

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, “Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.” Industri pariwisata disebut sebagai salah satu industri yang mempunyai keterlibatan dengan sektor lain, maka dari itu dapat disebut sebagai hubungan timbal balik yang memiliki hubungan dengan wisatawan, pebisnis, pemerintah dan juga masyarakat sekitar daerah wisata (Wulandari, 2014).

Dengan pertumbuhan sektor pariwisata, Indonesia melihat pariwisata sebagai salah satu komponen utama dan strategi pengembangan negara. Ini karena pariwisata memiliki banyak efek, yang dikenal sebagai pengaruh yang sangat luas (*multiplier effect*) (Saroji, 2018). Kumpulan dari berbagai usaha pariwisata yang berkaitan menghasilkan barang dan jasa yang diperlukan oleh wisatawan merupakan pengertian dari industri pariwisata.

Menurut Monaghan (2006), Travel agent adalah individu atau perusahaan yang berfungsi sebagai perantara antara pelanggan dan penyedia layanan perjalanan. *Travel agent* atau biro perjalanan wisata mempunyai peran penting dikarenakan biro perjalanan merupakan suatu perusahaan yang berjalan di bidang layanan jasa yang akan merencanakan dan menyiapkan mengenai perjalanan wisata, melakukan reservasi, tiket dan *voucher* hotel, serta

mengurus dokumen perjalanan yang berhubungan dengan perjalanan wisatawan. Dengan meningkatnya perkembangan biro perjalanan wisata maka akan semakin banyak membutuhkan karyawan. (Srisusilawati , et al., 2022)

Di hampir semua provinsi di Indonesia, termasuk Jawa Barat, salah satu provinsi terbesar di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat potensial. Kota Bandung secara geografis terdapat di tengah Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung merupakan kota terbesar di Jawa Barat yang mempunyai potensi ekonomi paling utama dari sektor pariwisata yang menjadi tujuan wisata. (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2023).

Diberitakan oleh Indah (2022) di laman [ppid.bandung.go.id](http://ppid.bandung.go.id), sektor pariwisata di kota Bandung ini merupakan salah satu potensi yang paling menonjol dibandingkan dengan sektor lainnya. Dengan adanya fenomena kebutuhan masyarakat akan wisata perjalanan membuktikan jika banyak orang ingin mendapatkan pelayanan yang paling baik untuk menggunakan jasa *tour and travel* yang sudah mereka pilih.

Padma Tours adalah salah satu perusahaan biro perjalanan yang bergerak di bidang jasa *tour and travel* yang berbasis di Bandung, yang mempunyai visi “*strategic partnership*” atau memberikan *value* yang lebih kepada setiap pelanggan dan menjadi *tour and travel* kelas dunia yang menjadi utama rekanan dalam kegiatan berwisata. Padma Tours menyediakan penjualan tiket pesawat, *voucher* hotel, melayani jasa pengurusan dokumen perjalanan (visa dan paspor), *tour*, dan sewa kendaraan. Padma Tours merupakan anggota dari ASITA (*Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies*).

Salah satu komponen paling penting dari bisnis penyedia layanan jasa seperti *travel agent* adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia atau karyawan dibutuhkan oleh perusahaan guna menentukan berlangsung atau tidak nya operasional perusahaan. Oleh karena itu, sebagai bagian dari pekerjaan perusahaan yang disebut manajemen sumber daya manusia, SDM mesti dikelola dengan sebaik-baiknya karena SDM merupakan faktor penentu dalam memberi kontribusi untuk mencapai tujuan perusahaan untuk mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. (Marihhot Tua Efendi Hariandja, 2002).

Menurut Potu (2013), sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang kompeten dan produktif, akan mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Sebaliknya dari itu, apabila sumber daya manusia mempunyai kinerja yang buruk dan tidak kompeten maka akan menjadi masalah yang dapat meletakkan sebuah perusahaan dalam kondisi yang rugi. Maka dari itu, desakan kinerja dan peningkatan kinerja dibutuhkan dari setiap individu karyawan untuk mencapai tujuan tersebut. Karyawan akan berupaya untuk mencapai target kinerja yang telah dipastikan oleh perusahaan jika karyawan mendapatkan tuntutan kinerja yang tinggi yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Tenaga kerja yang sudah ada menjadi salah satu faktor yang begitu mempengaruhi, karena tidak seluruh karyawan pada suatu perusahaan mampu menunjukkan kinerjanya secara optimal. Dengan tercapainya kinerja yang produktif dan baik tidak terlepas dari SDM yang baik pula. Diperlukan Pendidikan, pelatihan, dan keterampilan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

SDM sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja didalam suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses manajemen yang efektif dan efisien dari karyawan-karyawan di dalam perusahaan atau organisasi sedemikian rupa sehingga memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Dalam rangka mengefektifkan pelaksanaan tugas karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menghadapi tugas-tugas yang diberikan untuk mengukur kualitas kerja karyawan. Tingkat pendidikan karyawan dapat dijadikan sebagai ukuran dalam proses penilaian kerja.

Kinerja adalah hasil dari kerja setiap karyawan perusahaan yang menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan secara kualitas dan kuantitas (Bismantara, 2017). Pemeriksaan atau evaluasi tentang seberapa sukses seseorang, organisasi, atau sistem mencapai tujuannya atau melaksanakan tugas yang diberikan disebut sebagai kinerja. Dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan, tiap karyawan memiliki kinerja dan tingkat kemampuan yang berbeda, maka dari itu kinerja setiap pribadi yang baik sangat menguntungkan untuk suatu perusahaan dan sebaliknya, jika kinerja satu individu rendah maka suatu perusahaan akan merugi dalam pencapaian tujuan. Untuk itu karyawan harus mempunyai kinerja yang baik dalam menuntaskan tugas yang sudah diberikan dan harus dipertanggung jawabkan.

**TABEL 1**

**DATA KARYAWAN UNIT BISNIS PADMA TOURS BANDUNG**

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Pelaksana Dokumen & Tour	7
2	Pelaksana Event	10
3	Pelaksana Transportasi	6

4	Pelaksana Ticketing	7
	Total	30

(Sumber : Padma Tours, 2023)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui jumlah karyawan di Padma Tours sebanyak 30 karyawan dengan 4 jenis jabatan dan bagian pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.

Diperlukan kemampuan dan motivasi dari karyawan dan perusahaan, agar karyawan memiliki kinerja yang baik. Perusahaan dapat memberikan penghargaan kepada karyawan untuk memotivasi karyawan.

**TABEL 2**  
**DATA TARGET DAN REALISASI PENJUALAN**  
**PADMA TOURS BANDUNG**  
**Tahun 2019-2022**

<b>Target Penjualan 2019</b>	<b>Realisasi</b>
Rp 4,505,000,000	Rp 4,383,809,377
<b>Target Penjualan 2020</b>	<b>Realisasi</b>
Rp 1,696,128,224	Rp 1,721,890,423
<b>Target Penjualan 2021</b>	<b>Realisasi</b>
Rp 3,759,726,078	Rp 1,392,271,807
<b>Target Penjualan 2022</b>	<b>Realisasi</b>
Rp 2,522,406,737	Rp 2,739,327,706

(Sumber : Padma Tours, 2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat terlihat bahwa pada tahun 2019 dan tahun 2021 Padma Tours Bandung tidak mencapai target penjualan yang sudah ditentukan. Akan tetapi, pada tahun 2020 dan 2022 Padma Tours Bandung melebihi target penjualan yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Data ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami naik turun setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara awal penulis dengan perwakilan karyawan Padma Tours Bandung, penulis menanyakan dari faktor motivasi yang secara keseluruhan tugas yang diberikan sudah sepadan dengan tanggung jawabnya telah dikerjakan dengan baik. Akan tetapi, kurangnya penghargaan (*rewards*) yang diberikan oleh atasan atas hasil kerja karyawan ketika sudah mencapai atau melebihi target penjualan setiap tahun.

**TABEL 3**  
**TINGKAT ABSENSI KARYAWAN**  
**PADMA TOURS BANDUNG**  
**Tahun 2022**

No	Bulan	Keterangan			Jumlah Karyawan
		Izin	Sakit	Tanpa Keterangan	
1	Januari	1	2	0	30
2	Februari	0	1	1	30
3	Maret	2	1	2	30
4	April	0	1	0	30
5	Mei	1	2	1	30
6	Juni	2	0	1	30
7	Juli	3	1	0	30
8	Agustus	0	2	0	30
9	September	0	0	0	30
10	Oktober	1	3	2	30
11	November	0	3	0	30
12	Desember	1	1	2	30
Jumlah		11	17	9	
		37			

(Sumber : Padma Tours, 2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas mengenai data absensi pada 30 karyawan Padma Tours Bandung tahun 2022, dapat diketahui mengalami tingkat perubahan kehadiran (absensi) para karyawan setiap bulannya. Hal ini dapat diketahui

bahwa tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja yang tidak hadir bervariasi selama Januari 2022 – Desember 2022. Hal ini menunjukkan adanya indikasi penurunan motivasi kerja di perusahaan tersebut. Oleh karena itu, manager harus memberi motivasi kepada setiap karyawan, agar karyawan bekerja dengan efektif, dan karyawan dapat mencapai target kerja yang optimal.

Kendala lain yang juga menjadi masalah adalah pemberian tugas dikarenakan adanya arus permintaan dari tamu yang terlalu banyak dan karyawan harus memberi bantuan kepada tamu setiap saat. Terkadang ada *corporate client* yang membutuhkan bantuan untuk mendapatkan informasi mengenai perjalanan atau yang memesan tiket secara tiba-tiba di malam hari setelah jam kerja, sehingga pada akhirnya performa kinerja karyawan menjadi menurun.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara awal dengan Manajer Padma Tours Bandung, perusahaan menyebutkan bahwa dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan, Padma Tours Bandung sedang berupaya meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki. Kinerja karyawan unit bisnis di Padma Tours perlu ditingkatkan lagi. Kinerja yang dimaksud adalah kemampuan dan motivasi karyawan dalam mencapai target penjualan setiap tahunnya.

Dalam produktivitas dan kesuksesan kinerja karyawan terdapat beberapa faktor yang menjadi pengaruh bagi seseorang. Faktor-faktor yang membentuk kinerja karyawan menurut (Mangkunegara, 2017), yaitu faktor motivasi dan faktor kemampuan.

SDM sebagai aspek penting di sebuah perusahaan harus dikendalikan secara efektif dan efisien maka tujuan perusahaan lebih mudah dicapai. Dalam meningkatkan produktivitas karyawan maka faktor-faktor kinerja yang perlu dievaluasi untuk menjadi pengaruh kinerja karyawan di Padma Tours Bandung dalam penelitian ini adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. Dengan pengelolaan kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas karyawan sehingga karyawan bekerja dengan motivasi dan kemampuan yang optimal.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana faktor kinerja yang mencakup faktor motivasi dan faktor kemampuan, maka penulis mengangkat penelitian ini dengan judul **“Kinerja Karyawan Padma Tours Bandung”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini ialah bagaimana kinerja karyawan Padma Tours Bandung. Berdasarkan rumusan permasalahan, maka dapat teridentifikasi beberapa masalah:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan Padma Tours Bandung?
2. Bagaimana kemampuan kerja karyawan Padma Tours Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penulis melakukan penelitian terhadap Padma Tours Bandung ini dengan memiliki dua tujuan yaitu:

#### 1. Tujuan Formal

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menempuh studi pada program Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui mengenai bagaimana kinerja karyawan Padma Tours Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Dari segi teori, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat bagi para akademisi dalam berkontribusi untuk memberikan hasanah keilmuan dan dengan penelitian lain sebagai landasar kajian selanjutnya. Diharapkan juga penelitian ini mampu bermanfaat dan menjadi referensi bagi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan Jurusan Perjalanan dalam proses belajar mengajar.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Untuk memperluas wawasan bagi penulis dalam pengembangan dan diharapkan sebagai tambahan dalam ilmu pengetahuan mengenai kinerja karyawan terutama motivasi dan kemampuan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Dalam segi praktik, penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan Padma Tours Bandung sebagai saran dan rekomendasi terhadap pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama dalam upaya pengelolaan faktor-faktor kinerja karyawan yaitu motivasi dan kemampuan kerja karyawan Padma Tours Bandung.