

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Hotel merupakan salah satu contohnya.

JW Marriott merupakan salah satu *international hotel chain* yang sudah berdiri dari tahun 1972 yang didirikan oleh J. Williard dan Alice Marriott. JW Marriott memiliki begitu banyak cabang hotel yang tersebar di seluruh dunia, salah satunya adalah JW Marriott Hotel Jakarta. Hotel JW Marriott 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 JW Marriott Jakarta.

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian global. Hotel-hotel memainkan peran kunci dalam industri pariwisata, yang berkontribusi secara signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pendapatan negara. Oleh karena itu, manajemen kualitas sumber daya manusia, khususnya kepuasan kerja karyawan hotel, adalah hal yang sangat penting.

Hotel dan karyawan di dalamnya merupakan dua hal yang saling berhubungan dan saling membutuhkan satu sama lain. Tujuan hotel berdiri selain dengan berbuat sesuai dengan peranan pada kenyataan untuk membantu perkembangan kepariwisataan, juga untuk dapat mencapai sasaran/goal perusahaan yang telah ditetapkan dari awal (Jasil, 2017). 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.

Kepuasan kerja karyawan adalah faktor kunci yang dapat mempengaruhi produktivitas, kinerja, dan retensi karyawan dalam industri perhotelan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi dan beban kerja yang diterima oleh karyawan. Kompensasi, termasuk gaji dan tunjangan lainnya, merupakan salah satu bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan untuk pekerjaan yang mereka lakukan. Sebaliknya, beban kerja mengacu pada sejauh mana tugas dan tanggung jawab karyawan dalam pekerjaannya. 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.

Pentingnya kompensasi dan beban kerja dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan hotel tidak bisa diabaikan. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, hotel-hotel perlu menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan yang berkualitas tinggi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu. Untuk mencapai hal ini, manajemen perlu memahami bagaimana kompensasi dan beban kerja mempengaruhi persepsi dan kepuasan karyawan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengungkapkan adanya hubungan antara kompensasi dan kepuasan kerja karyawan, serta antara beban kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami sejauh mana kompensasi dan beban kerja memiliki dampak pada kepuasan kerja karyawan hotel.

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 JW Marriott, terdapat beberapa permasalahan mengenai keluhan karyawan yang merasa tidak puas terhadap kompensasi finansial yang mereka terima salah satunya adalah karena adanya fruktusasi mengenai *service charge* yang diterima karyawan sesuai dengan kebijakan *General Manager* dan *owner* hotel tersebut, kompensasi tersebut belum termasuk pemotongan gaji pokok oleh BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan yang mengakibatkan pengurangan kompensasi yang diterima. Sedangkan, *service charge* adalah salah satu harapan yang mereka miliki ketika mereka melakukan sesuatu sesuai dengan usaha yang mereka berikan kepada perusahaan ketika bekerja di industri perhotelan.

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. Dalam wawancara singkat dengan beberapa karyawan departemen *Food and Beverage* hotel yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa beban kerja yang mereka lakukan setelah pandemi sudah kembali normal bahkan lebih, sedangkan *service charge* yang mereka dapat masih sama seperti masa pandemi yang dimana beban kerja mereka lebih sedikit. Beberapa karyawan juga mengeluhkan bahwa mereka sering kelelahan dengan pekerjaan yang mereka lakukan karena beban kerja yang mereka terima tinggi di departemen mereka. Salah satu narasumber adalah karyawan departemen *housekeeping*, mereka masih merasa kurangnya tenaga kerja pada departemen ini, sehingga beban kerja yang mereka lakukan menjadi lebih banyak.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat permasalahan dalam kepuasan kerja, diketahui masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel JW Marriott 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.

Penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara kompensasi yang diterima oleh karyawan hotel (termasuk gaji, bonus, tunjangan, dan insentif lainnya) dengan tingkat kepuasan kerja mereka. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat

memberikan pandangan yang lebih jelas tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan hotel, sehingga manajemen hotel dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan layanan yang mereka tawarkan. Untuk mendapatkan solusi dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel JW Marriot Jakarta”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang permasalahan, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah-sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel JW Marriott Jakarta.
2. Masih ada karyawan yang merasa belum mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.
3. Beban pekerjaan yang dilakukan tinggi karena adanya ketidaksesuaian dengan tenaga kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini hanya akan dibatasi pada pokok permasalahan mengenai pengaruh kompensasi dan beban kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel JW Marriott Jakarta. Selain itu pembatasan juga dilakukan pada populasi penelitian yang hanya mengambil populasi dari seluruh karyawan *front liner* di hotel JW Marriott Jakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Dari batasan masalah diatas, maka munculah perumusan masalah, yaitu:

1. Apakah kompensasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Hotel JW Marriott Jakarta?
2. Apakah beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Hotel JW Marriott Jakarta?
3. Apakah kompensasi dan beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Hotel JW Marriott Jakarta?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan dapat berguna sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, ide dan saran bagi keilmuan akomodasi perhotelan juga sekaligus sebagai referensi dan penelitian lanjutan dalam mencari kepuasan kerja karyawan khususnya di bidang Perhotelan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

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. Serta sebagai penunjang dalam mendapatkan predikat Sarjana (S1).

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai saran bagi tempat penulis melaksanakan penelitian yaitu Hotel JW Marriott 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 informasi bahan literatur untuk pembaca yang akan melakukan penelitian dengan pembahasan sejenis khususnya Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga serta sebagai referensi tambahan perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.