

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Pariwisata nomor 10 tahun 2009, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Di dalam industri pariwisata terdapat ruang lingkup yang menyangkut berbagai sektor ekonomi. Salah satu aspek yang tercakup adalah penginapan atau *home stay*. Hotel merupakan salah satu contohnya.

Best Western merupakan salah satu *international hotel chain* yang sudah berdiri lebih dari 70 tahun. Best Western memiliki begitu banyak cabang hotel yang tersebar di seluruh dunia. Hotel Best Western Cawang dan Mangga Dua merupakan anak perusahaan Best Western yang berada di Jakarta. Hotel Best Western Jakarta terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan untuk mampu bertahan menghadapi dunia persaingan yang begitu marak dengan hotel-hotel dan villa sejenis lainnya yang sudah menjamur di Jakarta. Dalam usaha meningkatkan pelayanannya di tengah persaingan bisnis hotel di Jakarta tidaklah semudah yang dibayangkan, hal tersebut tentu tidak lepas dari kemampuan dan keterampilan tenaga kerja di Hotel Best Western Jakarta.

Hotel dan karyawan di dalamnya merupakan dua hal yang saling berhubungan dan saling membutuhkan satu sama lain. Tujuan hotel berdiri selain untuk membantu perkembangan kepariwisataan, juga untuk dapat mencapai

sasaran/*goal* perusahaan yang telah ditetapkan dari awal. Di dalam hotel terdapat kumpulan karyawan yang bekerja menjalankan dan mengelola hotel tersebut. Kumpulan karyawan yang merupakan aset dari hotel juga bisa menjadi keunggulan kompetitif yang dimiliki hotel ketika perusahaan memiliki karyawan yang sangat berkompeten di bidang pekerjaannya dan bisa mengalahkan sumber daya manusia lain yang dimiliki hotel kompetitor.

Setiap hotel menginginkan kelancaran, mendapat *feedback* yang baik dari para tamu dan melakukan pelayanan optimal dalam setiap kegiatan yang dilakukan karyawannya, dan semuanya harus sesuai dengan target atau tujuan hotel yang telah ditetapkan dari awal. Maka dari itu, kepuasan kerja karyawan haruslah diperhatikan, tetapi untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bukanlah sesuatu hal yang mudah.

Ketika karyawan merasakan adanya kepuasan kerja akan memberikan keuntungan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan yang bersangkutan. Karyawan yang puas akan pekerjaannya akan setia pada perusahaan, melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan ekspresi wajah yang bahagia saat bekerja. Dari sikap-sikap yang dimunculkan dapat mengurangi tindakan-tindakan yang merugikan seperti datang terlambat, tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dan keluhan-keluhan lain dalam bekerja. Dengan begitu, maka karyawan akan menjadi lebih senang dan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya dengan menyelesaikannya dengan hasil yang lebih baik.

Namun sebaliknya, karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan tercermin dari sikap dan perilakunya yang cenderung negatif. Karyawan akan menunjukkan ekspresi wajah lesu, jutek, tidak semangat, menunjukkan sikap malas-malasan dalam bekerja, sering datang terlambat, tidak terjalin kerjasama yang baik antar rekan kerja, bahkan ada yang berpindah ke pekerjaan lain. Kepuasan kerja merupakan perasaan emosional karyawan terhadap pekerjaannya (Kardam & Rangnekar, 2012). Menurut Robbins dan Judge (dalam Ridho, Susanti, 2015) kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut.

Berdasarkan hasil pra-riset yang telah penulis lakukan ditemukan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di Hotel Best Western masih rendah. Merujuk kepada jurnal Dewi & Netra (2015), gejala-gejala adanya rendahnya kepuasan kerja yang terlihat yaitu dari rendahnya kegairahan dalam melaksanakan pekerjaan, tingkat kerajinan rendah yang ditandai dengan kehadiran yang sering datang terlambat, rendahnya inisiatif dan prestasi kerja, serta kurangnya jalinan kerjasama antar karyawan. Pernyataan ini didukung dengan data dibawah ini.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Keterlambatan Karyawan Hotel Best Western A dan B Periode Triwulan I 2019 – Triwulan IV 2019

	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan Per Cabang Hotel	Jumlah Karyawan Hotel A yang Terlambat	Jumlah Karyawan Hotel B yang Terlambat
Triwulan I	64	68	45	35
Triwulan II	65	68	40	40
Triwulan III	65	68	50	43
Triwulan IV	66	68	58	55

Sumber : data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan rekapitulasi data yang penulis dapatkan dari kedua manajer HRD Hotel BW, dapat dianalisis tingkat keterlambatan karyawan di Hotel BW meningkat dari tiap triwulan, dan jumlah karyawan yang terlambat melebihi setengah dari jumlah karyawan seluruhnya. Data ini mendukung pernyataan di jurnal Dewi & Netra, (2015) bahwa tingkat ketidakpuasan kerja karyawan dapat diukur dari rendahnya kerajinan karyawan dengan sering datang terlambat ke tempat kerja.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kompensasi. Menurut Mutiara S. Panggabean (dalam Subekhi & Jauhar, 2012) menyatakan kompensasi adalah setiap bentuk penghargaan yang diberikan karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan pada organisasi. Penelitian dari Parimita, Khoiriyah, & Handaru (2018) mengatakan juga pada umumnya kompensasi diberikan untuk menarik karyawan yang berkualitas, mendorong karyawan untuk berprestasi tinggi, dan mempertahankan karyawan yang produktif dan berkualitas untuk memiliki loyalitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada manajer HRD dan beberapa staf dari Hotel BW, terdapat beberapa permasalahan mengenai keluhan karyawan yang merasa tidak puas terhadap kompensasi finansial yang mereka terima yang hanya sebesar Upah Minimum Provinsi (UMP) DKI Jakarta yang sebesar Rp.3.940.000 (<https://jakarta.go.id>, 2018), karena kompensasi yang mereka terima sama dengan kompensasi yang diterima oleh karyawan kontrak, dan kompensasi tersebut belum termasuk pemotongan biaya oleh BPJS

Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan yang mengakibatkan pengurangan kompensasi yang diterima. Kompensasi ini diterima oleh karyawan tetap hotel BW.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah menurut wawancara yang peneliti lakukan dengan HRD Best Western Jakarta, bahwa karyawan mendapatkan pemotongan gaji apabila karyawan datang terlambat saat masuk jam *shift* kerja mereka. Pernyataan ini didukung oleh data di bawah ini.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pemotongan Gaji Karyawan Hotel Best Western A dan B Periode Triwulan IV 2018 – Triwulan IV 2019

No	Triwulan	Total Karyawan	Karyawan yang terlambat	Total Keterlambatan Keseluruhan Per Triwulan (Menit)	Total Potong Gaji Keseluruhan Per Triwulan
1	Triwulan IV 2018	136	65	975	Rp1,950,000
2	Triwulan I 2019	136	80	1200	Rp2,400,000
3	Triwulan II 2019	136	65	975	Rp1,950,000
4	Triwulan III 2019	136	78	1170	Rp2,340,000
5	Triwulan IV 2019	136	85	1275	Rp2,550,000

Sumber : data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dianalisis bahwa karyawan yang terlambat setiap triwulan hampir melebihi setengah dari total karyawan, dan potongan gaji yang diterima karyawan jika terlambat cukup besar yang di mana akan mengurangi total gaji yang mereka terima setiap bulan. Permasalahan diatas mendukung pernyataan yang penulis simpulkan dari Rahayu & Riana (2017) bahwa jika kompensasi yang diterima rendah, maka kesejahteraan karyawan pun

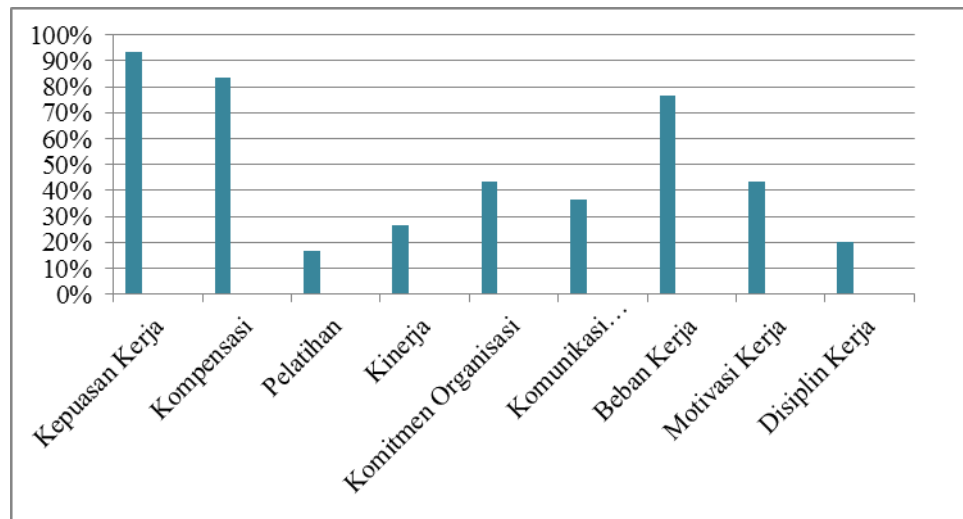
akan berkurang dan menurunkan semangat kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga meningkatkan ketidakpuasan kerja terhadap karyawan yang berdampak buruk bagi perusahaan karena tujuan tidak tercapai dengan baik.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja. Menurut Sunarso dalam Novia (2019) menyatakan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa tuntutan tugas atau pekerjaan, organisasi dan lingkungan kerja. Dalam jurnal yang ditulis Mahendrawan & Indrawati (2015) menyatakan bahwa akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Pendapat lain dari Meshkati dalam Wahyuni & Irfani (2019) menyatakan bahwa beban kerja sebagai perbandingan kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang berarti jika karyawan memiliki kemampuan kerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan akan memunculkan rasa bosan, sebaliknya jika kemampuan karyawan lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul perasaan kelelahan yang lebih.

Pendapat beberapa ahli di atas konsisten dengan hasil pra-riset yang telah dilakukan bahwa terdapat indikasi permasalahan beban kerja pada karyawan Hotel Best Western Jakarta di bawah ini.

Grafik 1.1. Hasil Pra-riset




Sumber : data diolah peneliti (2019)

Berdasarkan hasil pra-riset 30 orang dari keseluruhan total 136 karyawan tetap pada Hotel Best Western Jakarta, dapat dianalisis bahwa terdapat indikasi permasalahan yang dialami karyawan Hotel Best Western Jakarta. Indikasi permasalahan beban kerja berada pada posisi ketiga setelah variabel kepuasan kerja dan variabel kompensasi. Sebanyak 25 orang menjawab “buruk” pada kuesioner beban kerja yang peneliti sebar pada saat melakukan pra-riset. Hasil pra-riset ini sejalan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa karyawan Hotel Best Western dan menemukan permasalahan bahwa mereka merasa bosan akan pekerjaan yang monoton yang mereka lakukan. Beberapa karyawan juga mengeluhkan bahwa mereka sering kelelahan dengan pekerjaan yang mereka lakukan karena beban kerja yang mereka terima tinggi di departemen mereka. Terkhusus karyawan *Room Attendant* dari departemen *Housekeeping* walaupun departemen ini memiliki jumlah karyawan terbanyak, mereka mengaku tetap memiliki keluhan mengenai beban kerja berat terkhusus

pada saat musim liburan atau *high season*. Mereka masih merasa kurangnya tenaga kerja pada departemen ini, karena pasti hampir seluruh kamar akan terisi, maka mereka dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai urutan dengan tepat dan cepat, bersih dan selalu siap menjalankan pekerjaan primernya yaitu membersihkan seluruh kamar hotel dan seluruh area hotel sesuai ketentuan standar hotel, tanpa ada salah dan noda yang bersisa namun harus melakukan interaksi dengan ramah dan baik dengan para tamu secara langsung juga. Fakta ini didukung dengan data deskripsi pekerjaan *Room Attendant* yang penulis dapatkan dari staf HRD Hotel Best Western dibawah ini.

Gambar 1.1. Dekripsi Pekerjaan *Room Attendant* Hotel Best Western



THE WORLD'S LARGEST
HOTEL CHAIN®

JOB DESCRIPTION

POSITION : ROOM ATTENDANT

DEPARTMENT : HOUSEKEEPING

REPORT TO : HOUSEKEEPING SUPERVISOR

BASIC FUNCTIONS

To clean guest rooms and any public areas according to the property's standards.

PRIMARY DUTIES

1. Enters and prepares room for cleaning.
2. Makes the bed.
3. Dusts the room and furniture.
4. Replenishes guest room and bath supplies
5. Cleans the bathroom.
6. Cleans the closet.
7. Vacuums and rakes the carpet.
8. Checks and secures the room.
9. Record or report lost & found items according to the hotel policy.
10. Cleans public areas according to hotel policy.
11. Maintains and stocks housekeeping carts.

Sumber : HRD Hotel BWPTH (2019)

Berdasarkan uraian deskripsi pekerjaan di atas, dapat dianalisis bahwa terdapat *jobdesk* yang harus dikuasai oleh setiap karyawan dari *Room Attendant* dan setiap deskripsi pekerjaan memiliki tahapan pengerjaan masing-masing. Peneliti mendapati bahwa masih banyak karyawan yang lupa menjalankan dekripsi pekerjaan sesuai urutan dan kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya tersebut setiap hari. Beberapa karyawan juga mengeluh bahwa terkadang rekan kerja mereka tidak mau membantu mereka ketika sedang

melakukan pembersihan kamar yang dalam kondisi kamar tersebut akan digunakan kembali dalam waktu beberapa jam ke depan.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat permasalahan dalam kepuasan kerja, diketahui masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel Best Western Jakarta. Selain itu, diketahui para karyawan masih merasa belum mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan ditambah karyawan merasa jenuh, lelah akan beban pekerjaan tinggi dan monoton yang mereka lakukan setiap hari. Untuk mendapatkan solusi dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Best Western Jakarta**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kondisi kompensasi, beban kerja, dan kepuasan kerja di Hotel Best Western Jakarta?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Best Western Jakarta?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Best Western Jakarta?

4. Apakah model penelitian kompensasi dan beban kerja dapat memprediksikan kepuasan kerja pada karyawan Hotel Best Western Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan kepada karyawan Hotel Best Western Jakarta adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Deskripsi kondisi kompensasi, beban kerja dan kepuasan kerja di Hotel Best Western Jakarta.
2. Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Best Western Jakarta
3. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Best Western Jakarta.
4. Model penelitian kompensasi dan beban kerja dapat memprediksikan kepuasan kerja pada karyawan Hotel Best Western Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis penulis di bidang manajemen SDM, khususnya dalam kajian Beban Kerja,

Kompensasi dan Kepuasan Kerja, selain itu penelitian juga diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai saran bagi tempat penulis melaksanakan penelitian yaitu Hotel Best Western Jakarta guna meningkatkan performa kinerja hotel agar dapat bersaing dengan hotel kompetitor di industri pariwisata khususnya dalam konteks kepuasan kerja karyawan yang berkaitan dengan kompensasi dan beban kerja.

3. Bagi Civitas Akademika Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan informasibahan literatur untuk pembaca yang akan melakukan penelitian dengan pembahasan sejenis khususnya Program Studi Manajemen serta sebagai rerferensi tambahan perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

4. Bagi Umum

Sebagai informasi dan pengetahuan bagi khalayak umum tentang kompensasi, beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan.