

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan pada unsur sumber daya manusia. Manajemen SDM sendiri bertugas untuk mengelola individu-individu agar organisasi atau perusahaan mendapatkan kinerja pegawainya yang maksimal serta perusahaan dapat mencapai target dan tujuannya. SDM merupakan unsur penting dalam organisasi karena ketika semua unsur sudah terpenuhi namun SDM tidak ada, maka organisasi tersebut tidak akan bisa berjalan.

Sumber daya manusia yang dimaksud memiliki kinerja yaitu individu - individu yang berkontribusi dalam tenaga, pikiran, kreativitas, serta usahanya dalam proses produksi perusahaan. SDM dengan kinerja yang tinggi memungkinkan dengan mudah mencapai tujuan dan target perusahaan. Oleh karenanya, SDM menentukan keberhasilan perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan. Sarana prasana lengkap terkadang hanya sebagai pendukung saja agar SDM mempermudah mencapai tujuan atau target-target perusahaan.

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata maka menjamur pula bisnis-bisnis pendukungnya. Senada dengan itu, pemerintah daerah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung Barat pun memiliki visi yang sama dalam bidang pariwisata, yaitu menjadikan daerahnya termasuk dalam salah satu destinasi

wisata di Jawa Barat bagi wisatawan mancanegara dan dalam negeri. Senada dengan itu pemerintah daerah juga menerbitkan Peraturan Daerah PERDA, pemerintah Kota Bandung menerbitkan PERDA yang membahas tentang pariwisata pada PERDA Kota Bandung Nomor 1 Tahun 2013 dan Kabupaten Bandung Barat PERDA Nomor 07 Tahun 2013.

Ada banyak aspek industri pariwisata agar suatu daerah menjadi destinasi wisata utama bagi wisatawan, salah satu aspek dalam menjadinya suatu daerah menjadi destinasi wisata yaitu hotel. Di Kota Bandung sendiri hingga 20 April 2018 sudah tercatat 336 buah hotel dengan jumlah kamar 16.951 dari berbagai jenis hotel, mulai dari melati hingga bintang lima. Data diperoleh dari situs resmi Badan Pusat Statistik Kota Bandung, data tersebut belum termasuk villa-villa yang tersebar di utara Kota Bandung. Menjamurnya hotel di Kota Bandung juga didukung oleh pemerintah pada hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang secara berkala mempromosikan Kota Bandung sebagai salah satu kota tujuan wisata di Jawa Barat.

Jumlah hotel yang tidak sedikit membuat pemilik hotel berlomba-lomba agar hotelnya mendapat kesan pada setiap pengunjung yang menginap di hotelnya. Tidak hanya jumlah hotel yang banyak sehingga menjadikan di antara mereka saling bersaing dalam bidang yang sama. Terjadinya penurunan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Bandung pada November 2018 yang berjumlah 14.187 orang sedangkan pada November 2017 jumlah pengunjung mencapai 15.387 orang, data tersebut dilansir dari sindonews.com. Fenomena

tersebut mempengaruhi industri pariwisata yang ada di Kota Bandung terutama para pebisnis yang bergerak di bidang jasa penginapan.

Tidak hanya faktor eksternal saja, perusahaan harus memperhatikan faktor internal yang dimiliki salah satunya yaitu karyawan. Oleh karena itu, setiap perusahaan berlomba memiliki karyawan yang berkinerja dengan kriteria bagus yang sesuai dengan harapan perusahaan. Namun, untuk mewujudkan kinerja yang bagus perusahaan harus memperhatikan pegawainya dengan baik. Untuk menakar baik atau buruknya kinerja pegawai perusahaan harus melakukan penilaian dari berbagai macam aspek seperti pelaksanaan tugas, disiplin kerja, dan sikap atau kepribadian karyawannya serta beberapa faktor lain sehingga keberadaan karyawan merasa dianggap keberadaannya oleh perusahaan.

Banyak hal yang harus diperhatikan agar kinerja kerja pegawai tetap sesuai tujuan perusahaan di antaranya motivasi, kedisiplinan, kompensasi, kepemimpinan, pengembangan karir, iklim, dan stres kerja. Maka, manajemen SDM harus memperhatikan beberapa hal tersebut karena meningkatkan kinerja karyawan merupakan hal yang mutlak dilakukan, sebab jika tidak target perusahaan nihil tercapai. Penilaian kinerja terhadap karyawan menjadi tolak ukur utama dalam pengembangan SDM serta akan menjadi efek terhadap kebijakan strategis yang harus diambil perusahaan.

GH Universal Hotel merupakan salah satu hotel yang terletak di utara Kota Bandung. Selain posisinya yang dekat dengan beberapa tujuan pariwisata di Kabupaten Bandung Barat, GH Universal Hotel memiliki bangunan yang unik

sehingga menjadi ciri khas bagi mereka dan menjadi daya tarik tersendiri. Namun, keunikan gedung yang dimiliki oleh GH Universal Hotel tidak serta merta membuatnya memiliki kesan yang baik dalam melayani tamu yang datang, dari beberapa hotel dengan kategori yang sama dengan GH Universal Hotel, mereka memiliki kesan yang baik terhadap tamu yang datang dan menginap di hotelnya. Berikut daftar hotel bintang lima yang berada di Kota Bandung:

Tabel 1.1
Reting Hotel Bintang Lima di Kota Bandung

Nomor	Nama Hotel	Rating
1	The Trans Luxury Hotel	9.1
2	Padma Hotel Bandung	9.1
3	Hilton Bandung	8.9
4	InterContinental Bandung Dago Pakar	8.9
5	Crowne Plaza Bandung	8.8
6	The Papandayan Hotel	8.8
7	Sheraton Bandung Hotel and Tower	8.7
8	Prama Grand Preanger Bandung	8.7
9	Grand Aquila	8.6
10	GH Universal Hotel	8.5

Sumber: Traveloka.com

Berdasarkan data tersebut GH Universal Hotel berada diperingkat ke sepuluh dengan rating yang diberikan oleh pengunjung web Traveloka.com 8.5.

Dari data-data tersebut penulis tertarik untuk meneliti GH Universal Hotel secara mendalam bagaimana kinerja karyawan yang dimiliki sehingga GH Universal Hotel mendapatkan peringkat terakhir di kelasnya.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari GH Universal Hotel, karyawan dikelompokkan menjadi beberapa bagian atau kelompok, berdasarkan dari hasil kinerja pegawai itu sendiri. Adapun kategori-kategori yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai oleh bagian SDM yaitu sangat tidak memuaskan, di bawah standar, sesuai standar, di atas standar, serta luar biasa. Kriteria tersebut menjadi tolak ukur bagi manajemen sumber daya manusia untuk melakukan penilaian kinerja para karyawannya di setiap bulannya di GH Universal Hotel dan pengambilan keputusan terhadap kebijakan yang harus diambil ketika karyawan mengalami penurunan kinerja pada waktu tertentu.

Tabel 1.2
Kategori Penilaian Kinerja Karyawan di Hotel GH Universal Hotel Bandung

Range Nilai	Kelompok	Keterangan
9.10 – 10	A	Luar Biasa
8.00 – 9.09	B	Diatas Standar
6.00 – 7.99	C	Sesuai Standar
4.10 – 5.99	D	Dibawah Standar
0.00 – 4.09	E	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber: GH Universal Hotel (2018)

Tabel 1.2 merupakan tahap akhir penilaian kinerja karyawan yang diterapkan. Dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Penyelesaian tugas

- a. Penguasaan tugas (kualitas) : bobot 15

- b. Penguasaan tugas (kuantitas) : bobot 15
- c. Tanggung jawab : bobot 12
- d. Penggunaan fasilitas dan saran : bobot 10

2. Disiplin kerja

- a. Kehadiran : bobot 12
- b. Keterlambatan : bobot 12
- c. Ketaatan pada peraturan perusahaan : bobot 10

3. Sifat kepribadian

- a. Pengembangan diri : bobot 8
- b. Kerjasama dan komunikasi : bobot 8

Prosedur penilaian yang diterapkan oleh pihak GH Universal Hotel, dari setiap nilai dijumlahkan dan dibagi 50, hasil dari pembagian mengacu pada nilai akhir yang disajikan pada tabel 1.2. Penilaian kinerja dilakukan setiap enam bulan. Berikut data mengenai kinerja karyawan selama satu tahun 2018:

Tabel 1.3

Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Hotel GH Universal Bandung Tahun 2018

Semester 1			Semester 2		
Nilai Kinerja	Jumlah Karyawan (orang)	Persentase (%)	Nilai Kinerja	Jumlah Karyawan (orang)	Persentase (%)
A	4	3.53	A	2	1.76
B	35	30.97	B	25	22.12
C	56	49.55	C	58	51.32
D	15	13.27	D	27	23.89
E	3	2.65	E	1	0.88
Total	113	100	Total	113	100

Sumber: GH Universal (2018)

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa terdapat penurunan kinerja karyawan pada semester kedua pada tahun tersebut. Penurunan pada katagori luar biasa sebanyak dua orang, pada semester pertama jumlah pegawai yang mencapai luar biasa berjumlah empat orang namun pada semester berikutnya menjadi dua orang saja. Tidak hanya kriteria A saja, penurunan juga terjadi pada kriteria lain. Kriteria B pun mengalami penurunan yang signifikan, pada semester 1 pegawai yang memiliki nilai dengan kriteria B berjumlah 35 orang, namun pada semester 2 pegawai yang masuk dalam kriteria B mengalami penurunan menjadi 25 orang. Sumber penyebab menurunnya kinerja pegawai yang masuk dalam kriteria B di antaranya yaitu nilai penguasaan tugas secara kualitas yang dicapai oleh pegawai tidak sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti kurang bersihnya kamar ketika melakukan pembersihan kamar yang sudah dipakai. Selain itu, penurunan kinerja juga disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab, serta inisiatif yang dilakukan oleh pegawai tersebut.

Penurunan kinerja pun terlihat dengan jumlah pegawai yang masuk dalam kriteria D bertambah, pada semester 1 pegawai yang masuk dalam kriteria D berjumlah 15 orang namun, pada semester 2 karyawan dengan kriteria D bertambah 12 orang menjadi berjumlah 27 orang. Tentu dengan kenaikan jumlah karyawan yang masuk dalam kriteria D atau dibawah standar membawa dampak yang bersifat negative terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menggambarkan bahwa masih terdapat pegawai yang belum mampu bekerja sesuai dengan standar penilaian yang ditetapkan oleh manajemen.

Rekapitulasi penilaian kinerja karyawan sangatlah penting dalam menakar pencapaian yang sudah dilakukan oleh karyawan. Tidak sampai sana saja penilaian kinerja juga bermanfaat untuk pengambilan keputusan penentuan terhadap prestasi kerja yang sudah dicapai, pemberhentian, serta besar kecilnya kompensasi yang harus mereka dapatkan terhadap jasa yang sudah mereka berikan kepada perusahaan. Penilaian juga sebagai tolak ukur perusahaan sejauh mana metode yang diterapkan bekerja, atau bahkan harus diganti metode yang diterapkannya.

Banyak faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, beberapa faktor tersebut dapat dikategorikan menjadi dua yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal sendiri dapat diartikan faktor yang bersumber dari luar diri seseorang serta memengaruhi diri seseorang tersebut seperti pelatihan, kepemimpinan, dan kompetensi. Sedangkan faktor internal merupakan faktor yang muncul dari diri sendiri dan tidak dipengaruhi dari faktor luar dirinya seperti kedisiplinan, kemampuan, dan tanggung jawab.

Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka untuk mengetahui penulis menyebarkan kuesioner prapenelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Kuesioner ini disebarkan kepada 20 karyawan GH Universal Hotel sebagai responden pada prapenelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai gambaran awal agar mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan GH Universal Hotel, berikut hasil dari penyebaran kuesioner yang penulis lakukan:

Tabel 1.4
Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan GH Universal Hotel Bandung

VARIABEL	DIMENSI	FREKUENSI					JUMLAH SEKOR	MEAN
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kedisiplinan kerja	Frekuensi kehadiran	2	3	6	5	4	54	2.7
	Tingkat kewaspadaan	3	5	6	4	2	63	3.15
	Ketaatan pada standar pekerjaan	2	2	6	5	5	51	2.55
	Ketaatan pada peraturan kerja	3	3	6	4	4	57	2.85
	Etika kerja	1	3	5	6	5	49	2.45
Sekor rata-rata disiplin kerja								2.74
Kepemimpinan	Tipe direktif	7	11	2	-	-	85	4.2
	Tipe suportif	10	4	2	1	3	77	3.8
	Tipe partisipatif	9	6	3	1	1	81	4.0
	Tipe berorientasi prestasi	10	5	2	3	-	82	4.1
Sekor rata-rata kepemimpinan								4.0
Stres kerja	Kondisi pekerjaan	2	3	5	6	4	56	2.65
	Pembagian peran	3	2	6	5	4	55	2.75
	Faktor interpersonal	4	6	4	3	3	65	3.25
	Perkembangan karir	2	3	5	6	4	53	2.65
	Struktur organisasi	4	5	6	3	2	66	3.3
Sekor rata-rata stres kerja								2.92
Lingkungan kerja	Suasana kerja	8	6	4	1	1	79	3.9
	Perlakuan yang baik	10	5	2	2	1	81	4.0
	Rasa aman	5	11	4	-	-	81	4.0
	Hubungan yang harmonis	3	12	3	2	-	76	3.8
Sekor rata-rata lingkungan kerja								3.9

Motivasi kerja	Kebutuhan berprestasi	12	5	2	1	-	88	4.4
	Kebutuhan untuk berafiliasi	9	6	2	1	2	79	3.9
	Kebutuhan untuk berkuasa	10	5	4	1	-	84	4.2
Sekor rata-rata motivasi kerja								4.1
Kompetensi	Motivasi	5	11	4	-	-	81	4.0
	Karakter pribadi	8	9	3	-	-	85	4.2
	Konsep diri	4	10	3	3	-	75	3.7
	Pengetahuan	11	6	1	1	1	85	4.2
	Kemampuan	10	5	2	2	1	81	4.0
Sekor rata-rata kompetensi								4.0

Sumber: Hasil Tabulasi Penelitian Awal (2019)

Tabel 1.4 memberi informasi bahwa tanggapan dari hasil prapenelitian melalui kuesioner yang dibagikan kepada 20 responden mengenai variabel bebas yang memengaruhi kinerja karyawan di GH Universal Hotel bahwa kedisiplinan dan stres kerja merupakan hasil dengan rata-rata terendah dibandingkan variabel yang lain. Salah satu variabel yang memiliki nilai rata-rata kecil dibandingkan dengan variabel lain yaitu stres kerja. Kondisi pekerjaan dan pengembangan karir adalah yang memiliki skor terendah dibandingkan dengan dimensi lain dengan jumlah skor masing-masing pengembangan karir 53 dan kondisi pekerjaan berjumlah 56. Sedangkan pada variabel kedisiplinan, ketaatan pada standar pekerjaan dan etika kerja menjadi dimensi dengan jumlah skor yaitu 51 dan 49, dibandingkan dengan dimensi lain di variabel kedisiplinan.

Kedisiplinan berperan penting terhadap kinerja karyawan, ketika kedisiplinannya semakin baik maka kemungkinan kerjanya baik juga akan

semakin besar. Disiplin juga tidak menjadi satu-satunya bentuk ketaatan karyawan, melainkan tanggungjawab yang diberikan oleh perusahaan merupakan hal yang diharapkan menjadi pembelajaran terhadap karyawan agar efektif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Selain faktor kedisiplinan yang memengaruhi kinerja, pada hasil prapenelitian dapat kita lihat ada faktor lain yang memengaruhinya yaitu stres kerja. Stres merupakan suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya. Ketika stres dibiarkan maka akan berdampak pada pencapaian kinerja untuknya. Stres oleh beberapa ahli disebutkan merupakan sebab dari berbagai masalah secara fisik dan mental. Berkaitan dengan itu, maka stres kerja yang berdampak negatif tidak hanya pada seseorang saja namun akan berpengaruh terhadap lingkungan di sekitarnya, dan sebagai akibatnya akan berpengaruh terhadap kehadiran, kepuasan kerja, dan kinerja kelompok individu serta target perusahaan akan dipengaruhinya.

Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya tugas dan sasaran yang tidak jelas, wewenang yang abu-abu, serta beban kerja yang berlebih. Ketidakmampuan karyawan menghadapi stres kerja serta adanya pembiaran akan menimbulkan kondisi mental serta emosional karyawan yang berdampak negatif, hal ini juga akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Stres juga dapat diartikan sebagai tekanan terhadap individu, tekanan yang didapatkan oleh karyawan haruslah pada posisi yang pas. Ketika karyawan mengalami tingkat tekanan yang tinggi karyawan tersebut akan mengalami stres yang tinggi sehingga akan berpengaruh terhadap kinerjanya, begitupun sebaliknya

ketika tingkat tekanan yang rendah akan membuat kinerja karyawan melemah juga hal ini disebabkan karyawan tidak memiliki motivasi terhadap kerja sehingga menganggap tidak adanya masalah berarti untuk dirinya.

Dari pemaparan yang sudah disampaikan di atas penulis pun memutuskan untuk memfokuskan penelitian pada dua variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun judul dalam penelitian yang penulis buat yaitu **Pengaruh Stres Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja karyawan di GH Universal Hotel Bandung.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah yaitu sebagai proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Agar mempermudah pembaca dalam memahami hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka permasalahan yang muncul dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang mencakup dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dengan kata lain, masalah dari variabel yang dilibatkan dalam penelitian tergambar dengan jelas yang disajikan di rumusan masalah pada penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa fenomena yang menjadikannya identifikasi masalah yang akan diteliti

oleh penulis di GH Universal Hotel. Adapun identifikasi masalah yang penulis dapat pahami sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai
 - a. Terdapat penurunan kinerja karyawan dari semester 1 ke semester 2
 - b. Karyawan yang masuk dalam kriteria b dan a mengalami penurunan yang cukup besar
 - c. Adanya peningkatan karyawan pada kriteria d atau dibawah standar
2. Stres kerja
 - a. Adanya ketidaksesuaian kondisi pekerjaan antar karyawan
 - b. Terdapat pengembangan karir yang tidak sesuai
 - c. Pembagian peran yang tidak pas
3. Kedisiplinan
 - a. Tingkat frekuensi kehadiran yang tidak sesuai
 - b. Ketidakesuaiaan terhadap standar yang sudah diterapkan oleh perusahaan
 - c. Etika karyawan yang tidak sesuai dengan kebijakan perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Stres Kerja Karyawan di GH Universal Hotel Bandung
2. Bagaimana tingkat Kedisiplinan Karyawan di GH Universal Hotel Bandung

3. Bagaimana tingkat Kinerja Karyawan di GH Universal Hotel Bandung
4. Seberapa besar pengaruh Stres Kerja dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Karyawan baik secara parsial maupun simultan di GH Universal Hotel Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tentang rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis:

1. Stres kerja di Hotel GH Universal Bandung.
2. Kedisiplinan di Hotel GH Universal Bandung.
3. Kinerja karyawan di Hotel GH Universal Bandung.
4. Besar pengaruh Stres Kerja dan Kedisiplinan terhadap Kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di Hotel GH Universal Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian berisi penjelasan mengenai pengungkapan secara spesifik, kegunaan yang hendak dicapai baik dalam aspek teoritis maupun pada aspek praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Memberi manfaat khususnya bagi penulis dalam mengetahui secara teoritis mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh stres kerja dan kedisiplinan.
2. Dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman terhadap proses pembelajaran, sehingga dapat mengimplementasikan teori-teori yang didapat pada permasalahan.
3. Dapat dimanfaatkan dalam rangka pengembangan teori yang berkaitan dengan perkuliahan terutama dalam beberapa mata kuliah yang bersinggungan dengan manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis
 - a. Memberi pengetahuan terhadap faktor-faktor penyebab meningkat atau menurunnya kinerja karyawan
 - b. Mengetahui serta mendalami tentang stres kerja karyawan yang mempengaruhi setiap individu
 - c. Mengetahui kedisiplinan kerja karyawan
2. Bagi perusahaan
 - a. Membantu memberi solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh GH Universal Hotel mengenai kinerja karyawannya.
 - b. Agar memperbaiki permasalahan stres yang sedang dialami oleh karyawan.
 - c. Agar meningkatkan kedisiplinan yang menjadi permasalahan pada GH Universal Hotel