

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Pariwisata di kota Bandung makin lama makin pesat dan meluas. Sebagaimana kita ketahui bahwa pengembangan dan pembangunan kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan dan bertanggungjawab. Untuk mendorong terwujudnya pembangunan ekonomi, pemerataan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya bangsa serta pelestarian mutu lingkungan hidup. Pembangunan Jawa Barat pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, tertuang dalam Visi Pemerintah Provinsi Jawa Barat "Mewujudkan Masyarakat Yang Mandiri, Dinamis dan Sejahtera". **Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata** ini merupakan pengganti dari Undang-Undang No.9 tahun 1990 yang sudah tidak sesuai lagi dengan tuntutan dan perkembangan kepariwisataan.

Sebelumnya Bandung telah memborong 5 fungsi kota, yakni sebagai kota pemerintahan, perdagangan, industri, kebudayaan, pariwisata. Seiring perkembangannya, Bandung kini tengah mengembangkan diri menjadi kota jasa. Saat ini terdapat 140 hotel berbintang lima, 137 hotel melati dan 17 penginapan remaja yang ikut menunjang industri pariwisata Kota Kembang ini. Untuk urusan pariwisata, Bandung memang belum bisa menandingi Yogyakarta, apalagi Bali.

Namun banyak jenis wisata unik dan menarik yang ditawarkan, mulai dari wisata jajanan dan wisata belanja yang paling menarik wisatawan domestik maupun mancanegara, sampai wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, bahkan wisata loak.

Bandung terletak pada koordinat 107° BT and $6^{\circ} 55'$ LS. Luas Kota Bandung adalah 16.767 hektar. Kota ini secara geografis terletak di tengah-tengah provinsi Jawa Barat, dengan demikian, sebagai ibu kota provinsi, Bandung mempunyai nilai strategis terhadap daerah-daerah di sekitarnya. Kota Bandung terletak pada ketinggian ± 768 m di atas permukaan laut rata-rata (mean sea level), dengan di daerah utara pada umumnya lebih tinggi daripada di bagian selatan. Ketinggian di sebelah utara adalah ± 1050 msl, sedangkan di bagian selatan adalah ± 675 msl. Bandung dikelilingi oleh pegunungan, sehingga Bandung merupakan suatu cekungan (Bandung Basin).

Letak Bandung yang geografis menjadikannya kota besar di daerah pegunungan yang nyaman, berhawa sejuk, lengkap dengan panorama alam yang indah berkat dataran tinggi dan gunung-gunung di sekelilingnya. Di daerah pegunungan di sekitar Bandung terhampar permadani hijau perkebunan teh yang menutupi hampir setiap kaki gunung. Keindahan kota, iklimnya, kecantikan dan keramah-tamahan mojang-mojang priangan, juga kreatifitas penduduknya yang tinggi, menjadikan Bandung mempunyai citra dan tradisi tersendiri. Karena itu, tak salah jika Berhiber alias Bersih, Hijau, Berbunga menjadi slogan penataan kota yang di jaman kolonial Belanda pernah dijuluki Mooi Bandung (Bandung Indah) ini.

Biro Perjalanan Wisata memiliki Fungsi yang dapat dibedakan menjadi dua fungsi yaitu :

1. Fungsi Umum : Dalam Hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

2. Fungsi Khusus : Biro Perjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata. Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.

Biro perjalanan wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, BPW aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki di manfaatkan sebagai dagangannya.

PT. Mitra Global Holiday (MG HOLIDAY) Bandung merupakan Wholesaller yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang menjual paket-paket wisata dan reservasi hotel baik domestik maupun internasional. MG Holiday Tidak melayani pembelian personal atau tidak langsung menjual kepada wisatawan/tamu, melainkan para wisatawan/tamu harus langsung melakukan pemesanan hotel atau paket wisata melalui perantara yaitu biro perjalanan wisata. MG Holiday juga bekerjasama dengan pihak hotel yang ada di seluruh Indonesia, sehingga MG Holiday mendapatkan kontrak harga yang lebih terjangkau dan

lebih murah serta MG Holiday sendiri dapat memberikan harga yang sesuai kepada para konsumennya.

MG Holiday sendiri menggunakan beberapa alternative untuk mempermudah para biro perjalanan untuk melakukan permintaan ataupun reservasi seperti melalui website, email, telephone, Yahoo Massenger dan fax. Dan konfirmasi pemesanan juga akan disampaikan melalui jalur yang sama. Para biro perjalanan dapat bekerjasama dengan pihak MG Holiday dengan cara mengikuti semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak MG Holiday itu sendiri antara lain, Biro perjalanan harus mengisi *form registration* bila ingin dapat melakukan reservasi melalui Website MG Holiday secara langsung.

Untuk menjadikan pariwisata di Bandung menjadi terkenal, maka diperlukan suatu sistem pengelolaan yang professional yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten agar bisa bersaing dengan pariwisata Negara lain (Mantra,2008). Menghadapi hal ini, kinerja yang dimiliki karyawan dituntut untuk terus meningkat, agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan (Abdul,2011)

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu instansi adalah kinerja pegawainya. Kinerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan atau instansi. Sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Untuk melihat kondisi awal kinerja pegawai Mitra Global Holiday Bandung, maka penulis melakukan pra survei terhadap 10

orang pegawai dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat di lihat pada table 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Kinerja Pegawai Mitra Global Holiday

No	Dimensi	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JML SKOR	SKOR IDEAL
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kuantitas	1	5	3	12	4	12	2	4	0	0	33	50
2	Kualitas	2	10	4	16	2	6	1	2	1	1	35	50
3	Kerjasama	2	10	3	12	3	9	2	4	0	0	35	50
4	Tanggung Jawab	1	5	2	8	4	12	3	6	0	0	31	50
5	Inisiatif	0	0	2	8	4	12	3	6	1	1	27	50
Total												161	250
Rata-Rata												32,2	
<p>F= Frekuensi N= Frekuensi x Skor Jumlah Respdnen =10 Jumlah Dimensi = 5 Skor Ideal = Jumlah responden x Skor Tertinggi</p>													

Sumber : Hasil kuisisioner pendahuluan di Mitra Global Holiday Bandung (2017)

Dari hasil perhitungan penelitian terdahulu, mengenai kinerja karyawan di MG Holiday dapat dilihat dari nilai rata-rata yang berada di bawah skor ideal 50 yaitu 32,2. Alesannya karena karyawan terkadang tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, hasil pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan perintah atasan, jalina kerjasama antar karyawan masih kurang. Karyawan tidak dapat mengambil keputusan yang cepat pada pekerjaan yang sedang mereka kerjakan, kesadaran yang kurang untuk mengerjakan tugas tanpa diperintah.

Hal ini di perkuat dari hasil wawancara pada tanggal 30 Maret 2017 dengan Bapak Julius selaku Branch Manager menyatakan “Secara umum yang mengakibatkan belum optimalnya Kinerja pegawai dapat dilihat dari karyawan yang tidak mempergunakan waktu kerja dengan baik, Hal ini dapat terlihat dengan

sering nya karyawan datang terlambat dan mempergunakan waktu kerja untuk kepentingan diri sendiri”

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis melakukan prasurvei terhadap 10 responden yang dipilih secara acak mengenai faktor atau variabel yang paling berdampak terhadap kinerja dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Table 1.2
Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

No	Variabel	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JML SKOR	SKOR IDEAL
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kompensasi	1	5	4	16	3	9	2	4	0	0	34	50
2	Lingkungan Kerja	0	0	5	20	4	12	1	2	0	0	34	50
3	Pelatihan dan pengembangan	1	5	4	16	4	12	1	2	0	0	35	50
4	Stres Kerja	2	10	6	24	1	3	1	2	0	0	39	50
5	Semangat Kerja	1	5	5	20	1	3	2	4	1	1	33	50
6	Motivasi Kerja	1	5	6	24	2	6	1	2	0	0	37	50
7	Perkembangan Karir	0	0	2	8	3	9	5	10	0	0	27	50
8	Disiplin Kerja	0	0	4	16	1	3	1	2	4	4	25	50
9	Budaya Organisasi	2	10	4	16	3	9	1	2	0	0	37	50
10	Kepemimpinan	2	10	2	8	3	9	2	4	1	1	32	50
Total												33	375
												33,3	
F= Frekuensi N= Frekuensi x Skor Jumlah Respdn =10 Jumlah Variabel = 10 Skor Ideal = Jumlah responden x Skor Tertinggi													

Sumber : Hasil Kuisisioner perndahuluan di Mitra Global Holiday (2017)

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil yang didapat dari pembagian kuisisioner dapat dilihat bahwa variabel disiplin kerja mempunyai skor terendah 25 dan stress kerja mempunyai skor tertinggi 39. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mitra Global Holiday Bandung.

Tabel 1.3

Disiplin kerja karyawan Mitra Global Holiday Bandung

No	Variabel	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JML	SKOR
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	SKOR	IDEAL
1	Taat Terhadap Aturan Waktu	2	10	5	20	1	3	2	4	0	0	37	50
2	Taat Terhadap peraturan perusahaan	2	10	5	20	3	9	0	0	0	0	39	50
3	Taat Terhadap aturan Perilaku dalam Pekerjaan	1	5	8	32	1	3	0	0	0	0	40	50
4	Taat Terhadap Peraturan Lainnya	3	15	4	16	3	9	0	0	0	0	40	50
Total												156	200
Rata-Rata												39	
F= Frekuensi N=frekuensi x Skor Jumlah Responden =10 Jumlah Variabel = 4 Skor Ideal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi													

Sumber : Hasil kuisisioner pendahuluan di Mitra Global Holiday Bandung (2017)

Berdasarkan Tabel 1.3 Hasil yang didapat dari pembagian kuisisioner dapat dilihat bahwa kondisi disiplin kerja saat ini secara keseluruhan dapat dikatakan baik, tetapi terdapat satu dimensi yaitu taat terhadap aturan waktu yang memiliki nilai skor yang terendah.

Tingkat ketidakhadiran karyawan yang cukup tinggi serta dimensi taat terhadap aturan waktu memiliki skor yang terendah selaras dengan hasil observasi yang dilakukan penulis di Mitra Global Holiday Bandung yaitu masih terlihat adanya kondisi sebagian karyawan yang menggunakan waktu istirahatnya lebih dari waktu yang ditentukan, yang merupakan indikasi adanya ketidaktaatan karyawan terhadap peraturan. Selain itu masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang sudah ditentukan, sehingga

waktu pelayanan yang diberikan terhadap client menjadi tidak optimal dibandingkan dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.4
Stres kerja karyawan Mitra Global Holiday Bandung

No	Dimensi	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JML SKOR	SKOR IDEAL
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Beban Karir	1	5	4	16	4	12	1	2	0	0	35	50
2	Perkembangan Karir	4	20	3	12	2	5	1	2	0	0	40	50
3	Struktur Organisasi	0	0	2	8	2	6	3	6	3	3	23	50
4	Kepemimpinan	0	0	3	12	4	12	2	4	1	1	29	50
Total												127	200
												31,75	
F= Frekuensi N= Frekuensi x Skor Jumlah Respdnen =10 Jumlah Variabel = 4 Skor Ideal = Jumlah responden x Skor Tertinggi													

Sumber : Hasil oleh data kuisisioner pra-survei (2017)

Berdasarkan Tabel 1.4 hasilnya menunjukkan stress kerja yang dialami karyawan Mitra Global Holiday Bandung dapat dikatakan tinggi, karena skornya sebesar 127 dari skor ideal 200. Hasil tersebut berdasarkan pada indikator stress kerja menurut Hasibuan (2003:2004) dalam Tukimin (2014) . Masalah stress kerja bila dikelola dengan baik bisa menjadi sebuah stimulus ataupun *trigger* untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Namun bila tidak dikelola dengan baik stress membuat karyawan depresi sehingga pada akhirnya membuat kinerja buruk. Penanganan stress kerja yang telah dilakukan oleh perusahaan adalah : memberikan cuti, mengadakan Family Gathering/Rekreasi, mengadakan forum diskusi yang diadakan setiap sebulan sekali yang diikuti oleh seluruh karyawan , memberikan jadwal olahraga bersama untuk karyawan di hari tertentu.

Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (ability) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Robbins (2012:70) mengungkapkan bahwa kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seseorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional.

Berdasarkan permasalahan yang di uraikan diatas dan mengingat betapa pentingnya masalah disiplin kerja dan stress kerja karyawan bagi perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Disiplin Kerja dan Stres Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Mitra Global Holiday Bandung** “

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penulis akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah dari penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dilihat dari permasalahan Disiplin kerja, Stres kerja dan kinerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung, Dapat teridentifikasi masalah sebagai

1. Masalah disiplin kerja di Mitra Global Holiday Bandung :
 - a. Karyawan tidak masuk kerja tanpa keterangan
 - b. Karyawan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Karyawan menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan pedoman yang diberikan pimpinan.
2. Masalah stress kerja di Mitra Global Holiday Bandung :
 - a. Karyawan bekerja tidak sesuai dengan jadwal/jam kerja normal.
 - b. Tidak adanya kesempatan karir
 - c. Karyawan kurang bersosialisasi dengan rekan kerja.
3. Masalah Kinerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung :
 - a. Hasil Pekerjaan kurang maksimal
 - b. Hasil Pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
 - c. Kurang terjalinnya kekompakan dari setiap karyawan
 - d. Karyawan tidak mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja karyawan di Mitra global Holiday Bandung
2. Bagaimana stress kerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung

4. Besarnya pengaruh disiplin kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung baik secara parsial maupun simultan .

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Disiplin kerja di Mitra Global Holiday Bandung
2. Stress kerja di karyawan di Mitra Global Holiday Bandung
3. Kinerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung
4. Besarnya pengaruh disiplin kerja dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan di Mitra Global Holiday Bandung baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada Bagian ini akan menjelaskan mengenai kegunaan penelitian yang dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan secara akademis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki harapan agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.

2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar studi unuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang diteliti yaitu pengaruh disiplin kerja dan stress kerja dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dari saran-saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan prestasi kerja karyawan.

c. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkay cakrwala berfikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.