

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan fenomena yang kompleks. Sektor pariwisata dapat memberikan pengaruh terhadap sektor-sektor lainnya. Perkembangan sektor pariwisata diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dan devisa Negara Indonesia. Sektor pariwisata terus berkembang di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya di Kota Bandung. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang menarik sehingga banyak dikunjungi oleh wisatawan. Tabel berikut menjelaskan data jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung.

Tabel 1.1

Data Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kota Bandung

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Jumlah
2008	175.111	4.320.134	4.495.245
2009	185.076	4.822.532	5.007.608
2010	228.449	4.951.439	5.179.888
2011	225.858	6.487.239	6.712.824
2012	176.855	5.080.584	5.257.439

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung

Berdasarkan tabel tersebut, dapat terlihat jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Bandung dari tahun 2008 sampai tahun 2012. Jumlah wisatawan terus meningkat dari tahun 2008 sampai 2011 dan mengalami penurunan pada tahun 2012. Kunjungan wisatawan tersebut memberikan dampak terhadap produk wisata seperti akomodasi-akomodasi yang ada di Kota Bandung.

Pembangunan sarana akomodasi juga terus meningkat di Kota Bandung. Mulai dari losmen atau melati hingga hotel-hotel berbintang. Berdasarkan data PHRI Jawa Barat, jumlah hotel yang sudah beroperasi per tahun 2013 akhir

mencapai 1650 hotel dengan 380 hotel berada di Kota Bandung. Hotel-hotel tersebut menjadi kebutuhan sarana akomodasi bagi para wisatawan.

Meningkatnya pembangunan sarana akomodasi memberikan peluang kerja yang sangat banyak dan dapat memerangi angka pengangguran di Kota Bandung. Hal tersebut karena sebuah perusahaan tidak akan dapat berjalan tanpa kinerja Sumber Daya Manusia. Menurut Hasibuan (2007, hlm. 117), karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan peraturan atau perjanjian.

Melihat jumlah hotel yang ada di Kota Bandung mengakibatkan ketatnya persaingan industri akomodasi. Setiap perusahaan menginginkan posisi terbaik dalam hal fasilitas, pelayanan dan lainnya. Untuk itu, Sumber Daya Manusia sebagai orang yang bergerak didalamnya memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Karyawan merupakan *asset* yang ada dalam perusahaan sehingga segala aktivitas perusahaan sangat bergantung pada karyawannya.

Karyawan memiliki sifat pengabdian kepada perusahaan. Perusahaan menginginkan karyawannya bekerja secara profesional untuk kemajuan organisasi. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, karyawan harus merasakan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah titik temu antara nilai balas jasa yang diterima dan diharapkan oleh karyawan. Jika nilai balas jasa yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan, maka karyawan tidak merasakan kepuasan dalam bekerja, begitu juga sebaliknya. Kepuasan kerja karyawan dapat mengukur sejauh mana mereka setia dan menyukai pekerjaan yang mereka tekuni.

Perusahaan dapat memberikan kompensasi sebagai bentuk balas jasa kepada karyawannya. Kompensasi tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan manusia yang bersifat kompleks dan berkesinambungan. Besarnya kompensasi yang diberikan mencerminkan status dari karyawan tersebut. Semakin tinggi status jabatan, maka karyawan tersebut mendapatkan kompensasi yang semakin besar, begitu juga sebaliknya. Setiap karyawan menginginkan adanya peningkatan status jabatan untuk memperbaiki kehidupan.

Kompensasi yang diberikan oleh setiap perusahaan diharapkan dapat menjadi motivasi dan dorongan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu, karyawan juga menginginkan balas jasa yang sesuai dengan kontribusi yang telah dilakukan. Sehingga asas kesesuaian dan asas keadilan diperlukan dalam pemberian kompensasi bagi karyawan. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan kompensasi berdasarkan strata, jenis pekerjaan dan juga risiko pekerjaan karyawan.

Aston Primera Pasteur merupakan salah satu hotel *chain* di Kota Bandung. Hotel ini merupakan *Conference Hotel*, sehingga banyak tamu bisnis yang menggunakan fasilitas dan jasa akomodasi di hotel tersebut. Berdasarkan pra penelitian, Hotel ini memiliki tingkat *occupancy* atau hunian yang baik dan relatif stabil setiap bulannya. Tingkat *occupancy* tersebut memberikan dampak terhadap pendapatan Hotel. Dengan tingkat *occupancy* yang tinggi, maka Hotel mendapatkan pendapatan yang tinggi berikut dengan uang *service* yang diterima.

Hotel Aston memiliki sejumlah departemen yang mendukung aktivitas perusahaan, diantaranya *front office, food and beverages, sales and marketing, finance and accounting, human resource, house keeping*, dan *general affair*. Adapun sejumlah departemen operasional yang langsung berinteraksi dengan tamu, diantaranya *front office, food and beverage service, dan housekeeping department*. *Front Office Department* merupakan salah satu divisi yang memegang peranan penting dalam industry perhotelan. *Front office staff* merupakan orang yang pertama memberikan kesan kepada tamu dan juga orang yang paling banyak berinteraksi dengan tamu. Sedangkan *food and beverage service staff* merupakan karyawan yang bertugas dalam menyediakan segala kebutuhan tamu yang berhubungan dengan makanan dan minuman. Sedangkan *housekeeping staff* merupakan karyawan yang bertanggung jawab dalam menangani seluruh kebersihan hotel termasuk kamar, kantor, dan seluruh fasilitas hotel. Beberapa karyawan berpendapat bahwa tugas operasional lebih berat dari tugas *back office* karena mereka harus selalu sigap dalam melayani segala keluhan dan kebutuhan tamu. Hotel Aston memiliki sejumlah *operational staff* yang ditunjukkan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Operational Staff Aston Primera Pasteur Hotel & Conference

No	Departemen	Jumlah
1	<i>Front Office</i>	16
2	<i>F&B Service</i>	14
3	<i>House Keeping</i>	11
Total		41

Sumber : Divisi SDM

Berdasarkan tabel 1.2, dapat terlihat jumlah staf operasional di Hotel Aston. Dengan departemen *Front Office* sebanyak 16 orang, *Food & Beverage* sebanyak 14 orang dan *House Keeping* sebanyak 11 orang. Dengan demikian, maka seluruh staf operasional berjumlah 41 orang.

Berdasarkan observasi awal, penulis melakukan wawancara dengan lima orang karyawan. Sejumlah karyawan tersebut merasakan ketidakpuasan dalam bekerja karena nilai balas jasa yang belum sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut juga dibenarkan oleh tiga orang karyawan lainnya, kemudian ditambah dengan banyaknya tuntutan dari perusahaan. Sejumlah karyawan tersebut juga mengemukakan bahwa salah satu faktor ketidakpuasan bekerja yaitu karena karyawan tidak pernah mendapatkan upah tambahan ketika bekerja *overtime*. Jumlah jam kerja tahun 2014 ditunjukkan pada tabel 1.3.

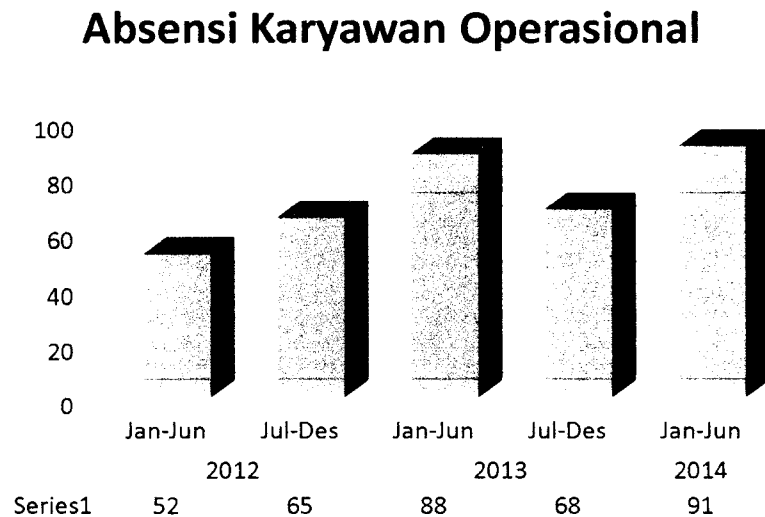
Tabel 1.3
Jam Kerja Karyawan

Bulan	Wajib Kerja	Jam Kerja		
		FO	FBS	HK
JANUARI	182	220	218	206
FEBRUARI	168	210	210	208
MARET	182	230	226	226
APRIL	175	225	222	224
MEI	182	234	234	230
JUNI	182	230	226	220

Sumber: Divisi SDM

Berdasarkan tabel 1.3, dapat dilihat bahwa karyawan selalu bekerja *overtime* tetapi tidak pernah mendapatkan upah tambahan. Perusahaan menginginkan karyawan yang disiplin dan selalu taat pada peraturan, seperti

masuk kerja tepat waktu dan tidak pernah absen selama bekerja. Ketidakpuasan kerja dapat ditandai dengan absensi yang berfluktuasi. Absensi karyawan dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut.



Gambar 1.1

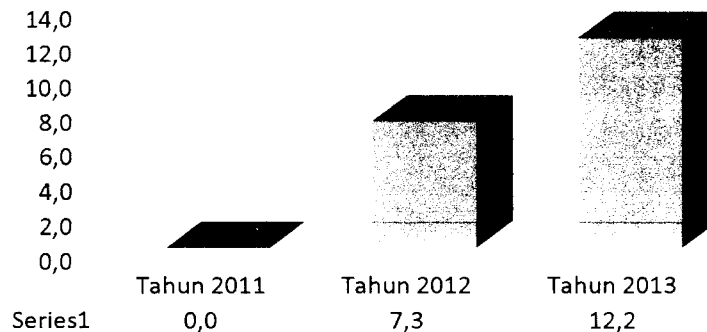
Absensi Karyawan Aston Primera Pasteur

Sumber : Divisi SDM

Berdasarkan gambar 1.1, dapat dilihat data absensi karyawan setiap enam bulan dari tahun 2012 sampai 2014. Dari gambar 1.1, dapat diketahui bahwa selalu ada karyawan yang absen setiap bulannya dengan jumlah absensi terbanyak pada bulan Januari-Juli 2014. Absensi karyawan berfluktuasi dan relatif meningkat setiap tahunnya. Perusahaan mengharapkan agar karyawan dapat meminimalisir absensi kehadiran untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Ketidakpuasan bekerja juga dapat menyebabkan tingginya *turnover* dan akan menghambat jalannya organisasi. *Turnover* yang tinggi akan membuat perusahaan terus mengganti karyawannya dan membuat pekerjaan berjalan kurang efektif. Akibatnya akan berdampak pada biaya produksi karena kegiatan pelatihan dan lainnya. Adapun data *turnover* karyawan yang dijelaskan pada gambar 1.2.

Persentase *Turnover* Karyawan Aston Primera Pasteur



Gambar 1.2

Turnover Karyawan Aston Primera Pasteur

Sumber : Divisi SDM

Berdasarkan gambar 1.2, dapat dilihat persentase *turnover* karyawan. Semakin rendah angka *turnover* akan semakin baik bagi perusahaan, begitu juga sebaliknya. Dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah *turnover* karyawan dari tahun 2011 sampai tahun 2013. Jumlah *turnover* terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2012 hanya sebesar 7,3% dan kemudian meningkat pada tahun 2013 menjadi 12,2%. Hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan atau ketidaksesuaian sehingga karyawan lebih memilih untuk *resign* dari perusahaan.

Seluruh staff di hotel mendapatkan uang *service* atau disebut dengan *service charge* sebesar 11% dari pendapatan. Adapun kebijakan dalam pembagian *service charge*, yaitu pemotongan *service charge* ketika karyawan sakit dengan surat keterangan dokter dan pemotongan *service charge* beserta gaji ketika karyawan izin atau sakit tanpa keterangan. Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan seorang karyawan, adanya kebijakan tersebut memberatkan bagi sebagian karyawan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh dua orang karyawan lainnya yang mengemukakan bahwa kebijakan tersebut dinilai berat bagi sebagian karyawan.

Selain kompensasi, menurut As'sad (2004, hlm. 115), kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor fisik seperti beban kerja dan jenis pekerjaan. Beban kerja merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh setiap karyawan berdasarkan pada kemampuan dan keahliannya. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan karyawan lelah karena banyaknya tanggung jawab yang mereka pikul. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan karyawan mudah bosan karena keahliannya melebihi tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan dengan tiga orang karyawan, mereka merasakan beban kerja yang berat karena terlalu banyak tuntutan dalam bekerja. Selain itu, jumlah karyawan yang tidak seimbang dengan seluruh beban dan tanggung jawab pekerjaan mengharuskan setiap karyawan bekerja sangat loyal untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan melihat pentingnya kompensasi dan beban kerja bagi karyawan, maka dilakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja *Operational Staff* Aston Primera Pasteur Hotel & Conference**"

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan karyawan menjadi perihal yang penting karena dapat menciptakan sikap kerja positif dari setiap karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kemajuan perusahaan. Ketidakpuasan tersebut dapat berawal dari tidak sesuainya balas jasa yang diterima dengan tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Selain itu, beban kerja yang berat dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Jika permasalahan ketidakpuasan kerja tidak ditindaklanjuti maka akan menyebabkan masalah yang lebih kompleks dan berdampak buruk bagi perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penulis membatasi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Bagaimana kompensasi, beban kerja dan kepuasan kerja di Hotel Aston Primera Pasteur?

2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *operational staff* hotel Aston Primera Pasteur?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja *operational staff* hotel Aston Primera Pasteur?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja *operational staff* hotel Aston Primera Pasteur?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai antara lain sebagai berikut.

1. Menganalisis kompensasi, beban kerja dan kepuasan kerja di Hotel Aston Primera Pasteur
2. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *operational staff* hotel Aston Primera Pasteur
3. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja *operational staff* hotel Aston Primera Pasteur
4. Menganalisis pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja *operational staff* hotel Aston Primera Pasteur.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut.

1. Untuk peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat membuat peneliti lebih menguasai materi sumber daya manusia, khususnya tentang pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja di Hotel Aston Primera Pasteur Bandung.
2. Untuk akademisi
Sebagai bahan referensi penelitian bagi mahasiswa Manajemen *Resort & Leisure* khususnya, dan bagi insan pariwisata pada umumnya.
3. Untuk perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan evaluasi bagi Hotel Aston Primera Pasteur.

