

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Peranan sektor tersebut tersebut tidak terlepas dari tingkat akan kebutuhan pariwisata. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan pariwisata menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait.

Tabel 1.1

**Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Provinsi Lampung,
Tahun 2013-2017**

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	M mancanegara	Domestik	
2013	75.590	3.392.125	3.467.715
2014	95.528	4.327.188	4.422.716
2015	114.907	5.530.803	5.645.710
2016	115.053	7.381.774	7.496.827
2017	245.372	11.395.827	11.641.199

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung 2017

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan baik mancanegara maupun domestik di Provinsi Lampung mengalami kenaikan pada tahun 2013-2017. Pada tahun 2015 jumlah wisatawan mancanegara dan domestik berada di angka 5.645.710 dan pada tahun 2017 jumlah wisatawan mancanegara dan domestik berada di angka 11.641.199, dari kedua total jumlah wisatawan pada tahun 2013 hingga 2017 terlihat bahwa wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung mengalami kenaikan yang drastis. Dampak dari kenaikan

kunjungan wisatawan salah satunya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Bandar Lampung .

Tabel 1.2
Peningkatan PAD di Bidang Pariwisata kota Bandar Lampung Tahun
2012-2015

Tahun	Hotel	Restoran	Hiburan	Total
2012	10.530.259.469	17.284.202.625	4.381.068.935	32.195.531.029
2013	12.335.668.039	20.543.727.774	5.794.133.258	38.673.529.071
2014	16.020.176.880	23.623.276.215	6.962.370.443	46.605.823.538
2015	15.243.130.946	28.063.550.725	8.569.424.087	51.875.105.748

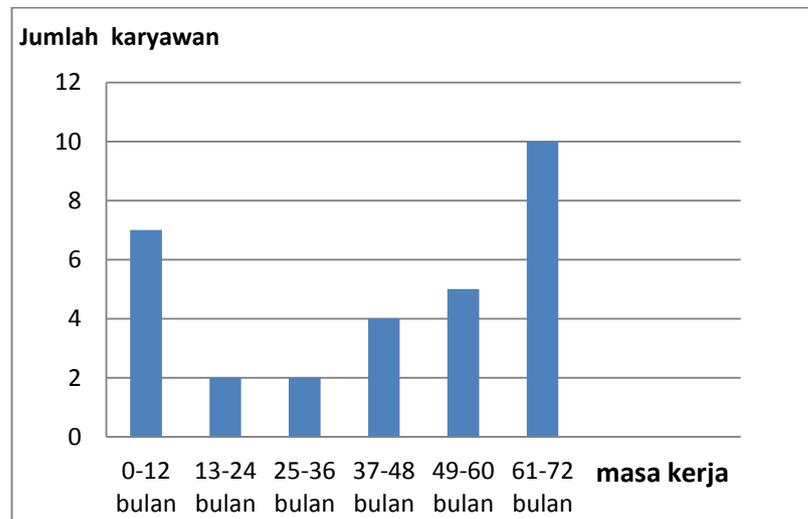
Sumber : Data Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung 2015

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam pengembangan pariwisata adalah sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia merupakan ujung tombak dari pariwisata selain itu peran sumber daya manusia dalam pariwisata adalah melayani wisatawan atau masyarakat. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan kerja karyawan itu oleh karena itu perlu diperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan oleh Halim (2015) kepuasan kerja berpengaruh positif bagi kualitas layanan.

Salah satu faktor yang dapat membuat sumber daya manusia berkualitas adalah tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan puas atau tidak puas atas pekerjaan yang dilakukannya. Rivai (2006) kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Yulk dan Wexley 1977 dalam Sutrisno (2009) kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Sedangkan Handoko 1992 dalam Sutrisno (2009) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang pekerjaan mereka. Robbins dan Judge (2013) ada konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka yaitu keluar atau berhenti bekerja

dari perusahaan, memberikan aspirasi berupa berdemo, kesetiaan berkurang, pengabaian tugas. Salah satu indikator yang menunjukkan kepuasan kerja adalah masa kerja. Penelitian Haedar, Saharuddin dan Herlangga (2015) membuktikan indikator kepuasan kerja adalah masa kerja.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata di Bandar Lampung adalah D'mermaid Tirtayasa. D'mermaid Tirtayasa menyediakan pariwisata wahana air dan hiburan dengan bentuk kolam renang, dan menyewakan gedung untuk *pool party*, pesta pernikahan, ulang tahun, seminar, *gathering*. Dalam pendapatan Daerah bidang Pariwisata D'mermaid Tirtayasa termasuk dalam hiburan. Berdasarkan data yang diperoleh dari manajer operasional D'mermaid Tirtayasa. D'mermaid Tirtayasa memiliki 30 orang karyawan. Fenomena yang terjadi di D'mermaid Tirtayasa adalah kepuasan kerja karyawan sangat tinggi.



Sumber: Data D'mermaid Tirtayasa diolah 2018

Grafik 1.1 Masa Kerja Karyawan

Dari data di atas menunjukkan masa kerja karyawan. Jumlah karyawan sudah bekerja di D'mermaid Tirtayasa selama lebih dari 6 tahun sebesar 10 orang. Hal ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan sangat tinggi. Shafira (2017) menyatakan bahwa masa kerja menunjukkan tingkat kepuasan kerja. Akan

tetapi sebelumnya yang diteliti oleh Mansukra, Eliza, dan Tarumun S (2017) belum ada penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di sektor pariwisata Bandar Lampung khususnya di D'mermaid Tirtayasa.

Spector (1997) menemukan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, imbalan, kondisi operasional, rekan-rekan kerja, sifat dasar pekerjaan dan komunikasi. Selain itu Wibowo, Musadieg dan Nurtjhanto (2014) menemukan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja. Peneliti mengembangkan penelitian bahwa faktor yang ditemukan oleh Spector dan Wibowo, Musadieg dan Nurtjhanto adalah kompensasi dan Lingkungan Kerja.

Faktor-faktor yang ditemukan oleh Spector tercakup dalam kompensasi adalah gaji, tunjangan dan imbalan. Dessler dalam Subekhi (2012) kompensasi adalah setiap bentuk penghargaan yang diberikan karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Sofyandi (2013) yaitu tujuan diadakannya pemberian kompensasi adalah untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Suatu kompensasi yang diberikan secara optimal akan dapat menciptakan kepuasan kerja yang maksimal pada karyawan Artinya apabila perusahaan memberikan kompensasi yang sesuai dengan harapan karyawan maka akan tercipta kepuasan kerja. Dari hasil observasi Kompensasi yang terdapat di D'mermaid Tirtayasa gaji, tunjangan dan bonus.

Tabel 1.3
Bonus D'mermaid Tirtayasa Pada Tahun 2017

Kategori	Nilai	Frekuensi
Tinggi	250.000	3
Sedang	200.000	3
Rendah	150.000	2

Sumber: Data D'mermaid Tirtayasa diolah 2018

Tabel diatas jumlah bonus yang didapat karyawan D'mermaid pada tahun 2017. Kategori tinggi dalam bonus D'mermaid berarti karyawan mendapatkan bonus dari pemasukan sewa gedung 4 kali dalam satu bulan. Kategori sedang dalam bonus D'mermaid berarti karyawan mendapatkan bonus dari pemasukan sewa gedung 3 kali dalam satu bulan. Kategori rendah dalam bonus D'mermaid berarti karyawan mendapatkan bonus dari pemasukan sewa gedung 2 kali dalam satu bulan.

Tabel 1.4
Gaji Karyawan D'mermaid Tirtayasa

Jabatan	Gaji
Manajer	6.000.000
Marketing	2.500.000
Kasir ticketing	1.5000.000
Checker ticket	1.2000.000
Penjaga penyewaan ban	900.000
Life guard	1.5000.000
Korlap	2.300.000
Supir Bus kolam	1.200.000
Satpam	1.500.000
House keeping	1.5000.000
Treatmen kolam	1.300.000

Sumber: Data D'mermaid Tirtayasa 2018

Tabel di atas merupakan gaji yang didapat karyawan setiap bulanya. Gaji yang diberikan oleh perusahaan tepat waktu. Adapun tunjangan yang diberikan D'mermaid Tirtayasa berupa tunjangan hari raya dan tunjangan kesehatan. Tunjangan hari raya diberikan pada saat hari raya keagamaan yang dianut, sedangkan tunjangan kesehatan berupa BPJS.

Faktor yang tidak kalah penting lainnya adalah lingkungan kerja. Robbins dan Coulter (2011) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi memengaruhi kinerja organisasi. Lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk memengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan, lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi. Sedangkan Luthans (2006) Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja di mana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan bertahan di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja menjadi optimal.

Lingkungan kerja yang terdapat di D'mermaid Tirtayasa lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Lingkungan fisik fasilitas kerja berupa penerangan. Penerangan di ruang kasir sudah baik karena terdapat lampu yang terang. Keamanan di D'Mermaid terdapat security sehingga kelengkapan fasilitas kantor tidak ada yang hilang. Lingkungan no fisik berupa suasana kerja. Suasana kerja di D'mermaid bersifat kekeluargaan sehingga seperti tidak jarak pemisah antara atasan dan bawahan dan komunikasi. Berdasarkan fenomena yang terjadi di sektor pariwisata maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang masalah: **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Sektor Pariwisata Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor pariwisata Bandar Lampung?
2. Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor pariwisata Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah kepuasan kerja seluruh karyawan di D'mermaid Tirtayasa.

2. Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan.

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di D'mermaid Tirtayasa yang beralamat di jl. Pangeran Tirtayasa, Perumahan Villa Tirtayasa, Sukabumi, Bandar Lampung Bandar Lampung.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada 1 Juni 2017 sampai dengan 31 Agustus 2018

5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup ilmu penelitan dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia yang mencakup tentang kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang akan dilakukan adalah

1. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen PT.D'mermaid Tirtayasa untuk menjaga kepuasan kerja karyawan dengan cara meningkatkan kompensasi dan pemberian yang tepat waktu sehingga kualitas pelayanan dalam bidang pariwisata meningkat.

2. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini peneliti dapat mengembangkan kemampuan meneliti yang di peroleh selama perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

3. Manfaat bagi pembaca penelitian ini dijadikan sebagai sumbangan untuk pembaca dan pihak lain sebagai bahan informasi serta rujukan untuk penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Tercantum latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan yang meliputi analisis pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor pariwisata provinsi Lampung.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, struktur kerangka pikir, hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang Jenis Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data, Pengujian Hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menerangkan tentang hasil dan pembahasan mengenai analisis pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor pariwisata provinsi Lampung.

BAB V : PENUTUP

Berisi simpulan dan saran serta bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**