Deluxe*
  - b. Kendaraan khusus penjemputan dan pengantaran (*feeder*):
    - 1) 6 unit L-300 AC *Deluxe*

### **1.1.6 Strategi Perusahaan**

Dalam menghadapi persaingan usaha biro perjalanan wisata PT. Revin T&T menyiapkan strategi, antara lain :

#### **Jangka Pendek**

Memantau kegiatan operasi dan manajemen PT. Revin T&T agar tetap memberikan kualitas layanan yang “prima” sesuai dengan mottonya *our excellent service*, dengan cara antara lain :

- a. Pembinaan terhadap sopir supaya dapat memberikan layanan yang baik kepada penumpang sesuai dengan standar perusahaan.
- b. Pembinaan terhadap pegawai kantor dalam melayani konsumen.

#### **Jangka Panjang**

- a. Bekerjasama dengan biro perjalanan wisata di luar kota dengan memperhatikan frekuensi penumpang terbanyak.
- b. Pengadaan kendaraan baru.

### **1.1.7 Marketing**

Dalam memasarkan produknya, PT. Revin T&T melakukan :

- a. Penetrasi pasar dan diversifikasi dengan cara bekerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta.

- b. Meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan makanan ringan kepada setiap penumpang.
- c. Prospek yang dituju adalah penumpang yang mempunyai mobilitas tinggi dan pendatang yang keluarganya tinggal di luar P. Jawa yang berdomisili sementara di Bandung.

### **1.1.8 Operasional**

Untuk mengurangi waktu perjalanan penumpang maka dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Pengoperasian kendaraan khusus untuk penjemputan dan pengantaran kerumah penumpang.
- b. Layanan pemesanan tempat duduk terkoordinasi secara sentral yaitu oleh petugas di kantor.
- c. Tidak menurunkan/menaikan penumpang selain di tempat yang sudah ditetapkan.
- d. Tidak menerima penumpang melalui calo
- e. Keberangkatan kendaraan shuttle service disesuaikan dengan jadwal keberangkatan pesawat penumpang.
- f. *Morning call* (calling sebelum dijemput).
- g. Bila terjadi kerusakan kendaraan atau terjadi kemacetan yang luar biasa, sehingga akan mengakibatkan terlambatnya perjalanan maka perusahaan akan memberitahu pihak penerbangan agar penumpang tidak dirugikan.
- h. Penumpang yang akan diantar atau dijemput menggunakan kendaraan khusus antaran/jemputan disesuaikan dengan daerah pengantar.

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

Beragam kemajuan yang dialami oleh manusia baik yang bersifat keilmuan maupun kebudayaan telah menghasilkan persaingan antar banyak pihak, dari yang bersifat pribadi hingga kolektif sehingga mengakibatkan munculnya berbagai kebutuhan beserta sarana – sarana pemenuhannya.

Persaingan yang semakin ketat itu membuat banyak organisasi menyadari pentingnya memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, berintegritas, dan memiliki komitmen yang tinggi untuk mampu mendorong kinerja organisasi yang kian lama kian membutuhkan daya dukung yang kuat dalam usaha mencapai misi dan tujuannya. Sebagai suatu aset yang penting, pemberdayaan karyawan diperlukan untuk mendukung kinerja terbaiknya penting dilaksanakan. Dan karena manusia mempunyai kemampuan yang besar untuk tumbuh dan berkembang. Maka peningkatan kemampuan serta pengelolaan dan pemeliharaan dari sumber daya manusia perusahaan menjadi sesuatu yang bersifat mutlak. Disamping itu, suatu organisasi juga dituntut untuk dapat meningkatkan efektivitas manajemen mereka, salah satu caranya adalah dengan membantu para pegawai menyadari potensi mereka dan membangkitkan semangat mereka agar mau memberikan bakat dan energinya untuk mencapai tujuan organisasi.

Motivasi karyawan merupakan aspek – aspek manajemen yang terpenting dan menantang karena pada dasarnya hubungan antara suatu organisasi dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Disatu sisi suatu organisasi ingin mendapatkan keuntungan yang besar, disisi lain karyawan menginginkan harapan dan kebutuhan tertentu yang harus dipenuhi oleh organisasi. Kemampuan manajer untuk memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan dan berkomunikasi dengan para bawahannya akan menentukan efektivitas manajer. Selain itu, keberhasilan manajemen dalam memotivasi karyawan ditentukan oleh bagaimana manajemen

memperhatikan kebutuhan bawahannya serta mampu untuk menyelaraskan tujuan pribadi mereka dengan tujuan organisasi, karena untuk dapat termotivasi dan menjadi produktif, pegawai harus merasa memiliki minat yang besar dalam pekerjaan mereka dan mendapat kepuasan dari pekerjaannya itu. Dalam hal ini organisasi harus dapat memastikan bahwa gaji, insentif, kondisi kerja dan keselamatan kerja yang mereka peroleh adalah adil dan wajar.

motif adalah daya gerak yang mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu. Motivasi adalah kegiatan memberikan dorongan, membangkitkan motif (**Hasibuan, 2008: 216**)

Teori A. H. Maslow mendefinisikan berpendapat bahwa orang berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang lebih baik (fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (aktualisasi diri). Penulis menggunakan teori maslow karena dalam teori ini mencakup segala kebutuhan manusia yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri yang tersusun dari yang paling dasar ke yang paling tinggi yang akan digunakan untuk menjadi operasional variabel bagi penelitian penulis.

“Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal....” (**Prabu, 2005 : 4**)

Berdasarkan definisi diatas, maka peranan serta keberadaan motivasi ini penting bagi suatu organisasi, karena motivasi kerja yang ada dalam diri karyawan akan melahirkan komitmennya kepada organisasi sehingga dia pun rela berkorban untuk kepentingan organisasi. Adanya motivasi dan komitmen yang tinggi dari karyawan merupakan salah satu variabel utama dari tindakan-tindakan peningkatan produktivitas.

Pada dasarnya peningkatan produktivitas adalah suatu proses penyatupaduan berbagai kepentingan. Dengan adanya berbagai macam keinginan dan kebutuhan setiap pegawai dalam suatu organisasi. Seseorang pemimpin yang baik harus dapat menyelaraskan kebutuhan-kebutuhan kelompok untuk dapat dikembangkan menjadi suatu nilai-nilai yang menarik perhatian organisasi.

Pada umumnya orang bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, baik yang bersifat material maupun non material. Karena itu karyawan akan merasa puas bila mereka bekerja dengan mendapatkan imbalan yang sesuai dengan sumbangan yang mereka berikan pada pekerjaannya.

Suatu organisasi bila menghendaki para karyawannya memiliki produktivitas kerja yang tinggi, organisasi tersebut harus mampu membangkitkan semangat kerja karyawan, yaitu dengan upaya memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan kemampuan perusahaan. Dengan semangat yang tinggi dan peningkatan prestasi yang ditunjukkan oleh karyawan, salah satu sasaran organisasi dapat tercapai, yaitu tercapainya peningkatan produktivitas kerja karyawan

Dari uraian diatas terungkap bahwa motivasi kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Kondisi ini sering dijadikan salah satu metode untuk peningkatan produktivitas dengan jalan memberikan rangsangan (motivasi) untuk membina semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang akan diperoleh oleh kedua pihak, bagi karyawan keberhasilan merupakan potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi perusahaan keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

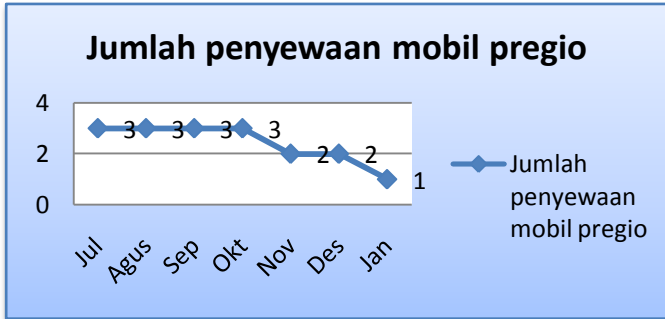


Motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan diperusahaan. Motivasi kerjayang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta produktivitas kerja Sedarmayanti (2001 : 72). Oleh karena itu, pihak manajemen perusahaan seharusnya memberikan motivasi terhadap karyawannya agar kinerjanya meningkat.

Peneliti melakukan penelitian di PT. Revin *Tour & Travel* yang bergerak di bidang jasa terutama penjualan tiket pesawat domestik maupun internasional. Dalam rangka penyiapan dan pengembangan SDM , para karyawan tersebut perlu motivasi agar mereka tetap bekerja dengan baik. Dengan demikian pencapaian tujuan perusahaan tergantung pada cara bekerja para karyawannya menyadari pentingnya sumber daya manusia dalam menunjang kelancaran aktivitas perekonomian perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan – kebutuhan karyawannya. Apabila kebutuhan – kebutuhan tersebut dapat terpenuhi maka mereka akan mencapai kepuasan, baik berupa kepuasan batin, kehormatan, pengakuan dan rasa untuk mencapai sesuatu yang diinginkannya.

Masalah produktivitas kerja karyawan merupakan masalah yang sering dihadapi oleh setiap perusahaan. Hal ini pun di alami oleh PT. Revin *Tour & Travel*. Sesudah dilakukan wawancara selaku direksi PT. Revin *Tour & Travel* didapat bahwa produktivitas karyawan menurun, data yang mewakili dari penurunan produktivitas adalah sebagai berikut :

GAMBAR 1.2  
PENYEWAAN MOBILPREGIO  
PERIODE JULI 2010 – JANUARI 2011



*Sumber* : Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa penyewaan mobil dari bulan juli 2010 - januari 2011 mengalami penurunan.

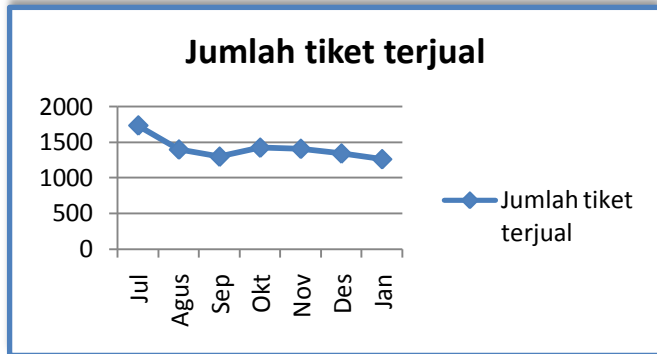
TABEL 1.1  
PENJUALAN TIKET  
PERIODE JULI – JANUARI 2011

Bulan	Jumlah tiket terjual	Persentase
Jul 2010	1736	17,6 %
Agus 2010	1399	14,2 %
Sep 2010	1299	13,2 %
Okt 2010	1425	14,4 %
Nov 2010	1409	14,3 %
Des 2010	1343	13,6 %
Jan 2011	1264	12,8 %
Total	9875	100 %

*Sumber*:Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

Pada tabel persentase penjualan tiket periode juli 2010 sampai januari 2011 untuk persentase terkecil sebesar 12,8 % pada bulan januari 2011.

GAMBAR 1.3  
PENJUALAN TIKET



Sumber : Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

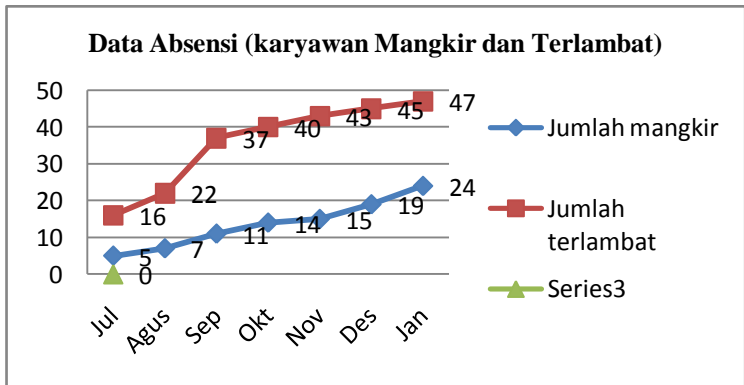
Pada tabel di atas menjelaskan bahwa penjualan tiket fluktuatif dari periode juli 2010 - januari 2011. Data fluktuatif tersebut mengalami penurunan dari bulan oktober 2010 sampai januari 2011, dengan angka penurunan dari bulan oktober sejumlah 1425 tiket menurun sampai pada bulan januari sejumlah 1264 tiket.

TABEL 1.2  
 DATA ABSENSI (KARYAWAN MANGKIR DAN TERLAMBAT)  
 PERIODE JULI 2010 – JANUARI 2011

Bulan	Jumlah	
	mangkir	telat
Juli 2010	5	16
Agustus 2010	7	22
September 2010	11	37
Oktober 2010	14	40
November 2010	15	43
Desember 2010	19	45
Januari 2011	24	47

Sumber : Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

GAMBAR 1.4  
 DATA ABSENSI (KARYAWAN MANGKIR dan TERLAMBAT)



Sumber : Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa produktivitas karyawan PT. Revin T & T menurun hal tersebut dibuktikan data absensi karyawan yang menurun dari bulan Juli 2010 sampai Januari 2011. Untuk karyawan yang melakukan data angka yang terlambat pada absensi dari bulan Juli sebanyak

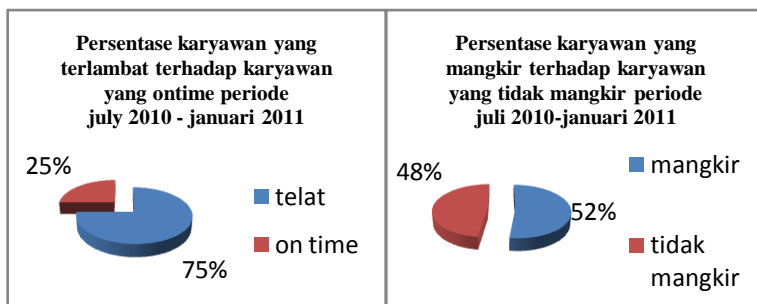
16, kemudian mengalami kenaikan sampai dengan bulan januari 2011 sebanyak 47 yangterlambat. Selain itu data mangkir karyawan juga mengalami kenaikan dari bulan juli 2010-januari 2011, dengan angka mangkir pada bulan januari 2011 sejumlah 24.

TABEL 1.3  
**PERSENTASE (KARYAWAN YANG MANGKIR DAN TERLAMBAT)**  
**PERIODE JULI 2010- JANUARI 2011**

Keterangan	Persentase
Persentase terlambat	75%
Persentase mangkir	52%

*Sumber:* Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

GAMBAR 1.5  
**PERSENTASE ( KARYAWAN YANG MANGKIR DAN TERLAMBAT)**  
**PERIODE JULI 2010- JANUARI 2011**



*Sumber :* Internal perusahaan PT. Revin T & T 2010

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa persentase karyawan yang terlambat terhadap karyawan yg tepat waktu pada PT.Revin *Tour&*

*Travel* lebih banyak yaitu 75% dalam periode juli 2010 - januari 2011, dan karyawan yang mangkir terhadap yang tidak mangkir lebih banyak yaitu 52%.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan perusahaan tersebut, maka penulis mengajukan topik bahasan dengan judul

### **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. REVIN TOUR & TRAVEL”**

#### **1.3 Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat beberapa perumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana motivasi kerja PT. Revin *Tour&Travel* dalam bekerja ?
2. Bagaimana produktivitas kerja karyawan PT.Revin *Tour & Travel*?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi karyawan PT. Revin *Tour & Travel* terhadap produktivitas?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui motivasi kerja karyawan PT. Revin *Tour & Travel* dalam bekerja
2. Mengetahui produktivitas kerja karyawan PT.Revin *Tour & Travel*
3. Mengetahui besarnya pengaruh motivasi terhadap produktivitas

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitaian ini di harapkan akan memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut :

### **1. Bagi Penulis**

Untuk pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama dibangu kuliah.

### **2. Bagi Perusahaan**

a. Dapat digunakan untuk perusahaan sebagai alat untuk mengukur motivasi karyawan dalam bekerja

b. Dapat memberikan masukan atau saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.

### **3. Bagi Pihak Lain**

. Sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat membantu dalam penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dipaparkan tentang tinjauan umum perusahaan yang akan diteliti, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang digunakan untuk membahas tentang penelitian ini antara lain mengenai motivasi kerja, produktivitas, serta turut dipaparkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tempat dan waktu penelitian, tahapan di dalam penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan, serta pembahasan hasil penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini meliputi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil perancangan yang telah dilakukan dan memberikan saran kepada organisasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan hasil penelitian.