

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia secara umum merupakan pengelolaan Sumber Daya Manusia sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Dengan Meningkatkan kualitas dari Sumber Daya Manusia diharapkan karyawan tersebut dapat bekerja secara produktif dan profesional. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam proses dan keberhasilan perusahaan. Tanpa adanya, sumber daya manusia yang baik dan yang selaras dengan tujuan perusahaan, perusahaan tidak akan bergerak maju, oleh karena itu sangat penting mengelola sumber daya manusia dengan baik sehingga kinerja yang diharapkan akan lebih memuaskan sesuai standar kerja (Loppies, 2020).

Kinerja pada dasarnya adalah tentang seberapa besar kontribusi seorang karyawan kepada perusahaan berupa hasil produksi dan jasa yang diberikan. Pada dasarnya kinerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas perusahaan, dan kinerja menentukan tingkat keberhasilan menjalankan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. Mulyapradana, dkk (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan

Kinerja karyawan adalah faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang di berikan perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu cara perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa besar karyawan memberi kontribusi kepada perusahaan. Seorang karyawan yang

memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Ariyanto, dkk 2021).

Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, namun sebaliknya jika karyawan tidak memiliki kinerja yang baik dalam perusahaan, maka perusahaan dapat mengalami kemunduran. Loppies (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Changgriawan (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Salah satu industri yang sedang berkembang pesat adalah industri perhotelan, karena pada dasarnya hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan masyarakat. Berdasarkan SuaraLampung (2021) tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di Lampung tercatat 40,52 persen pada Februari 2021. Jumlah ini naik 2,89 poin dibandingkan TPK hotel pada Januari 2021, Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya, Operasional hotel tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada didalamnya , Untuk itu sangat penting mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas sehingga hasil kinerja karyawan dapat sesuai yang diharapkan dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu Hotel yang ada di Kota Bandar Lampung adalah Hotel Sahid Bandar Lampung, menawarkan berbagai jenis kamar, antara lain *luxury king*, *executive king*, *business king*, *deluxe king* dan *superior twin* dan dilengkapi berbagai fasilitas menyediakan fasilitas seperti *soka garden (area outdoor wedding, party, gatheting dan lain-lain)*, *azalea room (venue party, gathering indoor)*, *meeting room*, *restaurant*, *spa*, *swimming pool*, *free wi-fi*, *driver room*, *laundry*, serta *airport pick up service*. Hotel Sahid Bandar Lampung memiliki Misi memberikan solusi terintegrasi untuk pengembang perhotelan, kembali ke pemangku

kepentingan, dan kehidupan yang lebih baik bagi tamu dan karyawan kami, Misi tersebut dapat terwujud jika memiliki karyawan dengan kinerja yang maksimal. Berikut ini merupakan standar evaluasi kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Standar Evaluasi Kinerja Karyawan Hotel Sahid Lampung

Interval	Penilaian	Keterangan
2,8 – 3,0	O	Outstanding (Luar biasa)
2,5 – 2,7	E	Exceeded Expectations (Melebihi harapan)
1,6 – 2,4	M	Met Expectations (Memenuhi harapan)
1,0 – 1,5	D	Did not meet Expectations (Tidak memenuhi harapan)

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ada 4 standar evaluasi kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawannya. Hasil dari penilaian kinerja di atas berdasarkan pelayanan terhadap tamu, pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas pekerjaan, kerja sama, kemampuan dalam menyelesaikan masalah, kemampuan berkomunikasi dan hubungan karyawan dengan sekitarnya. Dari hasil penelitian kinerja karyawan tersebut didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.2
Kinerja Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung Periode 2020 – 2021

Tahun	Interval	Penilaian	Keterangan
2019	2,32	M	Met Expectations (Memenuhi harapan)
2020	2,01	M	Met Expectations (Memenuhi harapan)

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 data yang didapatkan menunjukkan nilai dari pencapaian kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung pada tahun 2020, penilaian kinerja Hotel Sahid Bandar Lampung memperoleh interval 2,32 dengan penilaian M yang berarti Memenuhi Harapan. Pada tahun 2021, Evaluasi penilaian kinerja sebesar 2,01 yang menunjukkan kinerja Hotel Sahid Bandar Lampung mengalami penurunan penilaian. Selain itu penurunan kinerja karyawan terlihat, berdasarkan hasil pengamatan bahwa terdapat keluhan tamu terkait lama saat proses *check-in* karena ketersediaan kamar yang lama, kurang sigapnya karyawan

dalam membersihkan kamar tidur dan pelayanan lainnya terdapat karyawan mengobrol berbagai hal di luar pekerjaan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan diantaranya kompensasi dan disiplin kerja, hal ini didukung oleh Penelitian yang telah dilakukan oleh Loppies (2020) menyatakan bahwa bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan, Penelitian yang telah dilakukan oleh Faris (2020) menyatakan bahwa bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan dan Penelitian Nabawi (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan, namun terdapat perbedaan penelitian yang telah dilakukan oleh Aromega, dkk (2019) menyatakan bahwa bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan, Penelitian yang telah dilakukan oleh Hasyim (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan dan Penelitian Muayyad dan Gawi (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan

Upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mendapatkan hasil yang maksimal maka perusahaan melakukan beberapa kegiatan diantaranya pemberian kompensasi yang baik kepada karyawan karena kompensasi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan dan mendorong kinerja karyawan. Jika karyawan merasa usahanya dihargai dan perusahaan menerapkan sistem kompensasi yang baik, umumnya karyawan tersebut akan bekerja lebih semangat untuk meningkatkan kinerjanya (Mulyapradana, dkk 2020).

Kompensasi sangat penting dalam perusahaan karena mencerminkan upaya perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Jika kompensasi dipenuhi dan diberikan secara tepat dan adil, maka akan merangsang semangat dan kepuasan kerja karyawan, sehingga memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dana dan Dewi (2016) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Berikut ini tabel 1.3 mengenai gaji karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung.

Tabel 1.3

Gaji Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

Jabatan	Gaji	UMK Kota Bandar Lampung
House Keeping	2.400.000	2.739.983
Food Beverage	2.740.000	
Security	2.540.000	
Front Office	2.740.000	
Marketing	2.740.000	
Accounting	2.740.000	
Engineering	2.740.000	

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai gaji karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung, menjelaskan bahwa masih terdapat karyawan yang memiliki gaji dibawah UMK Kota Bandar Lampung, yaitu karyawan bagian *House Keeping* sebesar 2.400.000 dan karyawan bagian *Security* sebesar 2.540.000. selain permasalahan gaji berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Hotel Sahid Bandar Lampung terkait kompensasi, pemberian tunjangan selain tidak merata sehingga terjadi kecemburuan sosial antar karyawan dan uang jasa layanan pada event yang ada pihak Hotel Sahid Bandar Lampung dinilai tidak sesuai. Permasalahan yang terjadi terkait kompensasi dapat berdampak pada penurunan semangat kerja sehingga kinerja yang kurang maksimal. Dengan demikian ada kaitan hubungan kompensasi dengan kinerja

Disiplin kerja mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan pada dikarenakan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapainya Dengan demikian, disiplin kerja dapat mempengaruhi mempengaruhi kinerja karyawan (Hasyim, 2020)

Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan berpengaruh pada kemajuan pencapaian tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Supriyadi (2017) menyatakan bahwa disiplin merupakan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang atas tugas yang

diberikan kepadanya dan akan membangkitkan semangat kerja karyawan dan tercapai tujuan organisasi. Berikut ini tabel 1.4 mengenai tingkat keterlambatan karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung.

Tabel 1.4
Tingkat Keterlambatan Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

Bulan	Jumlah Pegawai	Total Karyawan Tepat Waktu	Total Keterlambatan	Persentase Keterlambatan
Januari	53	45	8	15%
Februari	53	42	11	21%
Maret	53	38	15	28%
April	53	38	15	28%
Mei	53	48	5	9%
Juni	53	50	3	6%
Juli	53	35	18	34%
Agustus	53	41	12	23%
September	53	45	8	15%
Oktober	53	50	3	6%
November	53	32	21	40%
Desember	53	49	4	8%
Rata-Rata	53	43	10	19%

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2021

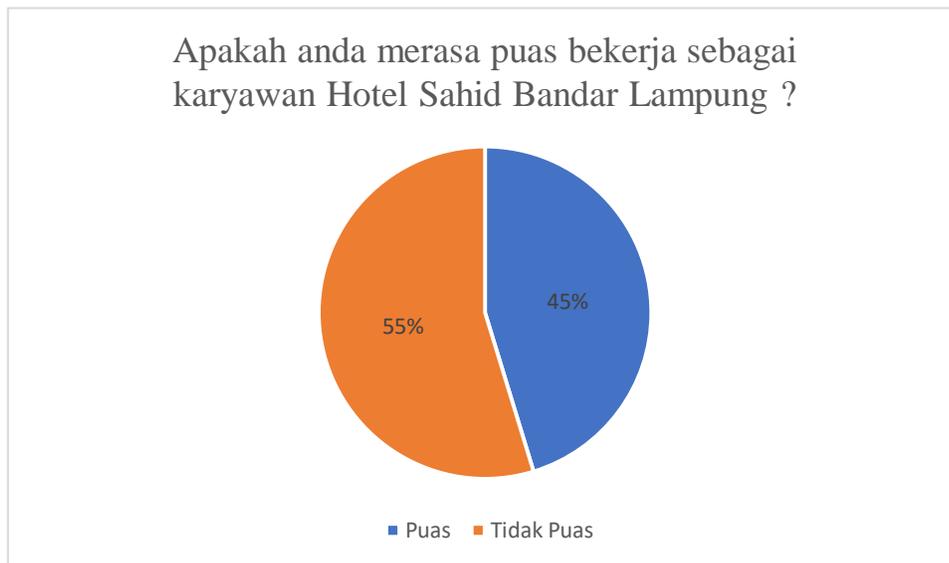
Berdasarkan tabel 1.4 mengenai tingkat keterlambatan karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung, menjelaskan bahwa karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung memiliki rata-rata tingkat keterlambatan di tahun 2020, sebesar 19%, hal ini menunjukkan bahwa karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung kurang disiplin dalam bekerja, selain itu berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terkait disiplin kerja, yaitu terdapat karyawan yang pulang sebelum jam selesai bekerja, dan tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Permasalahan yang terjadi terkait disiplin kerja dapat berdampak pada hasil penilaian kinerja yang belum sesuai harapan. Dengan demikian ada kaitan hubungan disiplin kerja dengan kinerja

Menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan menjadi penting karena, karyawan yang memiliki kepuasan dalam bekerja akan memiliki sikap positif sehingga hasil pekerjaan akan lebih baik, namun apabila karyawan tidak mencapai kepuasan kerja maka akan timbul sikap negatif dalam bekerja. Subariyanti (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap secara umum dan tingkat perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya. Bahri dan Nisa (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap

pekerjaannya, bermacam-macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan harapannya terhadap pengalaman masa depan

Kinerja karyawan dikatakan baik, apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga semakin baik. Dengan kata lain, kinerja karyawan yang baik dapat dipengaruhi kepuasan kerja pada diri karyawan. Dengan demikian kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kinerja karyawan. Nabawi (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai. Cahyana dan Jati (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Berikut ini gambar 1.1 mengenai grafik Hasil pra survei tingkat kepuasan karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

Gambar 1.1
Grafik Hasil Pra Survei Tingkat Kepuasan
Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung



Sumber: Hasil Pra Survei Karyawan Hotel Sahid Lampung, 2021

Berdasarkan gambar 1.1 mengenai grafik Hasil pra survei tingkat kepuasan karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung, menjelaskan bahwa karyawan memiliki jawaban puas dalam

pekerjaan sebesar 45% dan karyawan memiliki jawaban tidak puas dalam pekerjaan sebesar 55%, hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung merasa tidak puas bekerja di Hotel Sahid Bandar Lampung, hal tersebut di karenakan karyawan bekerja melebihi batas jam kerja, atasan kurang mengarahkan tugas pekerjaan, karyawan baru diarahkan untuk belajar pada karyawan senior dan sulitnya promosi jabatan, permasalahan yang terjadi menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan, yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Dengan demikian ada kaitan hubungan kepuasan kerja dengan kinerja.

Berdasarkan pembahasan di atas dan terkait dengan berbagai masalah terkait kompensasi dan motivasi, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dengan menguji dengan variabel kompensasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung?
4. Apakah kompensasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kompensasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hotel Sahid Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai Februari 2022

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori kompensasi, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung
2. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung
4. Untuk menguji pengaruh kompensasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai kompensasi, disiplin kerja, kompensasi dan kinerja karyawan

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran