

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Keadaan ekonomi Indonesia yang semakin meningkat disertai adanya arus globalisasi menyebabkan terjadinya persaingan bisnis antar perusahaan. Perusahaan yang mampu untuk bersaing dan menjawab segala permasalahan yang terjadi sehingga tujuan perusahaan akan dapat terpenuhi. Perubahan yang terjadi pada lingkungan bisnis, baik teknologi, politik, ekonomi sangat berpengaruh pada perusahaan-perusahaan besar khususnya dalam menghadapi persaingan. Umumnya perusahaan yang tidak mampu menghadapi persaingan memiliki kinerja dan kualitas produk yang rendah. Manajer dituntut untuk terus mengembangkan kompetensi untuk melakukan perubahan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Meningkatnya semakin tingginya pengunjung pariwisata di provinsi Lampung, maka bisnis yang saat ini sedang dibutuhkan yaitu bisnis perhotelan. Provinsi Lampung merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki keindahan alam yang dapat menarik minat para wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik yang ada di Indonesia dan juga Provinsi Lampung merupakan gerbang utama untuk memasuki pulau Sumatera. Bisnis pariwisata di Provinsi Lampung sangatlah menjanjikan, sehingga banyak berdiri perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa salah satunya bisnis perhotelan karena hotel berfungsi sebagai sarana akomodasi tempat menginap para wisatawan.

SDM memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan maju atau berkembangnya organisasi. Oleh karena itu, kemajuan organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya. Semakin berkualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan saat bekerja. Setiap organisasi perlu meningkatkan

sumber daya manusianya supaya kinerja yang dihasilkan meningkat, karena organisasi yang maju adalah organisasi yang menampilkan kinerja yang baik

Kualitas pelayanan hotel perlu diutamakan untuk menjaga kepuasan para pengunjung hotel. Keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Pencapaian tujuan hotel harus selaras dengan seluruh sumberdaya manusia yang terlibat dalam di dalam hotel. Tenaga kerja atau sumber daya manusia dapat mempengaruhi perkembangan hotel dan ikut berperan dalam menjalankan aktivitas hotel.

Asoka Luxury Hotel merupakan hotel berbintang tiga yang berada di Kota Bandar Lampung. Hotel ini berlokasi sangat strategis yaitu di Jl. Pulau Morotai No.16B, Jagabaya III, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133. Asoka Luxury hotel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan, jasa perhotelan, yang kegiatan usahanya menyediakan kamar bagi para wisatawan domestik ataupun mancanegara. Hotel ini memiliki konsep minimalis dan ingin membuat para customer beradaseperti di kamarnya sendiri. Hotel ini sama dengan hotel lainnya yang menawarkan jasa pelayanan kamar, ballroom, dan restoran serta cafe. Hotel ini memiliki 55 kamar denganmembagi kelas kamarnya dalam 3 kelas yaitu : Suite Room, Deluxe Room, Standart Room dan memiliki jumlah karyawan sebanyak 41 orang karyawan. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Berikut adalah divisi dan jumlah karyawan pada Asoka Luxury Hotel

**Table 1.1. Data Karyawan Pada Tiap Bagian Asoka Luxury Hotel**

No	Devisi	jumlah
1	Receptionist	4
2	House keeping	12
3	Food and beverage (product)	5
4	Food and beverage ( service)	4
5	Team office (marketing, accounting)	4
6	Security	5

Sumber : Data Karyawan Pada Tiap Bagian Asoka Luxury Hotel

Dari table 1.1 dapat dilihat jumlah karyawan pada Asoka Luxury Hotel berjumlah 34 karyawan. Jumlah karyawan terbanyak ada pada divisi Food & Beverage, House Keeping. Hal ini disebabkan pada divisi Food & Beverage, pengunjung café dan resto banyak peminatnya untuk mengadakan acara seperti pertemuan, arisan, dan ulang tahun. Untuk menjaga kualitas pada divisi ini jumlah karyawannya lebih banyak. Pada divisi House Keeping berjumlah 12 orang lebih banyak dari divisi yang lainnya dikarenakan untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar sehingga memberikan pelayanan jasa yang baik pada konsumen.

Menurut Sutrisno (2018) Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, seperti diungkapkan oleh Maltis (2019).

Beberapa cara untuk mewujudkan kinerja yang baik dapat dicapai dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pemberian motivasi. Melalui cara tersebut diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para karyawan telah terbekali dan hal tersebut berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Setiap

individu dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan tersendiri ketika bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari sekian banyak kebutuhan yang terpenuhi dengan bekerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat sekitar. Berikut merupakan kriteria dalam penilaian Kinerja Karyawan Asoka Luxury Hotel:

**Tabel 1.2**  
**Kriteria dalam penilaian dalam kinerja**

No	Ukuran penilaian Kinerja Karyawan
1	Tingkat keramahan pada konsumen
2	Ketepatan waktu dalam bekerja
3	Tingkat kerapihan dalam melaksanakan pekerjaan
4	Tingkat tidak menunda pekerjaan
5	Tingkat prosedur dalam pekerjaan
6	Tingkat kesesuaian hasil kerja
7	Tingkat hubungan atasan dengan bawahan
8	Tingkat hubungan antar karyawan

Penetapan penilaian dalam menentukan kinerja yang di buat oleh Asoka Luxury Hotel merupakan hasil dari suatu penilaian secara sistematis yang dijadikan sebagai acuan dalam menetapkan nilai keberhasilan serta kegagalan dalam pelaksanaan kinerja yang dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berikut merupakan standar penilaian kinerja Asoka Lluxury Hotel:

**Tabel 1.3**  
**Standar penilaian kinerja Asoka Luxury Hotel**

Nilai	Kriteria
90- 100	Sangat baik
75-89	Baik
60- 74	Cukup
50 – 59	Buruk

Standar penilaian kinerja yang telah ditetapkan oleh pihak hotel adalah suatu bentuk pelaksanaan yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan. Pihak hotel mengharapkan karyawan memiliki standar penilaian dengan kriteria baik yaitu 75-85., tetapi berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan HRD penilaian kinerja tergolong dengan kategori cukup tetapi masih belum meratan dan sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Berikut merupakan tabel penilaian Kinerja Karyawan Asoka Luxury Hotel.

**Tabel 1.4**  
**Penilaian kinerja Asoka Luxury Hotel**

No	Divisi	Kategori	
		Tahun	
		2021	
1	Receptionist	81	Baik
2	House Keeping	78	Baik
3	Food & Beverage (Product)	88	Baik
4	Food & Beverage (Service)	85	Baik
5	Team Office (Marketing, Accounting)	87	Baik
6	Keamanan	68	Cukup
<b>Total Rata-rata</b>		<b>81,1</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan pada tabel 1.4 yaitu menjelaskan tentang rata-rata penilaian Kinerja Karyawan. Tujuan adanya program ini untuk mengevaluasi kinerja yang ada sehingga dapat segera mengambil Tindakan bila terjadi penyimpangan dari penilaian kinerja tersebut. Dari tabel tersebut terlihat nilai rata-rata 68,1 yang termasuk dalam kategori cukup. Terjadinya penurunan antar divisi yaitu terjadi di divisi security dan house keeping yang diakibatkan belum tercukupinya Kompensasi Finansial.

Kompensasi adalah sebuah bentuk balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dimana dengan terpenuhinya kompensasi yang baik tentu saja

akan meningkatkan kinerja para karyawan. Apabila program kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang potensial, mempertahankannya dan memotivasi karyawan agar kinerjanya lebih meningkat, sehingga perusahaan bukan hanya unggul dalam persaingan namun juga mampu mempertahankan kelangsungan hidup, bahkan mampu meningkatkan profitabilitas dan mengembangkan usahanya.

**Table 1.1. Daftar gaji Karyawan Pada Tiap Bagian Asoka Luxury Hotel**

No	Devisi	Daftar gaji
1	Receptionist	Rp. 2.400.000
2	House keeping	Rp. 2.200.000
3	Food and beverage (product)	Rp. 2.500.000
4	Food and beverage ( service)	Rp.2.200.000
5	Team office (marketing, accounting)	Rp. 2.500.000
6	Security	Rp. 1.500.000

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai daftar gaji karyawan Asoka Luxury Hotel Data tersebut menjelaskan bahwa pemberian gaji yang tidak merata dikarenakan masih terdapat karyawan yang memiliki gaji masih dibawah UMR yang ditetapkan pemerintah daerah dan tidak adanya sistem insentif yang diberikan perusahaan sedangkan target jumlah produksi yang dilakukan sangat banyak. Masalah Kompensasi Finansial pada karyawan Asoka Luxury Hotel pada karyawan bagian house keeping dan security mengindikasikan bahwa karyawan merasa tidak puas dalam bekerja. Ismantara (2019) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur Kompensasi Finansial adalah gaji, upah dan insentif

Beban Kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dan waktu jam kerja. Kompensasi dan Beban Kerja yang sesuai merupakan indikator yang tidak terpisahkan untuk menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya sebab melalui adanya dua faktor tersebut akan meningkatkan Kinerja Karyawan maka perusahaan akan lebih mudah dalam mencapai tujuannya sebaliknya jika Kinerja Karyawan rendah maka perusahaan akan merasa kesulitan untuk mencapai tujuannya.

Dimana dalam kedua sistem tersebut juga diberi batasan jam kerja selama 40 jam dalam satu minggu dan apabila melebihi dari ketentuan jam kerja tersebut maka waktu kerja biasa dianggap lembur sehingga karyawan berhak atas upah lembur. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih judul yaitu **“Pengaruh Kompensasi Finansial dan Beban Kerjaterhadap Kinerja Karyawan di Asoka Luxury Hotel”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi Finansial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Asoka luxury hotel Bandar Lampung?
2. Apakah lingkungan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Asoka luxury hotel Bandar Lampung?
3. Apakah Kompensasi Finansial dan Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Asoka luxury hotel Bandar Lampung.

## **1.3 Ruang lingkup penelitian**

Ruang lingkup adalah Batasan-batasan yang ditetapkan oleh peneliti pada saat melakukan penelitiannya, dalam hal ini terdapat ruang lingkup Subjek, Objek, Waktu, Tempat, dan Ilmu Penelitian. Penjelasannya sebagai berikut :

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek Penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung .

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek Penelitian adalah Kompensasi Finansial (X1), lingkungan kerja non fisik (X2), Kinerja Karyawan (Y) Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung

### **1.3.3 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei 2022 s.d selesai

### **1.3.4 Ruang Lingkup Tempat**

Tempat melakukan penelitian ini di Asoka Luxury Hotel yang beralamatkan Jl. Pulau Morotai No.16B, Jagabaya III, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia, yang membahas tentang Kompensasi Finansial, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi Finansial (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada karyawan Asoka Luxury Hotel
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja(X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Asoka Luxury Hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi Finansial (X1) dan Beban Kerja(X2) terhadap kinerja (Y) pada karyawan Asoka Luxury Hotel

## **1.5 Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara ilmiah, bagi penulis sendiri, merupakan bentuk nyata penambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.



### **1.5.2 Bagi perusahaan**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan akan hal-hal yang dapat membuat Turnover Intention menurun di Asoka Luxury Hotel.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang memiliki topik yang sama.
2. Menambahkan referensi perpustakaan fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian data akan disusun dengan materi sebagai berikut.

### **1.6.1. Bab I : Pendahuluan**

Dalam pendahuluan tercantum antara lain latar belakang, ruang lingkup, rumusan masalah ,tujuan peneelitan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **1.6.2. Bab II : Landasan Teori**

Bab ini berisikan tori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi yang berhubungan dengan penelitian.

### **1.6.3. Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang tahapan-tahpan dalam penelitian seperti jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan lain sebagainya yang menyangkut sistematis dalam penelitian

#### **1.6.4. Bab IV Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini memberikan tentang uraian statistik deskriptif data, hasil uji persyaratan instrumen (uji validitas dan reliabilitas), hasil uji persyaratan analisis data regresi linier berganda, serta hasil pengujian hipotesis, uji t dan uji f.

#### **1.6.5. Bab V Penutup**

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**