

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KETERAMPILAN INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN GEMILANG TOUR AND
OUTBOND DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ALLEN MAULANI

20012010150 / FEB / EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KETERAMPILAN INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN GEMILANG TOUR AND
OUTBOND DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

ALLEN MAULANI

20012010150 / FEB / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KETERAMPILAN
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN GEMILANG
TOUR AND OUTBOND DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

**ALLEN MAULANI
20012010150 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 12 September 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama



**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003**

**Sulastri Irbayuni, SE, M.M
NIPPPK. 196206161989032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Dra. Ee Eri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Allen Maulani

NPM : 2001201050

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Disiplin Kerja dan Keterampilan Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan Gemilang Tour and Outbond di Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 September 2024

Yang Menyatakan



ALLEN MAULANI

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Keterampilan Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada Gemilang Tour and Outbond di Surabaya” dengan baik. Selama penyusunan penelitian, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas berkat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan sebaik-baiknya,
2. Orang tua Hanuranto P.A, Nuke Surti A, Ernawati dan Koko yang telah mengasuh, mendidik dan membimbing serta memberikan doa dan dukungan tiada henti kepada penulis,
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi. M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
5. Ibu Dr. Wiwik Handayani S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
6. Ibu Sulastri Irbayuni, SE.M.M, selaku dosen pembimbing yang telah

banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah tulus dan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Saudara-saudara penulis, Astrid dan Almira dengan penuh keikhlasan membantu secara materi maupun dukungan mental serta senantiasa menjadi topangan dalam segala hal. Serta Hamas dan Rio yang banyak membantu dengan cara-cara yang mungkin tidak terlihat namun sangat berarti. Eren dan Sarah yang kehadirannya membawa kebahagiaan dan semangat tersendiri dalam proses penyusunan skripsi ini,
9. David Kusworo yang menjadi salah satu sumber kekuatan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk dukungan moral, waktu, tenaga, dan materi yang diberikan sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan studi S-1 ini,
10. Sahabat-sahabat baik penulis Mila, Sendy dan Shafira yang telah berbaik hati memberikan banyak bantuan dan menjadi sumber motivasi penulis selama masa kuliah.
11. Anggota premium, Anico, Azzah, Lulu, Fina, Sinta, Sheren dan Chyntia yang setia menemani, menghibur dan menjadi pendengar penulis selama 7 tahun.
12. Teman-teman baik penulis Sephia, Sari, Queeny, Tasya, Desynta, Acha, Mia, Ainur dan Kabira yang telah mendukung dan kebersamai penulis sejauh ini.

13. Seluruh pihak terkait dan berkepentingan yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

14. *Last but not least.* Diri saya sendiri, Allen Maulani. Terima kasih telah bertahan atas segala yang telah dilalui. Terima kasih untuk tidak menyerah. Terima kasih untuk tetap percaya kepada Allah bahwa disetiap kesulitan akan selalu ada kemudahan. Terima kasih untuk tetap bangkit pada setiap masa sulit. Terima kasih telah menyadari kekurangan dan kesalahan pada setiap perjalanan serta menjadikan hal itu sebagai proses menjadi manusia yang lebih baik. Setiap hal kecil patut dibanggakan, dan skripsi ini salah satunya. *See u on the next journey!*

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan subangan yang bermanfaat bagi seua pihak. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Surabaya, Agustus 2024

Allen Maulani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Tinjauan Teori	16
2.2.1 Disiplin Kerja	16
2.2.2 Keterampilan Interpersonal.....	21
2.2.3 Kinerja Karyawan	26
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.3.1 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	29
2.3.2 Hubungan Keterampilan Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	30
2.4 Kerangka Konseptual	31
2.5 Hipotesis	31
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1 Definisi Operasional	32
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.2 Jenis Penelitian	36
3.3 Teknik Penentuan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3 Skala Pengukuran.....	38

3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1	Jenis Data	39
3.4.2	Sumber Data	40
3.4.3	Pengumpulan Data	40
3.5	Uji Validitas dan Reabilitas	41
3.5.1	Uji Validitas	41
3.5.2	Uji Reabilitas	41
3.6	Teknis Analisis dan Uji Hipotesis	41
3.6.1	Teknik Analisis	41
3.6.2	Uji Hipotesis	45
BAB IV		47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2	Gambaran Umum Responden	47
4.2.1	Deskripsi Lama Bekerja Responden	48
4.2.2	Deskripsi Frekuensi Responden Memimpin Wisata/Outbond	48
4.3	Deskripsi Data Penelitian	49
4.3.1	Disiplin Kerja (X1)	49
4.3.2	Keterampilan Interpersonal (X2)	50
4.3.3	Kinerja Karyawan (Y)	52
4.4	Hasil Penelitian	53
4.4.1	Uji Outer Model	53
4.4.2	Uji Inner Model	56
4.4.3	Uji Hipotesis	58
4.5	Pembahasan	59
4.5.1	Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	59
4.5.2	Hubungan Keterampilan Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan	60
BAB V		63
KESIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Outer Model.....	51
Gambar 4.2 Inner Model	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Mengenai Crew Tour Leader.....	7
Tabel 1.2 Data Tingkat Capaian Pesanan Wisata/Outbond Gemilang Tour and Outbond.....	8
Tabel 4.1 Distribusi Lama Bekerja Responden.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Memimpin Wisata/Outbond	48
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja (X1)	49
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keterampilan Interpersonal (X2).....	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	52
Tabel 4.6 Nilai Loading Factor	54
Tabel 4.7 Nilai Cross Loading	54
Tabel 4.8 Nilai AVE.....	55
Tabel 4.9 Composite Reability dan Cronbach's Alpha.....	56
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.11 Effect Size	58
Tabel 4.12 Uji Hipotesis.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	73
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	78
Lampiran 3 : Hasil Olah Data PLS	80

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KETERAMPILAN
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN GEMILANG
TOUR AND OUTBOND DI SURABAYA**

Oleh

**ALLEN MAULANI
20012010150/FEB/EM**

ABSTRAK

Kinerja karyawan pada perusahaan jasa berupa ujung tombak yang membuktikan kualitas layanan dan keberteremuan perusahaan. Kinerja karyawan yang optimal ditentukan oleh berbagai faktor, di antaranya disiplin kerja dan keterampilan interpersonal. Penelitian ini bertarget untuk menelaah pengaruh disiplin kerja dan kesanggupan interpersonal kepada kinerja karyawan pada perusahaan tour dan outbound di Surabaya. Analisis data diadakan dengan mengaplikasikan metode Sturctural Equation Modeling dengan mengaplikasikan software SmartPLS 4.1. Penelitian ini diadakan dengan pendekatan kuantitatif melalui metode survei yang melibatkan 47 tour leader yang merupakan seluruh tour leader Gemilang Tour and Outbond di Surabaya.

Temuan penelitian menyiratkan bahwa disiplin kerja dan keterampilan interpersonal menyimpan dampak yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja tour leader perusahaan Gemilang tour and Outbond di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat disiplin kerja dan keterampilan interpersonal tour leader, maka akan menurunkan kinerja karyawan. Begitupun sebaliknya, meningkatnya disiplin kerja dan keterampilan interpersonal karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan tour leader Gemilang Tour and Outbond di Surabaya.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Keterampilan Interpersonal, Kinerja Karyawan